



Aigües de  
Barcelona

INFORME • 2016  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE



---

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

# 0.

## PERFIL DEL INFORME

<b>0.1</b> Carta del presidente del Consejo de Administración	6
<b>0.2</b> Mensaje del director general	7

# 1.

## AIGÜES DE BARCELONA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRA CULTURA, NUESTRAS RAÍCES

<b>1.1</b> Trayectoria de éxito y responsabilidad	9
<b>1.2</b> Comprometidos con un desarrollo sostenible	12
<b>1.2.1</b> Los 10 compromisos	13
<b>1.2.2</b> Nuestros valores	14
<b>1.2.3</b> Aigües 2020	26
<b>1.2.4</b> Objetivos estratégicos 2020	27
<b>1.3</b> Miramos hacia un futuro mejor	36
<b>1.3.1</b> Contribución a los ODS	36
<b>1.3.2</b> Alianzas y cooperación, la mejor manera de avanzar	39
<b>1.4</b> De un vistazo	42

# 2.

## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

<b>2.1</b> Ofrecemos un buen servicio desde la proximidad y la responsabilidad	44
<b>2.1.1</b> Un precio consensuado	46
<b>2.1.2</b> Un precio ajustado	46
<b>2.1.3</b> Tarifas progresivas	46
<b>2.2</b> El agua, un bien para todos	47
<b>2.2.1</b> Agua para todos	48
<b>2.2.2</b> Un servicio de calidad	50
<b>2.2.3</b> Vocación de proximidad	52
<b>2.2.4</b> Un servicio bien valorado	54
<b>2.3</b> El talento, el corazón de Aigües de Barcelona	57
<b>2.3.1</b> Innovación y talento al servicio de las personas	59
<b>2.3.2</b> Potenciando el intraemprendimiento	62
<b>2.3.3</b> Igualdad y diversidad, dos caras de una misma moneda	63
<b>2.3.4</b> Bienestar personal: más allá de la salud y la seguridad	65
<b>2.3.5</b> Entorno dialogante	69

<b>2.4</b> Los proveedores, los mejores aliados	71
<b>2.4.1</b> Código de Conducta del Proveedor	72
<b>2.4.2</b> Compras sociales y ambientales	73
<b>2.4.3</b> Contribución al desarrollo de las comunidades	74

# 3.

## CUIDAMOS EL AGUA

<b>3.1</b> La misma garantía sanitaria que un alimento	76
<b>3.2</b> Gestión sostenible de los recursos hídricos	79
<b>3.2.1</b> Los múltiples usos del agua	82
<b>3.2.2</b> Aumentar la eficiencia ahorra agua	84
<b>3.2.3</b> Hacia la telelectura	86
<b>3.3</b> Innovación para un mejor servicio	87
<b>3.4</b> Trabajo en red	88

# 4.

## HACEMOS CIUDAD

<b>4.1</b> Vinculación con el territorio	91
<b>4.1.1</b> 150 años vinculados al territorio y la ciudadanía	92
<b>4.1.2</b> Colaboraciones con ONG y organizaciones sociales	93
<b>4.1.3</b> Educando y sensibilizando en el valor del agua	94
<b>4.1.4</b> Programas educativos	95
<b>4.1.5</b> Innovación al servicio de la ciudad	98
<b>4.2</b> Cuidamos nuestro entorno natural	100
<b>4.2.1</b> Gestión de residuos	101
<b>4.2.2</b> Control de vertidos en el mar	103
<b>4.2.3</b> Evaluación del impacto en el olor de las depuradoras	103
<b>4.2.4</b> Fomento de la biodiversidad	104
<b>4.2.5</b> Lucha contra el cambio climático	106
<b>4.3</b> Hacemos de la ciudad un lugar resiliente e inteligente	111
<b>4.4</b> Inversiones sostenibles	112

# 5.

## UNA MEMORIA DE CALIDAD

<b>5.1</b> Índice de Contenidos GRI	114
<b>5.2</b> Estudio de materialidad	121
<b>5.3</b> Correspondencia con asuntos materiales	122
<b>5.4</b> Verificación externa	123
<b>5.5</b> Cuestionario	125



---

# 0. PERFIL DEL INFORME

El Informe de Desarrollo Sostenible (IDS) 2016 pretende mostrar una imagen fiel del desarrollo sostenible de la compañía y mantener una transparencia comunicativa con nuestros grupos de relación.

Desde el 2015, el Informe de Desarrollo Sostenible (IDS) se ha realizado siguiendo el modelo de referencia de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative G4.

En este sentido, se ha incluido un índice GRI, con el fin de facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI en este informe. Se puede encontrar información complementaria en la web corporativa [www.aiguesdebarcelona.cat](http://www.aiguesdebarcelona.cat).

La guía exige que los esfuerzos en materia de sostenibilidad no queden reducidos a políticas aisladas, sino que tienen que formar parte de una estrategia integral, muy en línea, por lo tanto, con la estrategia que lleva a cabo la compañía, hecho que muestra su voluntad de diálogo y transparencia.

El informe ha sido revisado de manera independiente, igual que el año anterior. Esta revisión se ha llevado a cabo de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 y la "Guía de actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa" emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relación con la relevancia de la información, la inclusividad y la capacidad de respuesta, con el fin de asegurar que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran relevantes.

Los aspectos detectados como materiales se pueden consultar en el cuadro de materialidad.

## Alcance de la información

Tanto los datos cuantitativos como los cualitativos incluidos en este informe corresponden al perímetro de consolidación de la compañía (área metropolitana de Barcelona).

