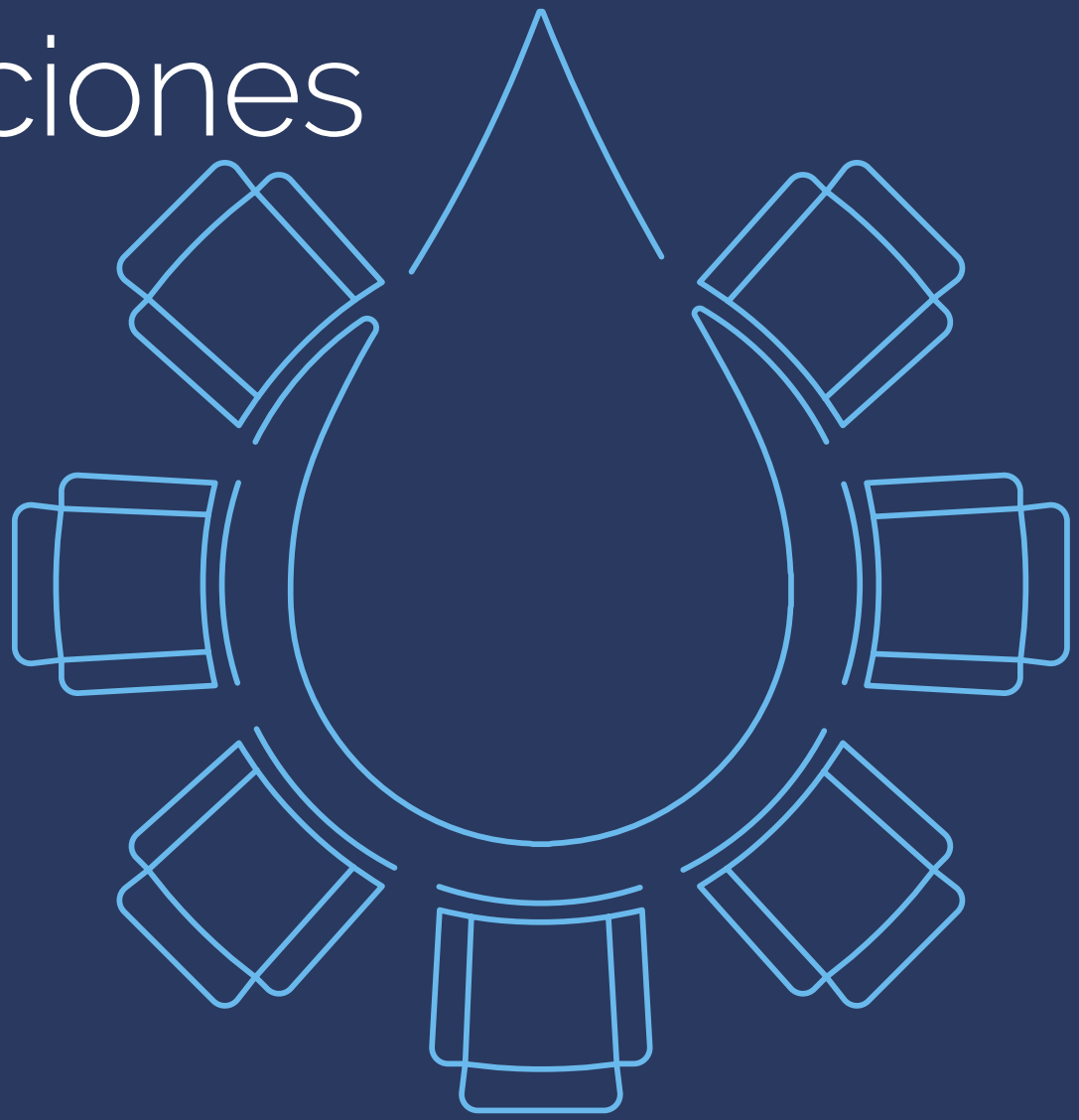
Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar

Diagnóstico y recomendaciones 2019



Agbar

Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar

Diagnóstico y recomendaciones 2019

Agbar

Primera fila y de izquierda a derecha: Jordi Hereu, Pilar Díaz, Ángel Simón, Tomàs Molina, Francesc Iglesies. Fila central: Javier Pacheco, Anna Merino, Dolors Camats, Miquel Roca, Josep Sánchez Llibre, Pere Vilanova, Camil Ros. Última fila: Victoria Eugenia Martínez, Felipe Campos, Jordi Giró, Ramon Folch.

MIEMBROS
del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar

PRESIDENTE DEL CONSEJO ASESOR DE AGBAR

Ángel Simón Grimaldos
Presidente ejecutivo de Agbar y vicepresidente ejecutivo de Suez.

MIEMBROS DEL CONSEJO ASESOR DE AGBAR

Dolors Camats i Luis
Directora de la Cooperativa Obrera de Viviendas del Prat de Llobregat, SCCL.

Felipe Campos Rubio
Director general de la Asociación Educativa Ítaca de L'Hospitalet de Llobregat.

Pilar Díaz López
Profesora asociada de la Universidad de Barcelona y experta en políticas de discapacidad.

Ramon Folch i Guillen
Socioecólogo y presidente de ERF (Estudi Ramon Folch i Associats).

Jordi Giró Castañer
Presidente de la CONFAVC (Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña).

Jordi Hereu i Boher
Presidente de IdenCity y presidente de BPE (Barcelona Plataforma Empresarial).

Francesc Iglesies i Riumalló
Secretario de Asuntos Sociales y Familia de la Consejería de Trabajo de la Generalitat de Cataluña.

Victoria Eugenia Martínez Fraile
Exdirectora de la Fundación Agbar.

Anna Merino Castelló
Directora de Strategy & Economics de PwC.

Tomàs Molina i Bosch
Jefe de Meteorología de Televisió de Catalunya y profesor asociado de la Universidad de Barcelona.

Javier Pacheco Serradilla
Secretario general de CCOO en Cataluña.

Miquel Roca Junyent
Presidente de SEBAP (Sociedad Económica Barcelonesa Amigos del País), abogado y fundador de Roca Junyent.

Camil Ros i Duran
Secretario general de UGT en Cataluña.

Josep Sánchez Llibre
Presidente de Fomento del Trabajo.

Pere Vilanova Trias
Catedrático de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad de Barcelona.

REPRESENTANTES DE AGBAR

Manuel Cermerón Romero
CEO de Suez Spain.

Ignacio Escudero Garcia
Director general de Aigües de Barcelona.

Albert Martínez Lacambra
Consejero delegado de Aigües de Barcelona.

Ciril Rozman Jurado
Director general de Estrategia Corporativa de Agbar.

COORDINACIÓN

Ricard Frigola
Coordinador del Consejo Asesor de Agbar.

Nerea Plaza Martínez
Responsable de Agenda 2030 y proyectos de Desarrollo Sostenible de Agbar.

Dulcinea Meijide Vidal
Directora de Desarrollo Sostenible y Equidad de Suez Spain.

SECRETARÍA

Jose Maria de Paz
Secretario del Consejo Asesor de Agbar.

ÍNDICE

	Página
Propósito del Consejo Asesor de Agbar	9
Objetivos	11
Metodología y áreas temáticas	13
Diagnóstico	17
Recomendaciones	31

REPTES

PROPÓSITO DEL CONSEJO ASESOR DE AGBAR

En enero de 2019 se celebró la sesión constitutiva del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar para trabajar con un **propósito** claro: crear un espacio de debate y diálogo sobre la gestión del agua, impulsar la política de desarrollo sostenible en la empresa y su contribución a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y dar a conocer las acciones sociales y de protección de los colectivos en situación de vulnerabilidad implementadas por Agbar.

La creación de este consejo da continuidad a toda una tradición de compromiso local y con la ciudadanía por parte de Agbar, y responde a la voluntad de abrir aún más los espacios de encuentro y participación de la empresa con el objetivo de obtener una visión profunda e integradora de la actividad de Agbar y la gestión de los recursos hídricos en Barcelona y Cataluña.

Con este objetivo, han sido invitadas por el presidente de Agbar a formar parte del Consejo Asesor 15 personas relevantes en diferentes ámbitos de nuestra sociedad con el fin, en primer lugar, de poder conocer la trayectoria de Agbar como empresa de servicio público responsable de la gestión del ciclo del agua, así como su aportación al servicio de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona, de Cataluña y de otras ciudades en las que está o ha estado presente.

En segundo lugar, reflexionar en torno a cómo podemos contribuir entre todos los actores a mejorar la gestión de un recurso tan fundamental como es el agua, más allá de ideas preconcebidas, con el objetivo de proponer ideas e iniciativas útiles y realizables en el ámbito de la participación, la transparencia y la acción social.

Y, en tercer lugar, servir de puente entre los diferentes colectivos y grupos de relación que confluyen en el mundo del agua, con el objeto de establecer un diálogo sólido y enriquecedor para todas las partes en asuntos tan complejos e importantes como son la gestión del agua y el medioambiente.

Complementariamente, para contribuir a su propósito, el Consejo Asesor de Agbar cuenta también con la presencia de representantes de la dirección de Agbar y de un equipo de coordinación y secretaría que respalda los trabajos, reuniones, documentación y elaboración de los informes de progreso que se consideren necesarios.

Este documento, *Diagnóstico y recomendaciones 2019*, es un resumen y un balance de todo lo que se ha debatido, analizado, trabajado y propuesto en las cuatro sesiones plenarias celebradas y en los ocho talleres y las sesiones monográficas realizados desde la creación del consejo.

OBJETIVOS

Para responder a lo que se le ha encomendado y llevar a cabo su misión, el Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar tiene asignados los siguientes **objetivos específicos**:

Constituirse como un foro de encuentro y participación con el fin de establecer un **diálogo sólido e informado sobre los aspectos sociales y de innovación de la gestión del agua** en Cataluña y el área metropolitana de Barcelona.

Actuar como **herramienta para el cumplimiento de la política de desarrollo sostenible y de transparencia de Agbar**, su código ético y la **Agenda 2030** de las Naciones Unidas.

Ser **portavoz y altavoz de las mejores prácticas sociales y de innovación de Agbar**, en especial en relación con la protección de colectivos en situación de vulnerabilidad.

Elaborar un **diagnóstico e identificar tendencias** en aspectos clave vinculados a la actividad de Agbar.

Proponer una serie de **recomendaciones** y líneas de trabajo futuras para avanzar en la mejora de la actividad de Agbar y para instar al conjunto de la sociedad a avanzar hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Consell Assessor
de Participació,
Transparència
i Acció social

METODOLOGÍA Y ÁREAS TEMÁTICAS

Los miembros del Consejo Asesor de Agbar han celebrado cuatro reuniones, ocho talleres y dos sesiones monográficas desde enero de 2019. En estos espacios de debate se han abordado todos los contenidos con la voluntad de profundizar, desde la **perspectiva de la participación**, **la transparencia y la acción social**, en las **tres áreas temáticas consideradas clave para la reflexión del consejo**.

El Consejo Asesor de Agbar, formado por 15 personas representativas de la sociedad y expertas en temas vinculados con las áreas temáticas, fue **constituido y presentado en la primera sesión plenaria, celebrada el 22 de enero de 2019**. En esta sesión, los miembros del Consejo Asesor visitaron las instalaciones del centro de trabajo de Aigües de Barcelona en Collblanc, la planta potabilizadora de Sant Joan Despí y la Central Cornellà, donde está ubicado el Museo de las Aguas.

Posteriormente, a través de los talleres y las sesiones plenarias y monográficas, se han generado debates y reflexiones en torno a las áreas temáticas mediante el análisis de la información sobre la **gestión del ciclo del agua** y los grandes retos globales y locales, además de la **presentación de casos concretos** de la realidad propia de Agbar, siempre enmarcando el debate en el **contexto de la Agenda 2030** y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Estos contenidos se han tratado con el objetivo de impulsar la participación, fundamentalmente a través de las alianzas y el diálogo con otros grupos de relación, con una clara voluntad de transparencia y de impulso del rendimiento de cuentas, y con la finalidad de potenciar y difundir los proyectos más destacados de Agbar en materia de innovación, acción social y atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

4 sesiones plenarias	8 talleres 2019	2 sesiones monográficas
22 de enero del 2019	19 de febrero	22 de marzo (Día Mundial del Agua)
19 de marzo del 2019	28 de febrero	23 de mayo (Fundación Agbar)
22 de mayo del 2019	6 de marzo	
22 de enero del 2020	11 de abril	
	14 de mayo	
	20 de junio	
	10 de octubre	
	14 de noviembre	

Las áreas temáticas y el contenido de los temas incluidos y debatidos se detallan a continuación:

Medioambiente, cambio climático y recursos hídricos

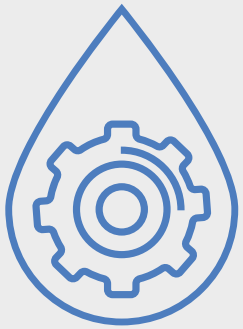
- **El cambio climático y la afectación a los recursos hídricos.**
- **Preservación de los espacios naturales y la biodiversidad en la gestión del agua.**
- **Participación ciudadana en el cuidado del medioambiente.**
- **Recursos hídricos en Cataluña: reservas, caudales y capacidad vs. demanda.**
- **La evolución del consumo de agua en el AMB, Cataluña y España.**
- **Economía circular, ciudades sostenibles e innovación.**

Para profundizar en esta área, se celebró un taller el 19 de febrero en la EDAR del Baix Llobregat que fue complementado con una visita a esta instalación de Aigües de Barcelona. En el taller se introdujo el contexto actual del agua y los factores clave que afectan a la disponibilidad y calidad del recurso. Se analizó la necesidad de transformar el modelo de producción y consumo lineal en uno circular y cómo integrar este cambio de paradigma en la actividad de las plantas de tratamiento del agua residual o bio-/ecofactorías. Alcanzar la autosuficiencia energética, la reutilización del agua y el aprovechamiento de los residuos que se generan son los principales objetivos perseguidos.

Estos son compromisos incluidos en el plan estratégico de desarrollo sostenible de Agbar (REwater Global Plan 2017-2021), presentado también en este taller.

El 11 de abril se celebró un segundo taller en la EDAR Besòs de Aigües de Barcelona, donde se complementó toda la información expuesta en el primer encuentro con contenidos sobre los retos del agua en España y la gestión de los recursos hídricos en Cataluña, Murcia y la Comunidad Valenciana.

Economía y gestión del agua



- **Modelos de gestión: tipología y ejemplos en áreas urbanas.**
- **Gestión participativa (ciudadanía, trabajadores, clientes, proveedores).**
- **El papel de la regulación.**
- **Tarifas, inversiones y evolución de los distintos conceptos del recibo del agua.**
- **Políticas de transparencia.**
- **Calidad del empleo en el sector de la gestión del agua.**

Para abordar estos contenidos se impartieron dos talleres: uno el 11 de marzo, que incluía una visita al laboratorio de referencia y el centro de control de Aigües de Barcelona en Collblanc, y otro el 14 de mayo, en la sede de la Ciutat de l'Aigua.

En el primer taller se debatió sobre los fundamentos de la gestión del agua, poniendo especial énfasis en el derecho humano del agua, el marco legal y las inversiones, así como en los diferentes modelos de gestión y la fijación de las tarifas. Además, Cetaqua, el Centro Tecnológico del Agua, expuso las principales líneas de trabajo en una presentación que se complementó con la estrategia en innovación de Aigües de Barcelona.

En el segundo taller se analizaron tres modelos internacionales de gestión: Chile, Cuba y Colombia. Este *benchmark* abrió la perspectiva sobre la gestión y los sistemas de regulación del agua con nuevas visiones y modelos diferentes al español.

Diálogo y compromiso social

- **Mecanismos de transparencia y participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos.**
- **Pobreza, población vulnerable en España y Cataluña, y acceso a los servicios básicos de agua y saneamiento.**
- **Alianzas para la acción social: empresas, administraciones públicas y entidades sociales frente a las desigualdades y la inclusión social.**

La exposición "The Zone of Hope" sobre cambio climático fue el espacio donde se celebró, el 14 de mayo, el taller para reflexionar sobre los mecanismos de diálogo y participación en la gestión de servicios públicos. Allí se presentaron diferentes experiencias de Agbar en relación con la participación, la colaboración y la acción social en el ámbito catalán. La estrategia de diálogo y colaboración ciudadana de Aigües de Barcelona, la garantía de suministro en situaciones de vulnerabilidad, el proyecto "Al costat de les persones" de Aigües de Sabadell y toda la acción social realizada por la Fundación Agbar se convirtieron en el foco del debate del taller.

La sesión monográfica, celebrada el 23 de mayo en el Ágora del Museo de las Aguas, aportó más información al Consejo Asesor sobre las experiencias de la Fundación Agbar en materia de compromiso y acción social, diálogo, alianzas y participación.

A partir de toda la información recibida en los talleres y sesiones, se empezó a elaborar un **informe de diagnóstico y recomendaciones**, complementado con un taller específico de dinámicas de trabajo centrado en cada una de las áreas temáticas, celebrado el 20 de junio en la Ciutat de l'Aigua. Junto con los talleres del 10 de octubre y del 14 de noviembre de 2019 en la propia sede de Agbar, los debates celebrados han sido cruciales para comentar, consensuar y definir el diagnóstico y las recomendaciones que se expondrán a continuación.

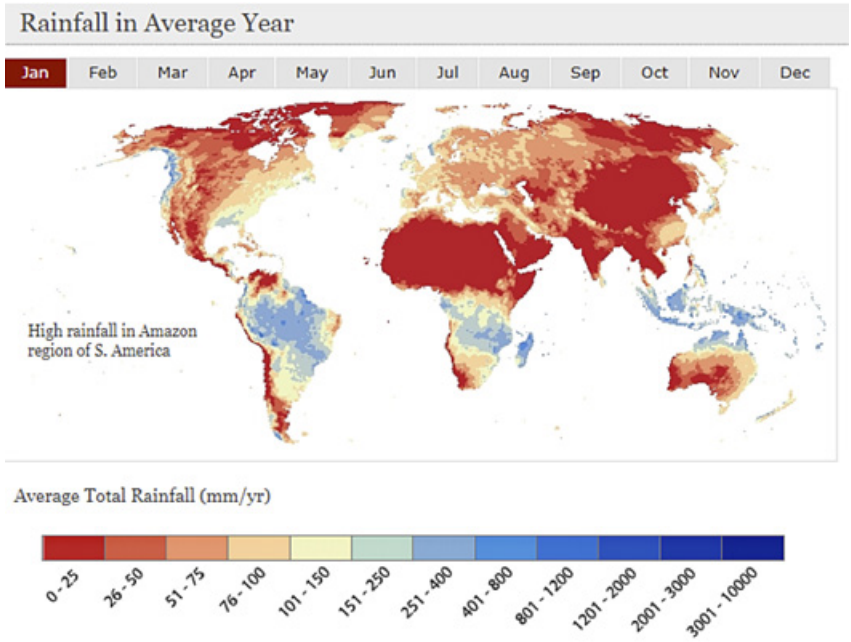
DIAGNÓSTICO

A continuación, se presentan las principales aportaciones que se han considerado más relevantes para cada área temática y que constituyen, conjuntamente, un **diagnóstico** sintético de la realidad del ciclo del agua.

En este sentido, el Consejo Asesor de Agbar constata lo siguiente:

ÁREA TEMÁTICA 1:
Medioambiente, cambio climático y recursos hídricos

1. El sistema de producción y consumo actual implica, por un lado, una **disminución drástica de los recursos naturales** y, por otro, la **generación de residuos**, que hacen insostenible su mantenimiento en el futuro y que, al mismo tiempo, también tendrán un impacto, a corto o medio plazo, en el ciclo integral del agua (abastecimiento y saneamiento).