## Niveles de calificación

Esta memoria ha sido elaborada de acuerdo con los requerimientos de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), con la opción de conformidad esencial.

El informe ha sido revisado de manera independiente y se ha efectuado una revisión con un alcance de aseguramiento limitado para los indicadores referentes a los contenidos básicos generales y específicos de la guía GRI-G4.

## Contacto

La responsabilidad de la elaboración de este Informe de Desarrollo Sostenible es del Departamento de Desarrollo Sostenible de la compañía.

Para más información, se puede contactar con el Departamento de Desarrollo Sostenible a través de los medios siguientes:

Dirección: General Batet, 1-7, 08028 Barcelona

Teléfono: (+34) 933422238

Correo electrónico:  
[desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat](mailto:desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat)

# 0.1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Este 2017 cumplimos 150 años. En este siglo y medio hemos sido testigos y a la vez protagonistas de la transformación de nuestra ciudad. 150 años dando respuesta en los momentos más difíciles de la historia de Barcelona, como las epidemias o los episodios de sequía y crecimiento de la población, innovando y poniendo nuestro conocimiento al servicio de la ciudad. Y lo continuamos haciendo, gracias al talento de las seis generaciones de trabajadores, que han dedicado su vida profesional al servicio del agua.

Hoy en día, Aigües de Barcelona es un ejemplo de excelencia y eficiencia en la gestión del ciclo integral del agua. Pero vamos más allá.

El desarrollo sostenible es la base de nuestra estrategia. Prueba de esto es que hemos incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la misión y los compromisos que integran nuestra estrategia. 10 compromisos ligados a las personas, el agua y la ciudad que se concretan en 24 objetivos que hay que lograr en 2020.

Somos plenamente conscientes de que nuestro papel va mucho más allá de prestar un servicio de agua a la población. Conseguir que el agua llegue al usuario final (doméstico o industrial) es nuestra principal misión, pero esta prestación incide en otros muchos ámbitos. Nuestros servicios tienen un impacto directo en el medio ambiente, en el funcionamiento de las ciudades, en las oportunidades de desarrollo de las industrias y, por lo tanto, en la calidad de vida de la ciudadanía, en el presente inmediato y en el futuro.



Por todo esto, creemos en un mundo conectado y digital donde la innovación, el conocimiento y la tecnología serán imprescindibles para afrontar cualquier reto. Un horizonte que no podemos imaginar si no es situando a las personas en el centro de nuestro modelo, que aspira a convertirnos en aliados del desarrollo de la ciudad, generando valor compartido más allá de la excelencia operativa.

Asumimos como un reto ineludible nuestro papel como agentes transformadores y multiplicadores del nuevo paradigma en materia de sostenibilidad. Asimismo, asumimos nuestra responsabilidad para hacer realidad el acceso al agua. No sólo el acceso físico y de calidad, ámbito en el cual destacamos, sino también en términos de accesibilidad. Desde el 2012 desarrollamos mecanismos de ayuda a las familias en situación de vulnerabilidad, y garantizamos el suministro. Y continuaremos trabajando para arreciar nuestro compromiso social, dando la voz al ciudadano para implicarlo en este beneficio social, avanzando en la constitución de consejos sociales de barrio.

Somos conscientes de que la economía circular tiene que estar integrada en todos los aspectos de nuestra estrategia. Por esta razón, apostamos más que nunca por los recursos alternativos, la eficiencia energética y las soluciones tecnológicas con el objetivo de mejorar la gestión ambiental y lograr el objetivo de residuo cero.

Tenemos que seguir en esta línea, apostando por la cooperación entre los diferentes actores implicados. Queremos estar junto a las instituciones públicas, como lo hemos estado a lo largo de estos 150 años. Seguiremos presentes en la construcción de la ciudad y en el camino de la excelencia en cuanto a la gestión del agua y a la aplicación de tecnología líder. Trabajaremos para continuar ofreciendo el mejor servicio, y, por supuesto, continuaremos garantizando que nadie se quede sin agua porque no la puede pagar.

**ÀNGEL SIMON,**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**AIGÜES DE BARCELONA**

## 0.2 MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

El Informe de Desarrollo Sostenible que aquí presentamos es un reflejo de nuestro compromiso con el bienestar de las personas, la prosperidad de las ciudades y pueblos del área metropolitana y la preservación del medio ambiente y la biodiversidad.

En 150 años de historia hemos sido uno de los actores principales en la vida de Barcelona y de sus ciudadanos. Lo hemos hecho integrando en nuestros procesos de decisión la sostenibilidad económica, medioambiental y social.

El enfoque del desarrollo sostenible está en la base de la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y de un conocimiento acumulado que, trasladado a la sociedad, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

Es por eso que escuchamos a nuestros grupos de relación, dialogamos, analizamos qué dicen y les damos respuesta, creando marcos efectivos de comunicación responsable que nos permiten conocer sus expectativas y necesidades.

Desde el 2015 estamos adheridos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y hemos incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en nuestra misión y en nuestros compromisos. Porque el agua tiene un papel relevante en esta agenda global y, para conseguir la sostenibilidad de este recurso limitado, se tiene que garantizar la máxima calidad y eficiencia.



La certificación ISO 22000 y los 568.939 controles de calidad del agua al año acreditan que el suministro en el área metropolitana de Barcelona tiene la misma garantía sanitaria, y, por lo tanto, seguridad de consumo, que cualquier otro alimento. Y es por eso que está considerada como el producto alimentario más controlado del mundo.