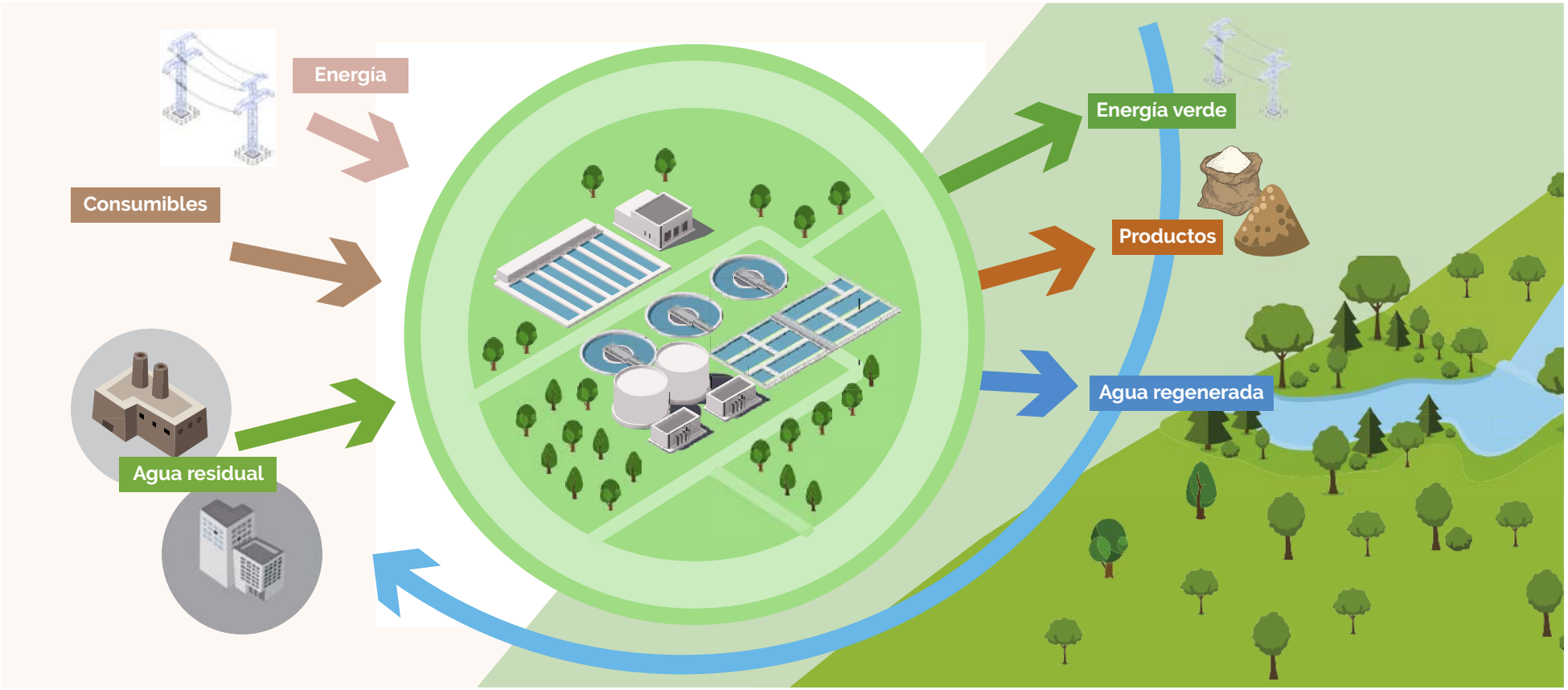
Zonas con escasez de lluvias (en rojo). Precipitaciones en un año promedio.

Fuente: WATCH Water and Global Change.

2. **Agbar tiene que ser un agente activo en la transformación de la economía lineal en economía circular**, apostando por la **reutilización del agua**, la valorización de residuos y la generación de energía renovable.
3. En este paso de la economía lineal a la circular, **las biofactorías o ecofactorías se erigen como un nuevo paradigma** y una nueva manera de ver las instalaciones hidráulicas.

EDAR del Baix Llobregat, futura ecofactoría

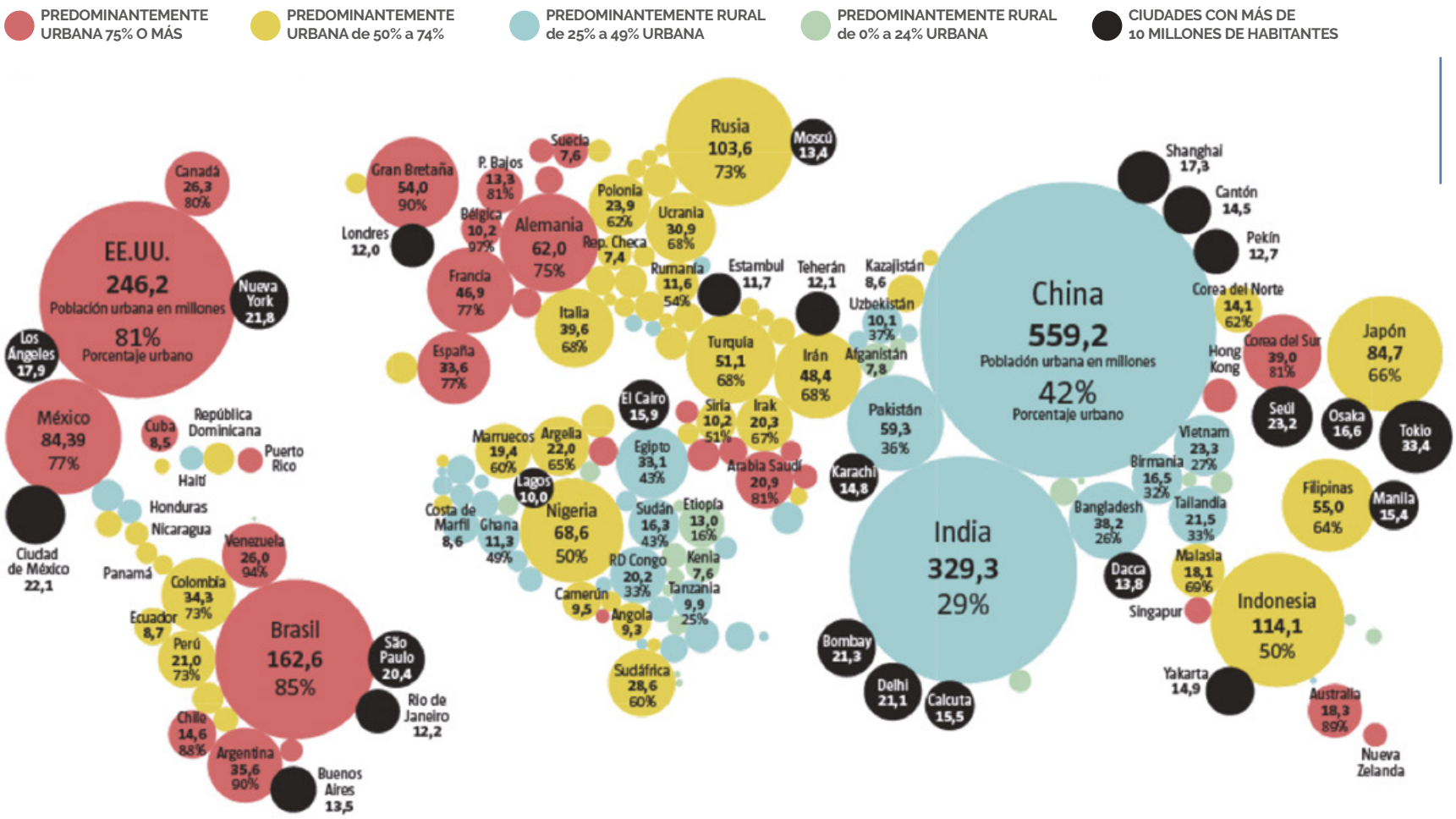
El modelo de circularidad en la gestión sostenible del agua



4. Las **dinámicas poblacionales y los retos urbanos que se prevén en las próximas décadas pueden implicar desequilibrios** que deben considerarse en la planificación de las ciudades y en el aprovisionamiento de servicios básicos, como el abastecimiento y el saneamiento del agua, así como en la propia sostenibilidad del sistema.

3.307.950.000

POBLACIÓN URBANA DEL MUNDO, DE UN TOTAL DE 6.615,9 MILLONES

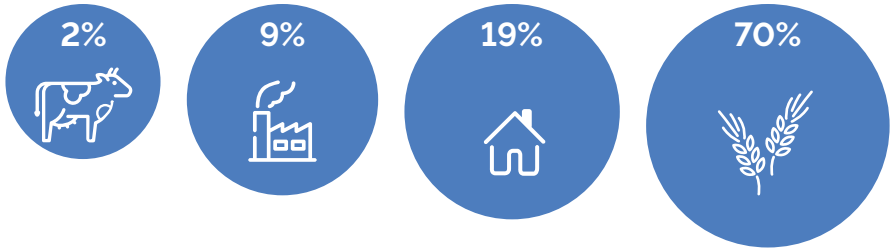


Mapa urbano del siglo XXI
Fuente: UNFPA.

5. La principal preocupación sobre la disponibilidad del recurso se centra habitualmente en el agua potable destinada al consumo humano, pero hay que tener una **visión amplia** que englobe: la disponibilidad y la calidad del recurso en el conjunto del territorio, las implicaciones para todos los usos (el consumo doméstico, la ganadería, la agricultura o la industria) y la afectación sobre los ecosistemas naturales.

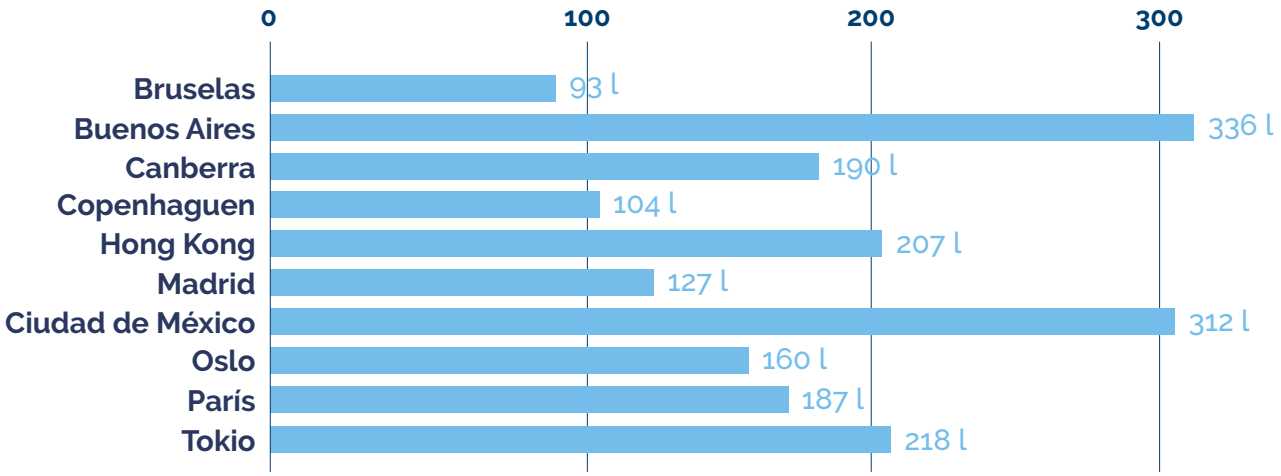
6. Los **efectos del cambio climático** tendrán una incidencia clara, a corto plazo, en la disponibilidad y calidad del recurso hídrico (sequías, lluvias torrenciales de forma cíclica, etc.). Estos efectos generarán, especialmente en la península ibérica, un aumento de la vulnerabilidad hídrica.

7. La **concienciación medioambiental** ha aumentado mucho en los últimos años, a pesar de que existen reticencias por parte de la sociedad a tomar medidas cuando implican la pérdida de comodidades. En este sentido, el Parlamento Europeo ha aprobado una propuesta para la concienciación y el fomento del consumo del agua del grifo y la reducción de envases.



Usos del agua en Cataluña
(ganadero, doméstico, industrial y agrícola)
Fuente: Agencia Catalana del Agua. Informe L'aigua a Catalunya, 2008.

2016



Consumo doméstico medio de agua, en litros por habitante y año
Fuente: IWA 2016; ACA 2017; INE 2017.

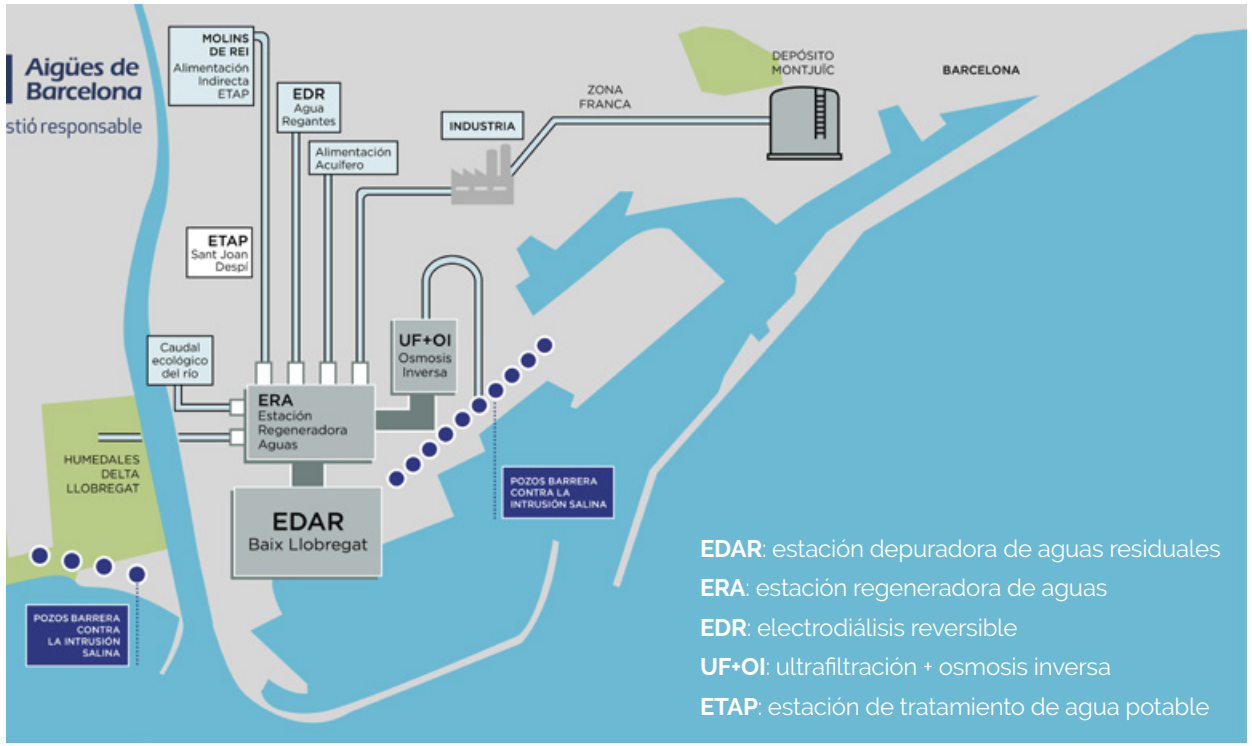
2017

8. Los **conflictos territoriales** para el acceso a los recursos y los debates en torno a su reparto serán una realidad a medio plazo. En el caso del agua, existe un **componente emocional** de la población, ligado a la propiedad y el uso de los recursos hídricos, que habrá que gestionar de forma planificada y consensuada.

9. Barcelona y, por extensión, Cataluña han tenido que abordar tradicionalmente los retos específicos de la gestión de los recursos hídricos en sus respectivos territorios con la **colaboración de administraciones, entidades, empresas** y el conjunto de la sociedad.

10. Se constata que Agbar ha sido a lo largo de su historia un agente activo en la gestión de los recursos ambientales y que, en el momento actual, debe ser **impulsor de nuevas iniciativas que den respuesta a estos retos**.

11. Se reconoce al mismo tiempo el **compromiso de Agbar** en lo que respecta a aportar soluciones y adelantarse a estos problemas, entendiéndose que su negocio futuro depende de la salvaguarda de los recursos naturales y la protección del planeta y, por tanto, que ir más allá de su misión principal (la provisión de servicios de agua y saneamiento) tiene un **impacto positivo en la sociedad y el planeta**.



Mapa de los usos del agua regenerada en el área metropolitana de Barcelona

ÁREA TEMÁTICA 2:
Economía y gestión del agua

1. **La eficiencia en la gestión de las administraciones y empresas** tiene mucho que ver con la posibilidad real de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el derecho humano al agua.

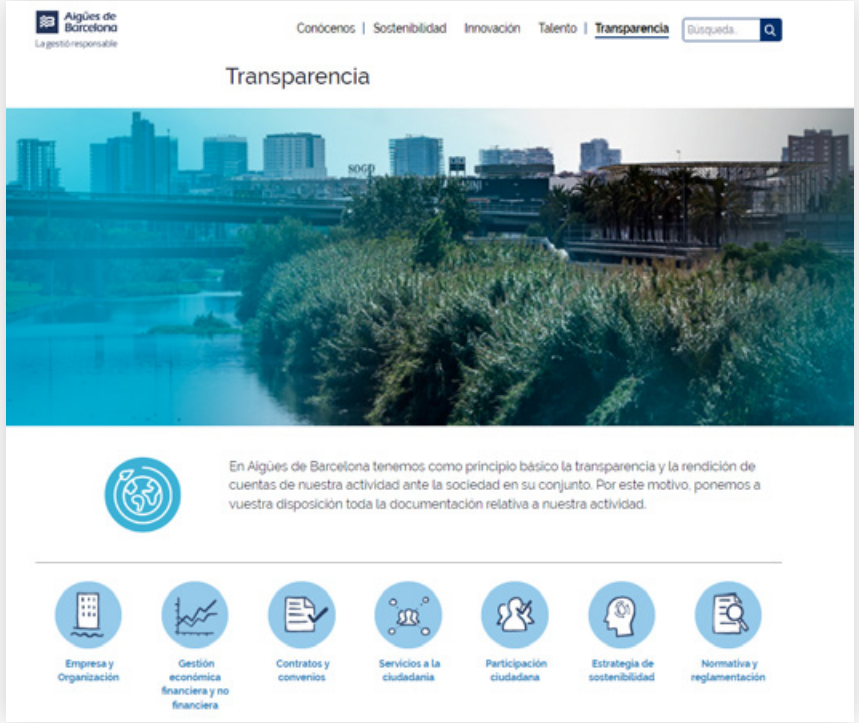
Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

2. Es importante orientar siempre la gestión hacia la **garantía de la satisfacción de la ciudadanía y preservación del medioambiente**, siempre disponiendo de los mejores profesionales y la inversión adecuada.

3. Hay que trabajar en un **marco de estabilidad institucional** que permita focalizar los esfuerzos en las necesidades más importantes y también avanzar en el mantenimiento de las infraestructuras, la calidad del servicio, las inversiones...

4. Los retos futuros en cuanto a la disponibilidad y calidad del recurso del agua son más cercanos de lo que parece. Por ello, todos los actores implicados deben **trabajar de forma interconectada y coordinada**, con el fin de llevar a cabo una buena gestión, antes de que las consecuencias afecten al desarrollo y a la actividad del territorio, las ciudades y la ciudadanía.

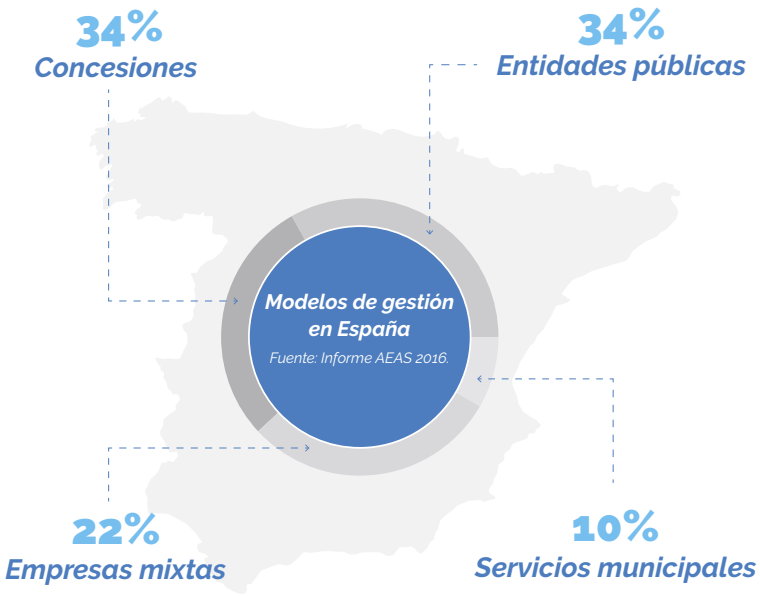
5. Todos los actores implicados deben ser exigentes y **actuar con transparencia** en cuanto a los mecanismos de regulación, control y evaluación de los servicios públicos y proporcionar a la ciudadanía toda la información disponible, de forma asequible y comprensible, para que pueda conocer con veracidad el funcionamiento del servicio, sus costes reales y las implicaciones de las decisiones que estén relacionadas.



Portal de transparencia de Aigües de Barcelona

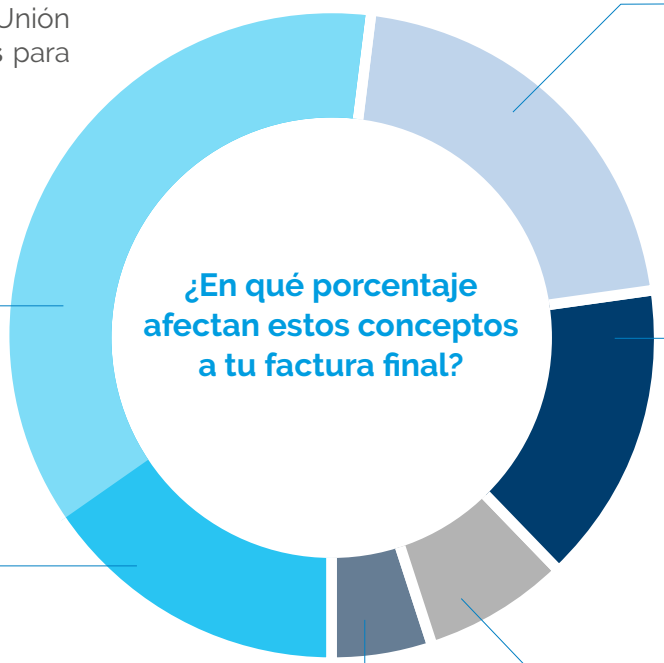
6. El abastecimiento y el saneamiento del agua es un **servicio de interés general de titularidad pública** y, por lo tanto, debe estar sometido a una supervisión rigurosa por parte de las autoridades públicas, independientemente de cuál sea su forma de gestión.