Somos conscientes de que la economía circular tiene que estar integrada en todos los aspectos de nuestra estrategia. Por esta razón, hemos puesto en marcha experiencias locales como la que hemos hecho conjuntamente con el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat y nuestro centro tecnológico, que apuesta por una metodología de economía circular basada en la relación entre agua, energía y residuos, que permita llevar a cabo diferentes acciones para reducir, reutilizar y reciclar los recursos del municipio.

Porque en Aigües de Barcelona lo tenemos claro. Los últimos años, el ciclo integral del agua prevé la reutilización como única solución a la realidad incontestable de que el agua es un recurso limitado. Estamos tecnológicamente preparados y disponemos del saber hacer para llevarlo a cabo. Pero la implementación de la reutilización es todavía un gran reto a escala mundial, y una eficaz alternativa que reduciría la presión sobre los recursos hídricos convencionales.

Nos sentimos especialmente comprometidos con las personas más vulnerables. Desde el 2012, 16.191 familias se han beneficiado de más de 92.000 ayudas para acceder al suministro del agua, cosa que ha comportado destinar 5,4 millones de euros al Fondo de Solidaridad para garantizar el derecho al agua a las personas en riesgo de exclusión social.

Además, el 86,6% de nuestros proveedores tienen sede en la provincia de Barcelona. De este modo, contribuimos al desarrollo de la economía local.

Encaramos el futuro con voluntad de servicio y de diálogo con todos los agentes de la ciudad de Barcelona para hacer entre todos una ciudad mejor para vivir.

**IGNACIO ESCUDERO,**  
**DIRECTOR DE AIGÜES DE BARCELONA**



---

# 1. AIGÜES DE BARCELONA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRA CULTURA, NUESTRAS RAÍCES

# 1.1 TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD

En 150 años de historia hemos estado junto a Barcelona y sus ciudadanos. Hemos hecho vida y hemos hecho ciudad, ofreciendo siempre un servicio de calidad, generando relaciones entre Barcelona, la compañía y todos sus actores. Y estableciendo un claro compromiso social y medioambiental con nuestro entorno.

[G4-17]

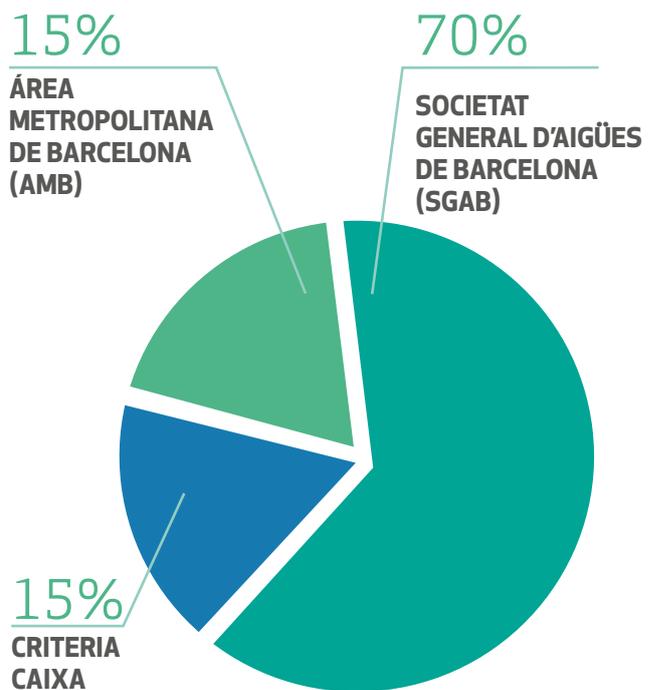
Desde su fundación, en 1867, Aigües de Barcelona ha acompañado a los ciudadanos de Barcelona y de su área metropolitana abasteciéndolos de agua potable, de la mejor calidad y con cuidado de tener el mínimo impacto en el medio ambiente.

La compañía ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la ciudad y su entorno, y se ha convertido en un aliado en su camino hacia convertirse en una de las grandes áreas metropolitanas de Europa.

En el 2013 se constituyó como Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, sociedad público-privada que pasa a gestionar todo el ciclo urbano del agua, para aprovechar, de este modo, las sinergias de este modelo integrado para dar servicio a cerca de tres millones de personas en los municipios del área metropolitana de Barcelona.

Hoy en día, Aigües de Barcelona gestiona el servicio de abastecimiento de agua potable en Barcelona y 22 municipios más de su entorno, y la depuración de aguas residuales en todos los municipios del área metropolitana de Barcelona. Esta alianza permanente entre las administraciones y Aigües de Barcelona ha convertido a la ciudad en un referente internacional por la eficiencia y la calidad del servicio al ciudadano y por su compromiso con el desarrollo sostenible.

## Aigües de Barcelona



La historia nos avala. 150 años avanzando al ritmo del país y garantizando agua potable de la máxima calidad a las personas, respetando el entorno y el medio ambiente.

## AGUA POTABLE

<b>23</b>	municipios
<b>2.862.647</b>	habitantes
<b>107</b>	volumen liberado de agua propia a la red (hm <sup>3</sup> /año)
<b>6</b>	número de ETAP explotadas por la compañía
<b>4.664</b>	km de red
<b>77</b>	depósitos
<b>84</b>	centrales de bombeo
<b>105</b>	válvulas reguladoras

## AGUA PARA USOS NO POTABLES

<b>10</b>	municipios
-----------	------------

## ALCANTARILLADO

<b>12</b>	municipios servidos
<b>301.824</b>	habitantes servidos
<b>1.149</b>	km de alcantarillado