Modelos de gestión del servicio de agua en España



7. Se constata la necesidad de sensibilizar a todos los agentes implicados para hacer frente a cierto **desconocimiento en relación con los retos actuales y futuros** (de disponibilidad y calidad del recurso, de financiación del servicio, de tensión territorial, etc.) con respecto a la prestación de los servicios del agua y el saneamiento, especialmente por parte de la ciudadanía.

8. Es crucial trabajar para garantizar la **financiación adecuada** de las inversiones y la prestación de los servicios de agua y saneamiento, tal y como se prevé en la legislación europea y nacional. La Directiva Marco del Agua 2000/60/CE de la Unión Europea incluye el **principio de recuperación de costes** para todos los servicios relacionados con los usos del agua.



21%
TASA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS

Tasa del **Área Metropolitana de Barcelona** para la correcta gestión de residuos.

52%
SUMINISTRO DE AGUA

Captación, potabilización y distribución de agua potable

34% gestión de Aigües de Barcelona

18% compra de agua a ATLL y otros

15%
CANON DEL AGUA

Impuesto de la **Agencia Catalana del Agua**. Contribuye a la financiación de la gestión de obras hidráulicas para el abastecimiento de los municipios y el saneamiento de aguas residuales.

Datos referidos a una factura tipo de la ciudad de Barcelona en el año 2018

7%
IVA

La **Agencia Tributaria** aplica un impuesto al suministro de agua y al canon del agua.

5%
TASA DE ALCANTARILLADO

Tasa de los **ayuntamientos** para el mantenimiento de las redes de alcantarillado municipal*.

* Afecta únicamente a Barcelona.

9. Se debe gestionar el servicio público de agua siempre de forma solidaria, garantizando el **derecho de acceso universal a toda la ciudadanía**, sea cual sea su condición socioeconómica.

10. **Barcelona y su área metropolitana son un referente** en materia de gestión del agua y ofrecen un espacio idóneo para el desarrollo de soluciones y tecnologías que pueden ser posteriormente trasladables y escalables a otras realidades urbanas.

Gestión de situaciones de vulnerabilidad llevada a cabo por Aigües de Barcelona

Fondo de Solidaridad

Ante la evidencia de los efectos de la crisis económica sobre familias en situación vulnerable, se creó en el año 2012 el Fondo de Solidaridad, para garantizar el agua a todo aquel que no se pudiera permitir pagarla.

Se puso en marcha tres años antes de la aprobación de la Ley 24/2015, del Parlamento de Cataluña, de medidas de apoyo a la pobreza y a las personas en situación de vulnerabilidad.

Funcionamiento en colaboración con los Servicios Sociales de los ayuntamientos para que no se le corte el agua a ninguna persona que no pueda pagarla.

Tarifa social

Programa de garantía del suministro de agua a personas con pensión o rentas mínimas en situación de paro, que son beneficiarias de la aplicación de descuentos en el importe de la factura.

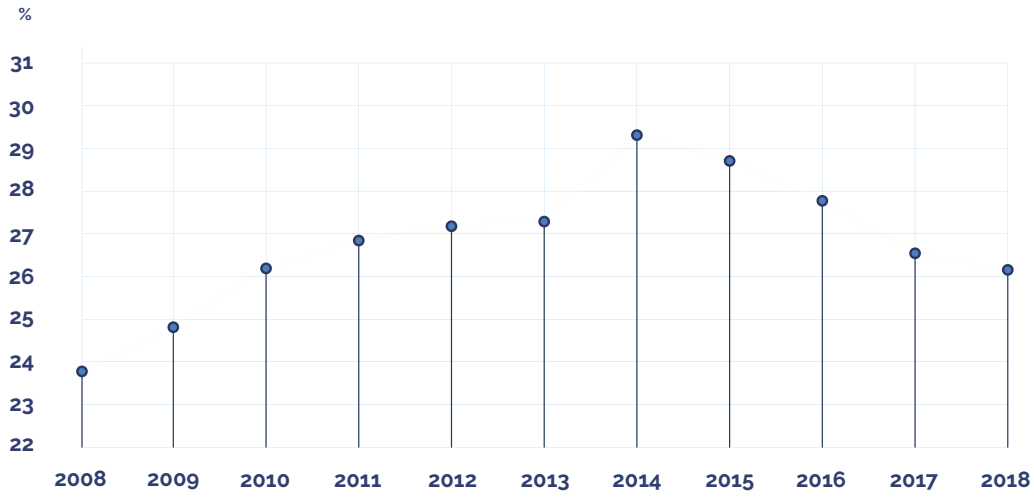
Atención personalizada

Soluciones adaptadas y personalizadas ante situaciones temporales de dificultad (aplazamiento de facturas, pago a plazos...).

Disponibilidad de un servicio de defensor del consumidor de Agbar (Customer Counsel) para facilitar una mediación en el trámite de reclamaciones.

ÁREA TEMÁTICA 3:
Diálogo y compromiso social

1. Agbar, como empresa que gestiona un servicio público de interés general, tiene un **compromiso más allá de su actividad** para alcanzar la cohesión social, proteger a los colectivos más vulnerables, actualmente en crecimiento, y profundizar en mecanismos de mayor participación y decisión ciudadana.



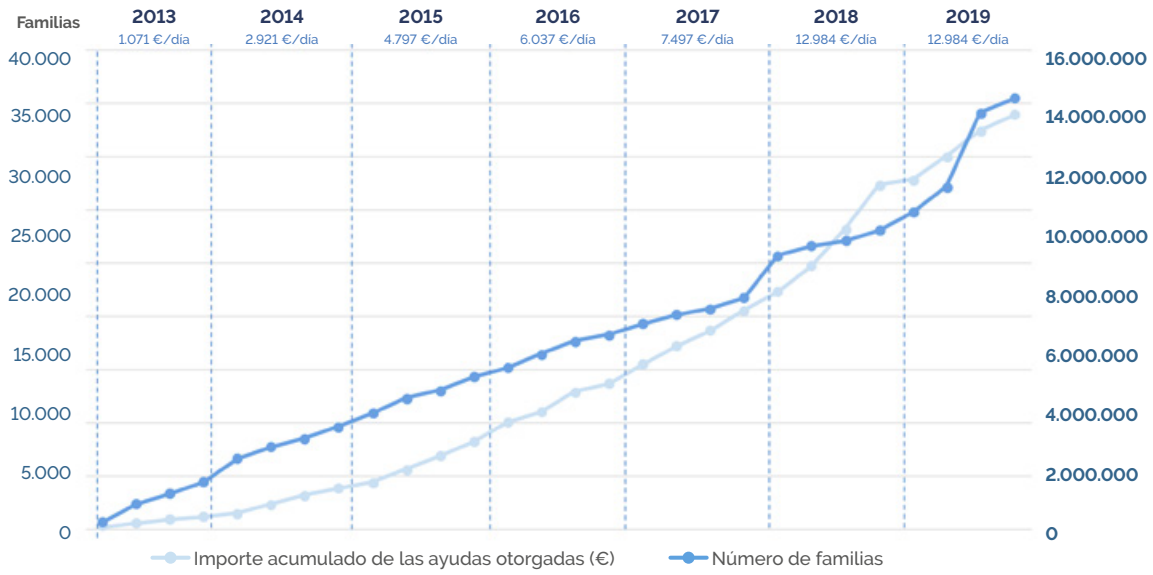
Porcentaje de población en situación de pobreza y exclusión social o en riesgo de padecerla

Fuente: INE.

Sesión de diálogo con la ciudadanía

2. Se constata que Agbar tiene una tradición histórica en atender las necesidades de la ciudadanía y en compromiso social, en especial, respecto a los colectivos en situaciones más vulnerables, a través de diferentes instrumentos como el **Fondo de Solidaridad** o los proyectos liderados por la **Fundación Agbar**.

Charlas informativas sobre la factura y el Fondo de Solidaridad



Evolución del Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona

3. Los retos sociales actuales se suman a los medioambientales y requieren una mayor exigencia de **colaboración y acción conjunta** por parte de todos los agentes sociales implicados.

Empleo de calidad

COLABORACIÓN CON: **23** ENTIDADES LOCALES

HEMOS LLEGADO A: **928** BENEFICIARIOS

Oportunidades educativas

COLABORACIÓN CON: **10** ENTIDADES LOCALES

HEMOS LLEGADO A: **327** BENEFICIARIOS

Lucha contra la pobreza

COLABORACIÓN CON: **25** ENTIDADES LOCALES

HEMOS LLEGADO A: **11.639** BENEFICIARIOS

Resumen de la actividad de la Fundación Agbar 2018 por líneas de actividad

Jornada de la Fundación Agbar con entidades sociales, 2019

Representantes de entidades sociales con los que colabora la Fundación Agbar

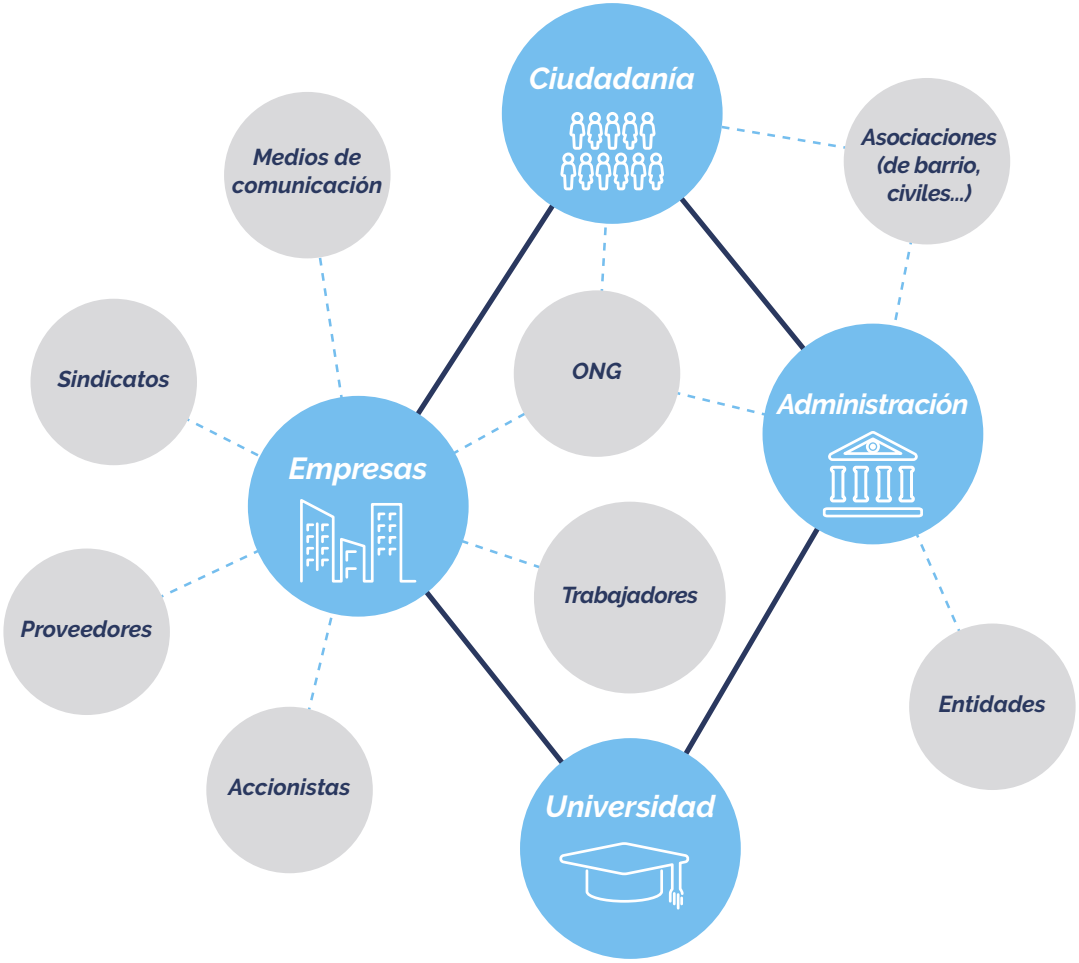
4. Hay que poner especial **atención en las alianzas** e identificar el papel que todos los agentes sociales desempeñan para hacer frente a los retos sociales y medioambientales actuales.

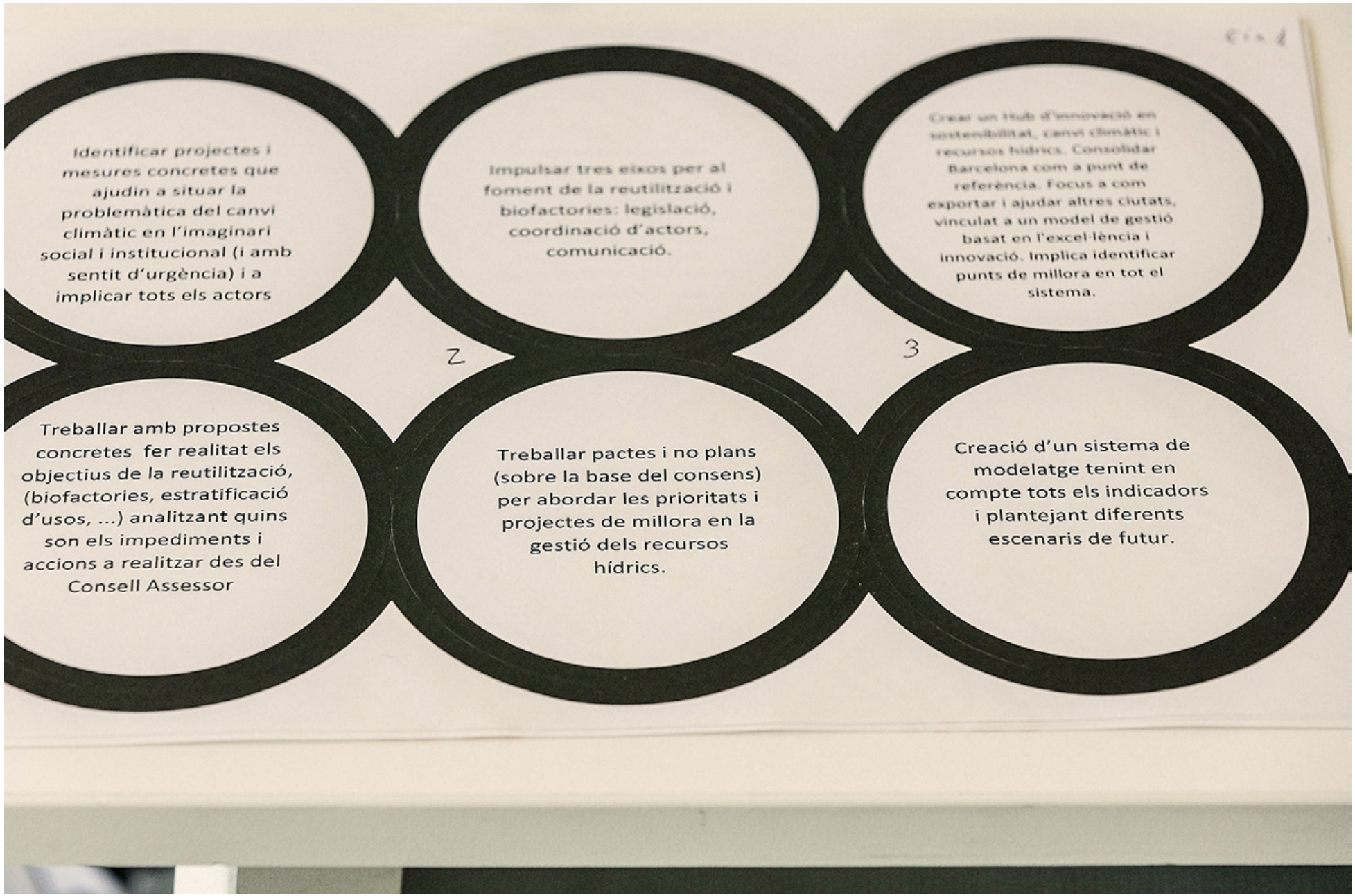
5. El papel clave de las entidades sociales está reconocido, pero se deben **fomentar modelos de gobernanza activa público-privado-social**.

6. La participación es un derecho y una reclamación creciente que aporta valor y, por tanto, hay que incorporar **mecanismos de participación** en la gestión y prestación del servicio público de abastecimiento y saneamiento de agua.

Presentación de la memoria del municipio de L'Hospitalet de Llobregat

Las interconexiones de los grupos de relación de la sociedad a partir del modelo de la cuádruple hélice.




Identificar projectes i mesures concretes que ajudin a situar la problemàtica del canvi climàtic en l'imaginari social i institucional (i amb sentit d'urgència) i a implicar tots els actors
Impulsar tres eixos per al foment de la reutilització i biofactories: legislació, coordinació d'actors, comunicació.
Crear un Hub d'innovació en sostenibilitat, canvi climàtic i recursos hídrics. Consolidar Barcelona com a punt de referència. Focus a com exportar i ajudar altres ciutats, vinculat a un model de gestió basat en l'excel·lència i innovació. Implica identificar punts de millora en tot el sistema.
2
3
Treballar amb propostes concretes fer realitat els objectius de la reutilització, (biofactories, estratificació d'usos, ...) analitzant quins son els impediments i accions a realitzar des del Consell Assessor
Treballar pactes i no plans (sobre la base del consens) per abordar les prioritats i projectes de millora en la gestió dels recursos hídrics.
Creació d'un sistema de modelatge tenint en compte tots els indicadors i plantejant diferents escenaris de futur.

RECOMENDACIONES

Entre los objetivos del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar se incluye presentar algunas **recomendaciones para que sean implantadas por Agbar o para instar a otros actores de la sociedad a implantarlas**, especialmente en las administraciones y autoridades que comparten la preocupación por los desafíos a los que se enfrenta la gestión del ciclo del agua y el medioambiente.

Estas recomendaciones se han consensuado entre todos los miembros del Consejo Asesor. En este sentido, existe un deseo compartido de aportar un conjunto de propuestas que, apoyadas en los trabajos y reflexiones del diagnóstico presentado anteriormente, se concretan en ocho recomendaciones de diversa índole.

Se presentan de forma consecutiva de la primera a la octava, dado que algunas de ellas son el resultado de los debates y documentos analizados en más de un área temática y, por tanto, son transversales. En cada una de las recomendaciones se destacan, por un lado, las posibles barreras de implementación que han considerado los miembros del Consejo Asesor y, por otro, las acciones que se consideran prioritarias y factibles para los próximos años, aunque detallando proyectos específicos que desarrollar.

Asimismo, **cada recomendación se presenta asociada al Objetivo de Desarrollo Sostenible** (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas con el que está más directamente relacionada, así como con un segundo ODS de carácter complementario.

Es necesario mencionar, también, que las recomendaciones han sido presentadas y debatidas con la dirección de la empresa mixta Aigües de Barcelona, responsable de la gestión del ciclo del agua en el área metropolitana de Barcelona, que las ha incorporado en el marco del proceso participativo de elaboración de su Plan Estratégico 2030.

El Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar espera que las prioridades y recomendaciones que se exponen a continuación constituyan un conjunto de propuestas que sean desarrolladas por parte de Agbar y otros actores implicados, ya sean sociales, académicos, empresariales o de la Administración.

El Consejo Asesor de Agbar recomienda cuanto sigue:

Resumen de las recomendaciones del Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar

1. Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, de manera que todos los actores actúen y se impliquen.

2. Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos.

3. Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos.

4. Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.

5. Avanzar para disponer de una clara regulación, control, transparencia y una evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña.

6. Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible.

7. Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que lleva a cabo y acercar esta realidad a la ciudadanía.

8. Promover alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y proyectos sociales.

RECOMENDACIÓN 1

Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, de manera que todos los actores actúen y se impliquen.

Propuesta de acciones y proyectos

1.1. Identificar medidas y proyectos concretos, con el horizonte del 2030, que ayuden a implicar a todos los actores en la problemática del cambio climático.

- Impulsar alianzas y acuerdos de colaboración con los diferentes actores que comparten estos objetivos, y fomentar "acuerdos voluntarios" de acciones de lucha contra el cambio climático.

- Transmitir información sobre los efectos del cambio climático, especialmente mediante programas educativos propios (Escuela del Agua) y de otros actores o campañas de comunicación.

1.2. Impulsar palancas para conseguir las herramientas necesarias en materia de adaptación a los efectos del cambio climático.

- Elaborar estudios concretos de mitigación de los efectos del cambio climático y de adaptación a estos.

- Crear un sistema de modelización del impacto del cambio climático sobre los recursos hídricos.

- Llevar a cabo iniciativas relativas a la economía circular, como proyectos de energía renovable, planes de resiliencia a nivel local y proyectos de valorización de residuos.

- Desplegar a diferentes niveles en Agbar el método de "retorno de experiencias" sobre los proyectos y mejoras de éxito que permitan una mayor mitigación de los efectos del cambio climático y la adaptación a estos.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

Esta recomendación está vinculada principalmente con el **ODS 13: acción por el clima**, para combatir los posibles efectos del cambio climático con más garantías.

A su vez, interpela a los diferentes actores a actuar de manera conjunta, por lo que el ODS 17: alianzas para lograr objetivos, aunque no es la contribución principal, sí es necesario para poder alcanzar las metas planteadas.

Posibles barreras

La principal barrera que se identifica es que actualmente los efectos del cambio climático no se perciben todavía como un problema inminente, aunque se vislumbra que son de alta importancia. Falta sentido de urgencia.

RECOMENDACIÓN 2
Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos.