## AGUAS DEPURADAS

<b>40</b>	municipios (incluidos los que no pertenecen a la AMB pero están conectados a la red de colectores metropolitanos)
<b>3.240.000</b>	habitantes
<b>7</b>	depuradoras
<b>36</b>	estaciones de bombeo
<b>4.169.087</b>	carga contaminante equivalente (HE)
<b>1.042.900</b>	capacidad total de depuración m <sup>3</sup> /día
<b>305</b>	km de red de colectores

## REUTILIZACIÓN

<b>4</b>	municipios
<b>4,2</b>	volumen de agua reutilizada (hm <sup>3</sup> /año)

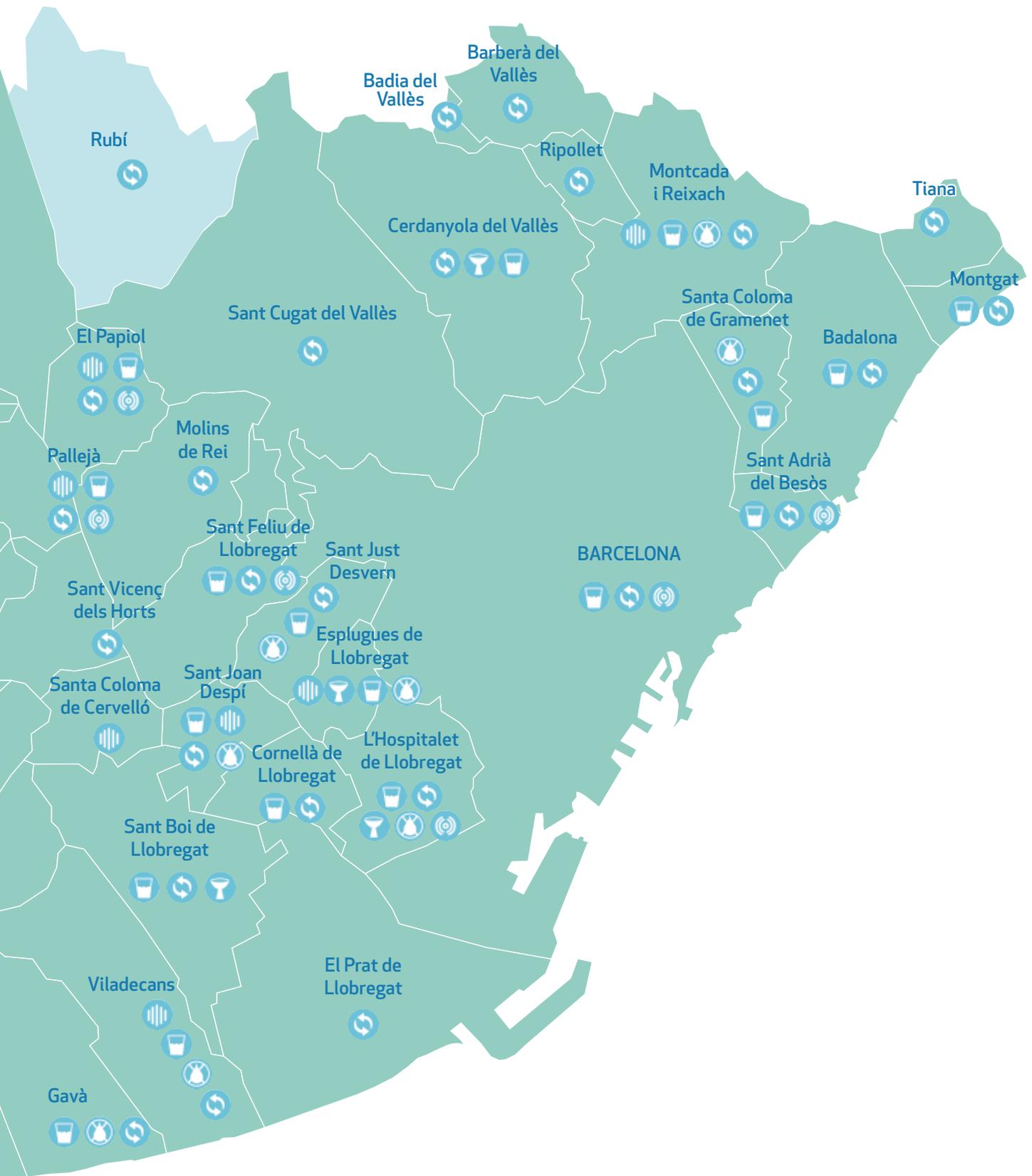
## TELECONTROL

<b>1,5</b>	millones de registros diarios
<b>112</b>	estaciones remotas
<b>5.600</b>	señales de entrada y salida para operación automática

## TELELECTURA

<b>288.178</b>	contadores equipados con emisor de señal de radio
<b>255</b>	concentradores instalados
<b>45.349</b>	clientes con telelectura





# 1.2 COMPROMETIDOS CON UN DESARROLLO SOSTENIBLE

[G4-56]



La estrategia de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona quiere ser una expresión de la manera en cómo hacemos las cosas.

Con la experiencia acumulada a lo largo de estos años, la compañía ha sido capaz de dar respuesta en los momentos más difíciles de la historia, invirtiendo, innovando y poniendo todo el conocimiento al servicio de la ciudad y los ciudadanos.

Pero no queremos que quede aquí, tenemos que seguir apostando por la cooperación entre los diferentes actores implicados. Queremos estar junto a las instituciones públicas, como lo hemos estado a lo largo de estos 150 años. Queremos acompañar a la ciudad de Barcelona y su área metropolitana en el camino de la excelencia en cuanto a la gestión del agua y queremos seguir apostando por la tecnología más avanzada. Trabajaremos para continuar ofreciendo el mejor servicio y, por supuesto, continuaremos garantizando que nadie se quede sin agua porque no la puede pagar. Nuestro compromiso social es prioritario.