Propuesta de acciones y proyectos

2.1. Trabajar con propuestas concretas para hacer realidad los objetivos de la reutilización del agua.

- En un contexto de escasez hídrica y variabilidad climatológica, el proyecto de ecofactoría del Baix Llobregat se identifica como un proyecto prioritario para garantizar la demanda futura de agua.
- Impulsar acciones legislativas que prioricen y garanticen la reutilización del agua, así como la puesta en marcha de la Agencia Catalana de Recursos.
- Hacer de las instalaciones de Agbar escaparates de ejemplos de reutilización de agua.

2.2. Trabajar por una mayor concienciación de los responsables políticos, institucionales y técnicos, así como del ámbito educativo y la ciudadanía de la necesidad del aprovechamiento y la reutilización del recurso hídrico.

- Instar la creación de una mesa o foro sobre cambio climático y reutilización en Cataluña que incluya a todos los actores prioritarios para tratar estos temas y respaldarla.
- Aumentar el conocimiento de los servicios para el tratamiento de aguas residuales y agua potable, así como las visitas, entre representantes políticos, alcaldes/as y concejales/as.
- Impulsar el conocimiento y la implicación de la ciudadanía de los municipios cercanos a las estaciones depuradoras de agua residual con proyectos de transformación hacia un nuevo modelo de economía circular.
- Diseñar un plan de comunicación sobre los diferentes destinos posibles de la reutilización del recurso hídrico.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

Esta recomendación está vinculada principalmente con el **ODS 6: agua limpia y saneamiento**, un reto que nos habla sobre la garantía de la demanda de agua potable, la reutilización y la necesidad de infraestructuras hidráulicas que garanticen esta demanda.

Asimismo, debido a la implicación que tiene en la adaptación a los efectos del cambio climático, se considera importante la vinculación con el ODS 13: acción por el clima.

Posibles barreras

Se identifican dos barreras principales: primero, que en general la sociedad no percibe como problema a corto plazo la intensificación de la escasez de recursos hídricos y la importancia de fomentar la reutilización de agua y, segundo, las barreras psicológicas sobre los destinos potenciales del agua reciclada, ya sean riego de alimentos, agua potable, etc.

RECOMENDACIÓN 3

Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos.

Propuesta de acciones y proyectos

3.1. Instar a que los objetivos de las políticas sobre los recursos hídricos se lleven a cabo según una metodología de "Pactos por el Agua" que incorporen:

- La presencia de todos los actores en los debates sobre disponibilidad y usos de los recursos hídricos, tanto a nivel nacional como territorial (cuencas hidrográficas, interregionales o entre comunidades autónomas...).
- La ciudadanía y sus derechos y obligaciones, en la garantía de acceso y uso responsable del agua.
- Un presupuesto y un programa de actuación con el horizonte de 2030.

3.2. Impulsar un posicionamiento o informe específico sobre acciones y medidas para alcanzar el ODS 6: agua limpia y saneamiento en España y Cataluña.

- Aprovechar el impulso y la energía de la Agenda 2030 en Cataluña.
- Recopilar las experiencias de la Agencia Catalana del Agua, las áreas metropolitanas y Agbar.
- Trabajar en complicidad con el Alto Comisionado de la Agenda 2030 del Gobierno español y las iniciativas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Aprovechar las experiencias sectoriales que han sido referencia en el sector hídrico, tanto en el ámbito público como privado.
- Considerar también las reflexiones aportadas a diferentes estudios sobre el estado de la infraestructura hidráulica a nivel estatal y los retos de futuro (estudios elaborados por la AEAS, la AGA o la Cámara de España).

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidass

Esta recomendación está vinculada principalmente con el **ODS 17: alianzas para lograr los objetivos**, dada su propia definición orientada a los acuerdos.

Evidentemente, también aplica el ODS 6: agua limpia y saneamiento, para concretar soluciones reales asociadas al reto establecido en este objetivo.

Posibles barreras

Se destacan varias barreras que deben tenerse en cuenta, como, por ejemplo, la rigidez de las políticas públicas en el ámbito del agua, los posibles recelos de los actores políticos y sociales, los intereses cruzados de los diferentes actores institucionales, empresariales y sociales, o la falta de información que genera desconfianzas. Se identifica la necesidad de desempeñar una tarea importante de relaciones institucionales y ciudadanas.

RECOMENDACIÓN 4
Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.

Propuesta de acciones y proyectos

4.1. Esta recomendación se formula en torno a una acción central: la creación de un "*hub* Barcelona de cambio climático, innovación y agua" con las siguientes indicaciones:

- Crear un *hub* de innovación en gestión sostenible del agua.
- Orientarlo hacia la identificación de puntos de mejora en la gestión actual del ciclo del agua.
- Asegurar la participación del sector público a diferentes niveles, así como de empresas, universidades, el ámbito social y la ciudadanía.
- Considerar a Cetaqua, el Centro Tecnológico del Agua y fuente de investigación de Agbar, como un posible embrión de este *hub* de innovación, y vincularlo a otras iniciativas, como las *smart cities,* para impulsar a nivel internacional nuevas tecnologías y planteamientos.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

Esta recomendación está vinculada principalmente con el **ODS 9: industria, innovación e infraestructura**, ya que establece la innovación como eje vertebrador de las propuestas.

Sin embargo, esta recomendación tiene también una repercusión concreta sobre el ODS 11: ciudades y comunidades sostenibles, en tanto aporta ideas para el desarrollo de tecnologías y modelos de planificación que permitan transformar las ciudades hacia la sostenibilidad.

Posibles barreras

Se identifican varias barreras que superar, desde la posible indiferencia administrativa o los recelos y la desconfianza de los sectores académicos o empresariales hasta criterios de oportunidad política.

RECOMENDACIÓN 5

Avanzar para disponer de una clara regulación, control, transparencia y una evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña.

Propuesta de acciones y proyectos

5.1. Impulsar la evolución de los trabajos sobre la regulación en el sector del ciclo del agua y hacer un seguimiento.

- Analizar el informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre el sector del ciclo del agua.
- Solicitar a la Autoridad Catalana de la Competencia (ACCO) que analice el sector del agua dentro de su programa anual.

5.2. Impulsar un espacio de encuentro de las empresas de suministro para poder debatir, analizar y proponer acciones y medidas en relación con la prestación del servicio del agua en Cataluña.

5.3. Hacer más visible la figura del regulador y fortalecer los puentes de colaboración entre los reguladores y los operadores.

5.4. Explorar nuevas fórmulas de regulación, control y transparencia en otros territorios o servicios de interés general (*benchmark* de sistemas de regulación y control de servicios esenciales).

- Analizar y aportar informes de experiencias de regulación de otros países.
- Formular nuevos escenarios críticos, utilizar los acuerdos o contratos marco como herramienta de seguimiento y analizar cuál es el impacto de los retos ambientales en la regulación.
- Compartir los resultados del cálculo del impacto económico, social y ambiental de Agbar.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

Crear instituciones eficaces y transparentes orientadas a la rendición de cuentas (*accountability*) en los grupos de relación es una de las metas del **ODS 16: paz, justicia e instituciones sólidas**, y constituye una aportación especial del Consejo Asesor de Agbar, que es, en sí mismo, un instrumento orientado a la participación y la transparencia.

Además, está claro que la transparencia y la regulación se aplican, en el caso de Agbar, al ODS 6: agua limpia y saneamiento.

Posibles barreras

Las principales barreras que se vislumbran están vinculadas a la distribución competencial de las funciones de regulación o de transparencia entre diferentes niveles de gobierno, ya sea estatal, autonómico o local, no coincidentes con las que se derivan de la condición de titularidad municipal o metropolitana del servicio. Esto introduce dificultades técnicas a la hora de sistematizar un corpus doctrinal y estadístico compartido y genera una pluralidad de normativas.

RECOMENDACIÓN 6
Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible.

Propuesta de acciones y proyectos

6.1. Impulsar un *benchmark* de servicios, costes y estado de las inversiones del sector del ciclo del agua en España y Cataluña, con la colaboración de entidades y autoridades públicas vinculadas al sector.

- Publicar y difundir este estudio, así como el cumplimiento de las inversiones del sector del agua.
- Hacer comprensibles los datos de este estudio mediante un intenso trabajo de pedagogía.
- Integrar el conocimiento de otras experiencias a nivel estatal e internacional que puedan enriquecer este análisis.

6.2. Consolidar la difusión sobre el recibo del agua para mejorar la comprensión en cuanto a los costes del servicio y los componentes incluidos en la factura del agua (servicio, tasas, impuestos...).

- Comunicar de forma transparente a la ciudadanía y a los clientes de Agbar los componentes incluidos en la factura del servicio.
- Explicar a la ciudadanía, con claridad, los conceptos incluidos en la factura correspondientes al ciclo del agua, distinguiéndolos de los que corresponden a otros servicios o bien a impuestos y tasas (vinculados y no vinculados al ciclo del agua).
- Trabajar con las administraciones públicas para disponer de una factura del agua más comprensible y clara.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

El **ODS 12: producción y consumo responsables** es el objetivo principal de la Agenda 2030, dirigido a promover en las empresas procesos de información y comunicación sobre la sostenibilidad del proceso productivo y el consumo responsable.

En un segundo plano, el reto se relaciona con el ODS 9: industria, innovación e infraestructura, que impulsa el uso de las tecnologías y la innovación con el objetivo de modernizar y hacer más sostenibles los procesos industriales.

Posibles barreras

Debe trabajarse para alcanzar un nivel más alto de consenso y aceptación de la complejidad, las inversiones y los costes vinculados al ciclo del agua. Se considera que el usuario final no percibe como problema este factor de complejidad y sostenibilidad económica del servicio.

RECOMENDACIÓN 7
Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que lleva a cabo y acercar esta realidad a la ciudadanía.

Propuesta de acciones y proyectos

7.1. Definir un marco de actuación de la participación ciudadana en Agbar en el que se establezcan espacios de decisión concretos y definidos.

- Ejecutar un proyecto piloto de decisión y participación en la definición de los proyectos sociales de la Fundación Agbar que implique a trabajadores, empresas proveedoras y beneficiarios de los programas en marcha.

7.2. Potenciar la comunicación de las acciones relacionadas con el compromiso social de Agbar.

- Analizar el plan de comunicación actual para identificar nuevos canales y acciones comunicativas con entidades y medios de comunicación de barrio, e incorporar testimonios para acercar la empresa a la ciudadanía.

- Difundir los estudios de impacto social y del Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona para visibilizar la contribución social de la empresa.

- Hacer más difusión de la actividad misma del Consejo Asesor a través de canales propios o externos de la empresa.

7.3. Impulsar nuevas iniciativas de apoyo a colectivos vulnerables con el fin de avanzar en el compromiso social.

- Hacer una prueba piloto de inclusión social dirigida a las familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad de Agbar con el fin de potenciar los mecanismos de transformación social, más allá de la asistencia social imprescindible.