El desarrollo sostenible forma parte de nuestro modelo de gestión e implica una manera de entender nuestra actividad que contribuye a generar valor compartido por todos nuestros grupos de relación.

En Aigües de Barcelona, integramos en nuestros procesos de decisión la sostenibilidad económica, medioambiental y social. El enfoque del desarrollo sostenible está en la base de la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y de un conocimiento acumulado que, trasladado a la sociedad, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

Nuestra política de desarrollo sostenible se basa en 5 valores y 10 compromisos básicos de actuación. Estos compromisos quedan recogidos en 24 objetivos estratégicos que nos guían en nuestra tarea de mantener el compromiso con las personas, el agua y la ciudad.

## MISIÓN:

Contribuimos significativamente al desarrollo sostenible del área metropolitana de Barcelona. Comprometidos con las personas, cuidamos el agua y hacemos ciudad.

## VISIÓN:

Ser un referente mundial en la gestión del ciclo urbano del agua.

## VALORES:

Nos basamos en el talento, el diálogo y la innovación en red, actuando en todo momento con responsabilidad y buscando la excelencia.

## 1.2.1 Los 10 compromisos



**1** SENSIBILIZAR Y ACTUAR SOBRE LA DIFICULTAD DE ACCESO AL AGUA DE COLECTIVOS VULNERABLES



**6** FOMENTAR EL INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES PARA GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA



**2** INCORPORAR PLANES Y OBJETIVOS PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN



**7** EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL EN TODAS LAS DECISIONES RELEVANTES



**3** DIFUNDIR LOS VALORES A TRAVÉS DE LA SELECCIÓN Y EL DIÁLOGO CON LOS PROVEEDORES



**8** IDENTIFICAR Y GESTIONAR LOS RIESGOS PARA ANTICIPARNOS A SUS EFECTOS



**4** PROMOVER UN ENTORNO DE TRABAJO EQUILIBRADO Y SALUDABLE



**9** GESTIONAR LOS RECURSOS HÍDRICOS DE UNA MANERA ADECUADA A LA DEMANDA Y A SU USO



**5** FAVORECER EL DESARROLLO PROFESIONAL DE TODOS LOS COLABORADORES



**10** INNOVAR EN EL DISEÑO Y LA GESTIÓN DE INSTALACIONES Y PROCESOS BASADOS EN EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

## 1.2.2 Nuestros valores

Preparamos el futuro a partir de los valores intrínsecos de la compañía: **talento, diálogo, innovación, responsabilidad y excelencia**, valores que nos sirven para alcanzar nuestros objetivos y acercarnos a las personas y al mundo.

### Responsabilidad

[G4-34 G4-56 G4-57]

Aigües de Barcelona apuesta por una gestión transparente y responsable, sustentada en un sistema de gobierno firme y sólido en línea con las mejores prácticas internacionales en la materia y en un sistema de gestión de riesgos que trata de anticiparse a las transformaciones en que está inmersa la compañía como parte de un mundo cambiante y con continuos retos.

#### Sistema de gobernanza

Aigües de Barcelona advoca por la transparencia y el buen gobierno corporativo, tal y como se manifiesta en su sistema de gobernanza:

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Supervisar la evolución de la actividad y velar por la conducta ética de la organización, en la línea de la mejora continua y de un desarrollo de la actividad sostenible.



### COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**COMISIÓN EJECUTIVA**  
**COMISIÓN DE ÉTICA**  
**CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO**  
**COMISIÓN DE CUENTAS**  
**COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Velar por el cumplimiento de los valores y las reglas de conducta establecidas en el Código Ético, los protocolos, las políticas y los procedimientos internos.

Supervisar el cumplimiento de las reglas de buen gobierno corporativo de la organización.

Identificar y gestionar los riesgos no atribuidos a otras comisiones del Consejo de Administración.

#### CÓDIGOS DE CONDUCTA

Código Ético - Política de estructura ética



Código de Conducta de los Proveedores



#### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y políticas anexas.
- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada

- Carta de compromisos con los clientes
- Plan de igualdad
- Protocolo de actuación en materia de acoso
- Política de seguridad y salud



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

NOMBRE	CARGO	A PROPUESTA DE
Àngel Simon Grimaldos	Consejero y presidente del Consejo de Administración	SGAB
Arsenio Olmo Chaos	Consejero y vicepresidente del Consejo de Administración Presidente de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Participación Social	SGAB
<b>Societat General d'Aigües</b>		
<b>de Barcelona (representante,</b>		
<b>Albert Martínez Lacambra)</b>	Consejero delegado	SGAB
Josep Bagué Prats	Consejero	SGAB
Ramón Folch Guillén	Consejero	SGAB
Marta Colet Gonzalo	Consejera	SGAB
Josep Dolz Ripollés	Consejero	SGAB
Miquel Roca Junyent	Consejero	SGAB
Manuel Raventós Negra	Consejero	SGAB
Salvador Illa i Roca	Consejero (renuncia en noviembre del 2016)	AMB
Jordi Prat i Soler	Consejero y presidente Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo	AMB
Moisès Sobirana Iborra	Consejero	AMB
Francesc Bellavista Auladell	Consejero y presidente de la Comisión de Cuentas	CRITERIA CAIXA
Jordi Ros Faura	Consejero	CRITERIA CAIXA
Esteban Arimany Lamoglia	Consejero y secretario del Consejo de Administración	SGAB
Alejandro Jiménez Marconi	Consejero y secretario del Consejo de Administración	SGAB

Esta composición del Consejo de Administración es la relativa al ejercicio 2016.  
La composición actual se puede consultar en: [www.aiguesdebarcelona.cat](http://www.aiguesdebarcelona.cat).

## Compliance Officer

En noviembre del 2016 se ha creado la figura específica dentro de la estructura global de Aigües de Barcelona del Compliance Officer, un cargo que se configura como órgano unipersonal específico de prevención y cumplimiento, con poderes autónomos de iniciativa y control y funciones orientadas a supervisar y velar para prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, así como el riesgo de comisión de delitos o incumplimiento normativo penal en Aigües de Barcelona.

Sus funciones se centran en promover la difusión del código ético y del modelo de prevención de Aigües de

Barcelona, así como también en establecer y desarrollar las políticas y los procedimientos necesarios con objeto de impulsar que ambos se apliquen de manera efectiva. Hay que destacar que, en este proceso, se busca la implicación tanto de las personas que integran la compañía, con independencia de su nivel jerárquico, como de aquellas que no forman parte pero que se relacionan con Aigües de Barcelona. Por este motivo, el Compliance Officer también se encarga de gestionar el canal de denuncias y consultas en el ámbito funcional, planteadas bien desde dentro de la compañía como por parte de terceros, incluidos proveedores, administraciones públicas y clientes, entre otros.



**8** COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL CÓDIGO ÉTICO EN 2016



**88%** DE LOS TRABAJADORES HAN REALIZADO EL CURSO DE CÓDIGO ÉTICO (DESDE QUE SE COMENZÓ A IMPARTIR HASTA DICIEMBRE DEL 2016)



**90%** DE LOS TRABAJADORES HAN RECIBIDO FORMACIÓN EN RIESGOS PENALES (DESDE QUE SE COMENZÓ A IMPARTIR HASTA DICIEMBRE DEL 2016)

“Seguir generando confianza tanto en las personas que reciben el servicio que prestamos como en las diversas administraciones públicas, en los proveedores y, en general, en la sociedad es imprescindible porque somos los prestadores de un servicio público básico y esencial, en el que además de la gestión del saneamiento, gestionamos el suministro a la población de agua que siempre conserva su titularidad pública.”



**ISABEL MASCARÓ,**  
COMPLIANCE OFFICER DE AIGÜES DE BARCELONA  
DESDE NOVIEMBRE DEL 2016

En noviembre del 2016, además, la incorporación de la figura del *Compliance Officer* ha significado un refuerzo como garantía adicional de comportamiento ético y de cumplimiento de la normativa penal vigente en la actividad de Aigües de Barcelona.

## Gestión de riesgos

[G4-2]

Aigües de Barcelona considera imprescindible la gestión de riesgos, no sólo económicos, sino también sociales, ambientales y de gobernanza, como herramienta para tomar decisiones estratégicas que permitan a la empresa lograr sus objetivos en un contexto en continua transformación.

La gestión adecuada de los riesgos permite a la organización:

- Crear y preservar el valor, la reputación y la motivación interna de manera sostenida en el tiempo.
- Favorecer una toma de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

La Dirección de Riesgos y Seguros es el área encargada de gestionar y liderar, en colaboración con el resto de departamentos de la empresa, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos. El resultado final de este proceso tiene su reflejo en el mapa de riesgos, que

se elabora anualmente con proyección en los cinco años siguientes.

## Certificación SGE21

En el 2016, Aigües de Barcelona se ha certificado en la SGE 21, la primera norma europea voluntaria que establece los requisitos que se tienen que cumplir para integrar la responsabilidad social en la estrategia y la gestión de la organización.

Esta herramienta permite certificar la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en la gestión operativa y en el diálogo con los grupos de relación de las empresas que lo adoptan.

La implantación de la SGE21 se inició en junio del 2015 y finalizó en mayo del 2016 con la auditoría por parte de una certificadora externa (SGS). La norma se ha implantado en todo el alcance de Aigües de Barcelona y se integra perfectamente con los sistemas de gestión de la compañía, como por ejemplo los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (ISO 9001, ISO 14001, OSHAS, ISO 22000, ISO 50001).



## Excelencia

Queremos llegar al máximo nivel de excelencia en nuestra gestión del agua. Nos preocupamos por mantener los máximos estándares de calidad, y por aportar más rigor, más innovación y más conocimiento a la gestión del ciclo del agua, y tenemos también la firme voluntad de cooperar con las administraciones públicas, los proveedores y el conjunto de los agentes sociales para conseguir avanzar hacia una gestión más eficaz y sostenible.

Aigües de Barcelona dispone de diferentes sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (ISO 9001, SGE21, ISO 14001, OSHAS 18001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 50001) que garantizan procedimientos rigurosos, de calidad y orientados a la mejora continua en todos estos ámbitos.

En el 2016, se ha obtenido la certificación de un sistema de gestión de la continuidad, siguiendo la normativa internacional ISO 22301, que garantiza la continuidad del servicio en caso de una incidencia imprevista. Se ha iniciado la implantación del sistema a la red de transporte de agua potable estableciendo un protocolo interno de actuación para dar una respuesta rápida y eficaz ante una incidencia. En una segunda fase, se extenderá al proceso de producción.

Por otro lado, hay que destacar que la empresa ha ampliado el alcance de la certificación ISO 50001, que ahora comprende el saneamiento de aguas residuales urbanas, incluidos los procesos de recolección, interceptación, transporte, elevación, depuración y regeneración.