- Conocer y explorar otras experiencias y modelos aplicados en otras empresas, ámbitos y territorios a través de un *benchmark* que abra nuevas perspectivas.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

Esta recomendación tiene como Objetivo de Desarrollo Sostenible principal el **ODS 1: fin de la pobreza**. Este compromiso es del todo estratégico y prioritario para Agbar, que garantiza el acceso al agua y el saneamiento de los colectivos en situación de vulnerabilidad mediante diversas medidas.

El ODS 17: alianzas para lograr los objetivos también es de obligada mención en relación con esta recomendación, ya que el trabajo conjunto con los grupos de relación de Agbar es imprescindible para llevarla a cabo.

Posibles barreras

La principal barrera de esta recomendación es la desconfianza de la ciudadanía y algunas administraciones hacia el marketing social. Asimismo, es necesario incorporar el compromiso social de forma transversal en la empresa, los procesos y la relación con clientes y grupos de relación.

RECOMENDACIÓN 8
Promover alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y proyectos sociales.

Propuesta de acciones y proyectos

8.1. Promover las alianzas público-privado-sociales a través de los diferentes instrumentos de que ya dispone Agbar para dar respuesta a los grandes retos sociales de manera estable, conjunta y coordinada.

- Consolidar mesas de diálogo sobre la colaboración público-privado-social con la participación de las administraciones públicas, entidades sociales y Agbar.
- Trabajar, complementariamente, en los indicadores sociales de pobreza, acceso al agua, etc.
- Diseñar e implementar la metodología adecuada para conocer la percepción ciudadana del compromiso social de Agbar.

8.2. Fomentar la colaboración entre la empresa, los servicios sociales de los ayuntamientos, las diputaciones y la Generalitat de Cataluña.

- Definir y ejecutar una prueba piloto de cooperación institucional con el Gobierno de la Generalitat sobre asuntos sociales y acceso al agua.
- Profundizar en la colaboración con el mundo local, cercano a las necesidades de la ciudadanía, tomando como punto de partida los convenios ya existentes entre Aigües de Barcelona y los ayuntamientos y desarrollándolos.

Vinculación con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

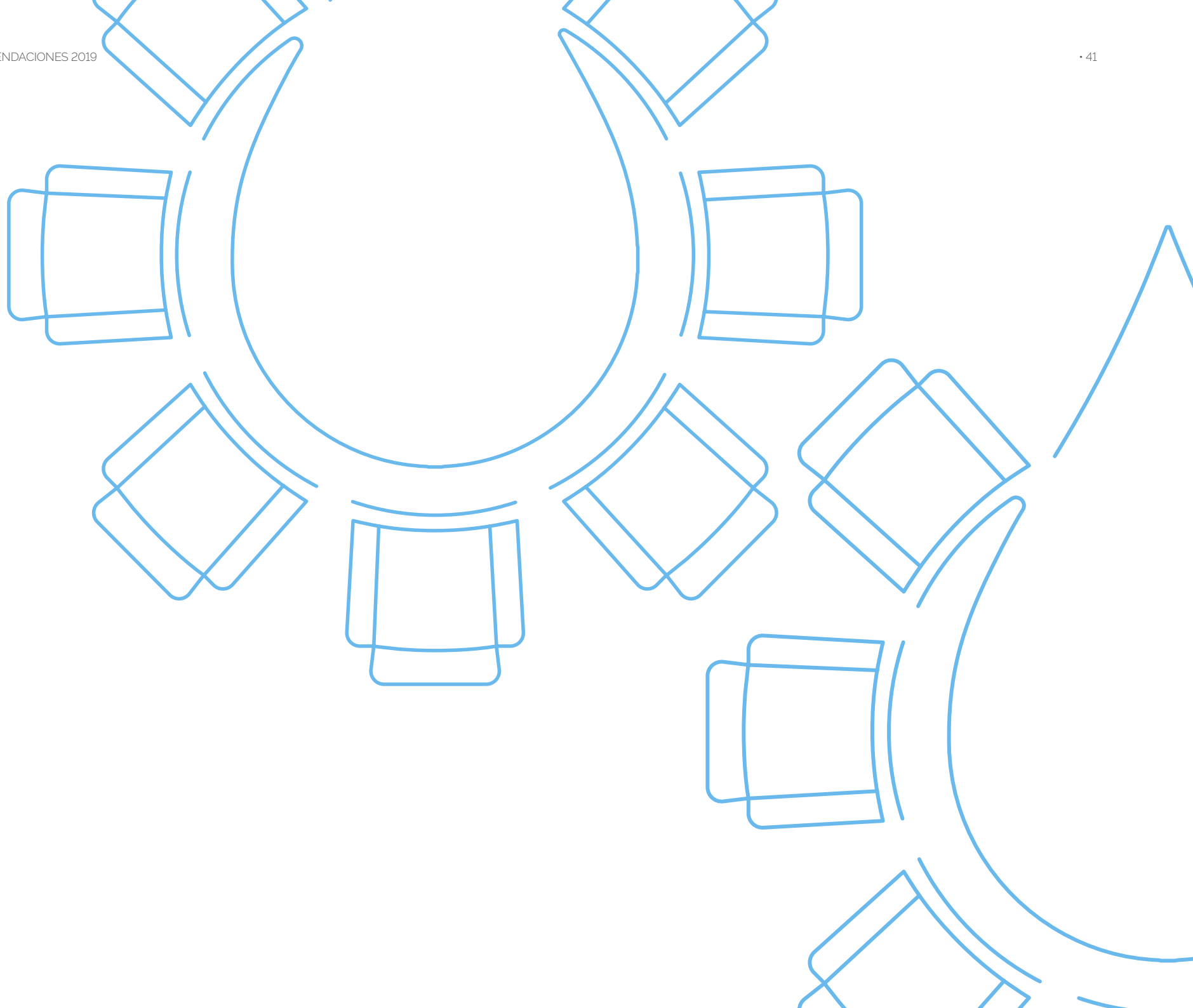
El **ODS 17: alianzas para lograr los objetivos** es el objetivo principal que enmarca esta recomendación, dirigida a avanzar, mediante nuevas colaboraciones, hacia la potenciación y el impulso de los proyectos del tercer sector social que las entidades implementan con la participación de Agbar.

El segundo Objetivo de Desarrollo Sostenible que se aplica con esta recomendación es el ODS 1: fin de la pobreza, ya que los programas sociales están orientados a mejorar las condiciones de las personas en situación de exclusión o vulnerabilidad.

Posibles barreras

En esta recomendación se destacan dos barreras principales: por un lado, la situación de emergencia creciente de los últimos años, que incrementa los retos de la inclusión social, y, por otro lado, la desconfianza existente y la falta de credibilidad de las políticas de responsabilidad social corporativa tradicionales. Asimismo, es imprescindible superar posibles desconfianzas entre los actores para poder desarrollar alianzas estables y provechosas.

Recomendación	Acciones y proyectos	ODS
1. Situar la problemática del cambio climático en el imaginario social e institucional, con sentido de urgencia, de manera que todos los actores actúen y se impliquen.	**1.1.** Identificar medidas y proyectos concretos, con el horizonte del 2030, que ayuden a implicar a todos los actores en la problemática del cambio climático. **1.2.** Impulsar palancas para conseguir las herramientas necesarias en materia de adaptación a los efectos del cambio climático.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
2. Fomentar la reutilización de agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades en un contexto de escasez y variabilidad de recursos.	**2.1.** Trabajar con propuestas concretas para hacer realidad los objetivos de la reutilización del agua. **2.2.** Trabajar por una mayor concienciación de los responsables políticos, institucionales y técnicos, así como del ámbito educativo y la ciudadanía de la necesidad del aprovechamiento y la reutilización del recurso hídrico.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
3. Abordar las políticas de agua teniendo en cuenta los componentes sociales, territoriales y emocionales, además de los exclusivamente técnicos.	**3.1.** Instar a que los objetivos de las políticas sobre los recursos hídricos se lleven a cabo según una metodología de "Pactos por el Agua". **3.2.** Impulsar un posicionamiento o informe específico sobre acciones y medidas para alcanzar el ODS 6: agua limpia y saneamiento en España y Cataluña.	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
4. Consolidar Barcelona como referente en materia de cambio climático, innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.	**4.1.** Esta recomendación se formula en torno a una acción central: la creación de un "hub Barcelona de cambio climático, innovación y agua".	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
5. Avanzar para disponer de una clara regulación, control, transparencia y una evaluación de la prestación del servicio de agua y saneamiento en Barcelona y Cataluña.	**5.1.** Impulsar la evolución de los trabajos sobre la regulación en el sector del ciclo del agua y hacer un seguimiento. **5.2.** Impulsar un espacio de encuentro de las empresas de suministro para poder debatir, analizar y proponer acciones y medidas en relación con la prestación del servicio del agua en Cataluña. **5.3.** Hacer más visible la figura del regulador y fortalecer los puentes de colaboración entre los reguladores y los operadores. **5.4.** Explorar nuevas fórmulas de regulación, control y transparencia en otros territorios o servicios de interés general (*benchmark* de sistemas de regulación y control de servicios esenciales).	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
6. Informar a las instituciones y a la ciudadanía de las inversiones, la innovación y los costes necesarios para garantizar un servicio de agua de calidad y sostenible.	**6.1.** Impulsar un *benchmark* de servicios, costes y estado de las inversiones del sector del ciclo del agua en España y Cataluña, con la colaboración de entidades y autoridades públicas vinculadas al sector. **6.2.** Consolidar la difusión sobre el recibo del agua para mejorar la comprensión en cuanto a los costes del servicio y los componentes incluidos en la factura del agua (servicio, tasas, impuestos...).	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
7. Impulsar el compromiso social de Agbar y los proyectos que lleva a cabo y acercar esta realidad a la ciudadanía.	**7.1.** Definir un marco de actuación de la participación ciudadana en Agbar en el que se establezcan espacios de decisión concretos y definidos. **7.2.** Potenciar la comunicación de las acciones relacionadas con el compromiso social de Agbar. **7.3.** Impulsar nuevas iniciativas de apoyo a colectivos vulnerables con el fin de avanzar en el compromiso social.	1 FIN DE LA POBREZA 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
8. Promover alianzas para lograr un mayor impacto en los programas y proyectos sociales.	**8.1.** Promover las alianzas público-privado-sociales a través de los diferentes instrumentos de que ya dispone Agbar para dar respuesta a los grandes retos sociales de manera estable, conjunta y coordinada. **8.2.** Fomentar la colaboración entre la empresa, los servicios sociales de los ayuntamientos, las diputaciones y la Generalitat de Cataluña	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 1 FIN DE LA POBREZA



Agbar

Impreso en papel reciclado