**Balance económico**

La excelencia en todas las vertientes de la actividad de Aigües de Barcelona tiene su reflejo en los resultados económicos del ejercicio 2016:

CUENTA RESULTADOS MEUR	CUENTAS ANUALES	
	Dic. 15	Dic. 16
<b>INGRESOS</b>	<b>423,8</b>	<b>418,7</b>
Gastos de explotación	(330,7)	(326,8)
<b>EBITDA</b>	<b>93,1</b>	<b>92,0</b>
% EBITDA Margin	22,0%	22,0%
Amortizaciones y provisiones	(43,3)	(47,3)
<b>EBIT</b>	<b>49,8</b>	<b>44,7</b>
% EBIT Margin	11,8%	10,7%
Resultado extraordinario	(1,5)	(1,7)
<b>RAO - Profit from Operations</b>	<b>48,3</b>	<b>43,0</b>
% RAO Margin	11,4%	10,3%
Resultado financiero	(6,1)	(5,9)
<b>BAIT</b>	<b>42,2</b>	<b>37,1</b>
% Profit before tax Margin	10,0%	8,9%
Impuesto de sociedades	(13,1)	(9,3)
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>29,1</b>	<b>27,7</b>
% Net Profit Margin	6,9%	6,6%
<b>RESERVAS</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>

PLANTILLA MEDIA MEUR	CUENTAS ANUALES	
	Dic. 15	Dic. 16
Aigües de Barcelona	947	966
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	<b>966</b>

INVERSIONES MEUR	CUENTAS ANUALES	
	Dic. 15	Dic. 16
Compromiso concesional	36,3	36,2
Cánon concesión	10,5	0,0
Mejora del alcance de Llobregat Sur	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>46,8</b>	<b>36,2</b>

BALANCE DE SITUACIÓN MEUR	CUENTAS ANUALES	
	Dic. 15	Dic. 16
Activos no corrientes	575,1	558,2
Activos corrientes	145,8	138,5
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>720,9</b>	<b>696,7</b>
Fondos propios	368,5	370,1
Pasivos no corrientes	219,7	219,8
Pasivos corrientes	132,7	106,8
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>720,9</b>	<b>696,7</b>
ROA (anual)	6,9%	6,4%
ROE (anual)	7,9%	7,5%
Ratio de apalancamiento	16,8%	18,1%
Deuda neta/ EBITDA (anual)	1,3	1,4
Inversiones netas	46,8	36,2

INDICADOR GRI MEUR	CUENTAS ANUALES	
	Dic. 15	Dic. 16
<b>EC1: valor económico directo generado, distribuido y retenido</b>		
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO DIRECTO</b>	<b>423,8</b>	<b>418,7</b>
A) INGRESOS	423,8	418,7
Ingresos sin dividendos cobrados de empresas asociadas	423,8	418,7
Dividendos cobrados de empresas asociadas (EFE)	-	-
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>368,0</b>	<b>371,8</b>
B) GASTOS DE EXPLOTACIÓN	257,3	254,1
Gastos de explotación con donaciones	262,0	259,1
Importe de donaciones	(4,7)	(5,0)
C) GASTOS DE PERSONAL	48,9	47,2
D) PROVEEDORES DE CAPITAL	25,1	32,2
Dividendos pagados a los accionistas	18,8	26,2
Gastos financieros	6,3	6,0
E) PAGOS AL ESTADO	32,0	31,6
+ IS pagado (EFE)	12,2	11,2
+ Otros impuestos y cargas sociales	19,8	20,5
F) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD (FONDO DE SOLIDARIDAD Y APORTACIONES LBG)	4,7	6,7

# Talento

Velamos por que todas las personas que forman parte de la organización disfruten de un entorno de trabajo respetuoso, de igualdad de oportunidades y con un marco de relaciones que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal.



**958** PERSONAS TRABAJADORAS



**0,5** ÍNDICE DE GRAVEDAD



**57%** PERSONAS TRABAJADORAS QUE DISFRUTAN DE MEDIDAS DE BIENESTAR PERSONAL (Observatorio del estrés, hábitos saludables, gabinete de psicología, etc)



**7,4/10** DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS



# Diálogo

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Aigües de Barcelona escucha a sus grupos de relación, analiza qué dicen, dialoga y les da respuesta, creando marcos efectivos de comunicación responsable que permitan conocer sus expectativas y necesidades, para considerarlos en la definición de estrategias, planes y objetivos, fomentando acciones que generen valor compartido.



CANALES DE  
DIÁLOGO

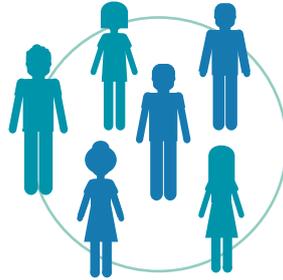
Oficina en Red  
web accesible certificada por la Fundación ONCE  
Centro de Atención Telefónica  
Atención presencial  
Encuestas de satisfacción  
Reuniones presenciales  
Servialertas  
Twitter

Reuniones  
Comité intercentros  
Encuestas de clima  
Correo electrónico  
Comisiones  
Grupos de trabajo

Reuniones  
Encuestas

Reuniones  
Jornadas técnicas

Reuniones  
Jornadas



CIUDADANÍA



PERSONAS TRABAJADORAS



PROVEEDORES



ADMINISTRACIÓN



REGULADOR

CANALES DE  
COMUNICACIÓN

Webs (Fundación, Aigües, Museo)  
Revista AB  
Vídeos  
Radio

Web  
Intranet  
Pop-ups  
Canales habituales

Puerta del Proveedor  
Web

Dossier Municipal  
Web  
Revista AB  
Actos

Revista AB  
Web  
Actos



La actividad de Aigües de Barcelona es fruto del diálogo continuo con los grupos de relación. La compañía se esfuerza para generar espacios de intercambio que permitan escuchar las necesidades y expectativas de la ciudadanía y sus representantes relativas a la gestión

integral del agua que hace la compañía. Además de las administraciones públicas y las entidades de consumo, las asociaciones de vecinos, las entidades sociales y los responsables educativos son interlocutores habituales de la organización.

**145 ACCIONES DE PROXIMIDAD REALIZADAS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**25 VISITAS A ENTIDADES ASOCIATIVAS**

Desde el 2013, Aigües de Barcelona ha visitado 191 entidades de este tipo con el objetivo de abrir un canal de diálogo con el tejido asociativo para poder discutir sobre asuntos relacionados con el agua que les puedan preocupar. En estos encuentros, además, la compañía proporciona información sobre la factura del agua, los diferentes conceptos que implica la gestión de su ciclo integral, el Fondo de Solidaridad y todas aquellas bonificaciones y medidas existentes para garantizar la accesibilidad a los colectivos más vulnerables.

**76% DE LOS TRABAJADORES DE AIGÜES DE BARCELONA HAN REALIZADO ENCUESTA DE CLIMA EN EL 2016**

**125 PROVEEDORES ENCUESTADOS EN EL 2016 PARA IDENTIFICAR SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

**MÁS DE 3.000 ENCUESTAS A CLIENTES**

Para conocer la percepción del servicio por parte de la ciudadanía, se evalúan el servicio básico y la atención telefónica, que han sido puntuados con un 7,2 y 8,3, respectivamente, por parte de la ciudadanía.

**1.351 SEGUIDORES TOTALES EN LA CUENTA DE TWITTER @AIGUESBCNCLIENT**

**164 RECLAMACIONES DEL CUSTOMER COUNSEL**

El *customer counsel* mantiene un diálogo directo y permanente con los diferentes grupos de relación cercanos a las problemáticas relacionadas con el consumo. Promueve la mediación imparcial entre el cliente y la empresa para hallar soluciones a las reclamaciones desde el diálogo y la independencia. En aquellos casos en que no es posible llegar a un acuerdo, el *customer counsel* tiene la potestad de emitir una resolución que es de cumplimiento obligatorio para Aigües de Barcelona y de aceptación voluntaria para los clientes.

# Innovación

La apuesta por la innovación es, más que nunca, imprescindible para construir el futuro. Aigües de Barcelona la incorpora de manera transversal a todas las áreas de la organización y se convierte en un eje vertebrador e impulsor de soluciones que permitan una gestión eficiente y sostenible. Conocimiento, tecnología, investigación e innovación son los pilares que permiten a la compañía consolidarse en una posición líder en su ámbito de actuación.

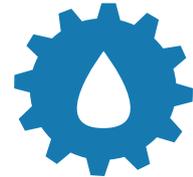
El compromiso con la innovación se concreta en seis líneas de investigación, que fomentan la generación de valor social, económico y medioambiental en todos los proyectos de innovación, y posicionan a la compañía como un referente dentro del ecosistema de la ciudad de Barcelona y de su área metropolitana.



Recursos alternativos



Impacto del cambio global



Gestión eficiente de infraestructuras



Medio ambiente y salud



Agua y energía



Gestión de la demanda de agua

## En el 2016, se ha creado la Dirección de Innovación y Gestión del Conocimiento.

**52 proyectos** EN CURSO

**+ de 15 millones de euros**

INVERTIDOS EN I+D+I DESDE EL 2014

**4,9 M€** INVERSIÓN EN I+D+I



Aigües de Barcelona desarrolla buena parte de su I+D+i a través de CETaqua, centro tecnológico que sigue un modelo de colaboración público-privada, que permite establecer sinergias entre el mundo empresarial, el mundo académico y las administraciones, y encontrar soluciones orientadas al desarrollo y a la validación de tecnologías líderes a través de la innovación abierta.

En su décimo aniversario, el centro ha sido galardonado con el Premio Nacional al Partenariado Público-Privado en Investigación e Innovación 2016, un premio que otorga el gobierno de la Generalitat de Cataluña y la Fundación Catalana para la Investigación y la Innovación (FCRI).

“Tenemos que entender la innovación como una herramienta que nos ayude a diseñar y desarrollar iniciativas que nos permitan lograr los compromisos de desarrollo sostenible de la empresa, aprovechando todo el conocimiento que tenemos dentro de la compañía, pero también incorporando la sociedad a nuestra cadena de valor”



**MARÍA MONZÓ,**

**DIRECTORA DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO**

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	NÚMERO DE PROYECTOS POR LÍNEA
Recursos alternativos	10
Impacto del cambio global	9
Gestión eficiente de las infraestructuras	14
Medio ambiente y salud	14
Agua y energía	4
Gestión de la demanda de agua	1
Aportación a centros de investigación	-
	<b>52</b>
PRESUPUESTO DE I+D POR COMPONENTE DE LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	MEUR
Recursos alternativos	0,6
Impacto del cambio global	0,2
Gestión eficiente de las infraestructuras	0,7
Medio ambiente y salud	0,5
Agua y energía	0,1
Aportación a centros de investigación	2,8
	<b>4,9</b>
PRESUPUESTO DE I+D POR COMPONENTE DE SOSTENIBILIDAD	MEUR
Laboral	0,3
Social	0,5
Medioambiental	1,3
Aportación a centros de investigación	2,8
	<b>4,9</b>
COMPONENTE	MEUR
Ético	0
Laboral	6
Social	11
Medioambiental	35
Aportación a centros de investigación	-
	<b>52</b>

## 1.2.3 Aigües 2020

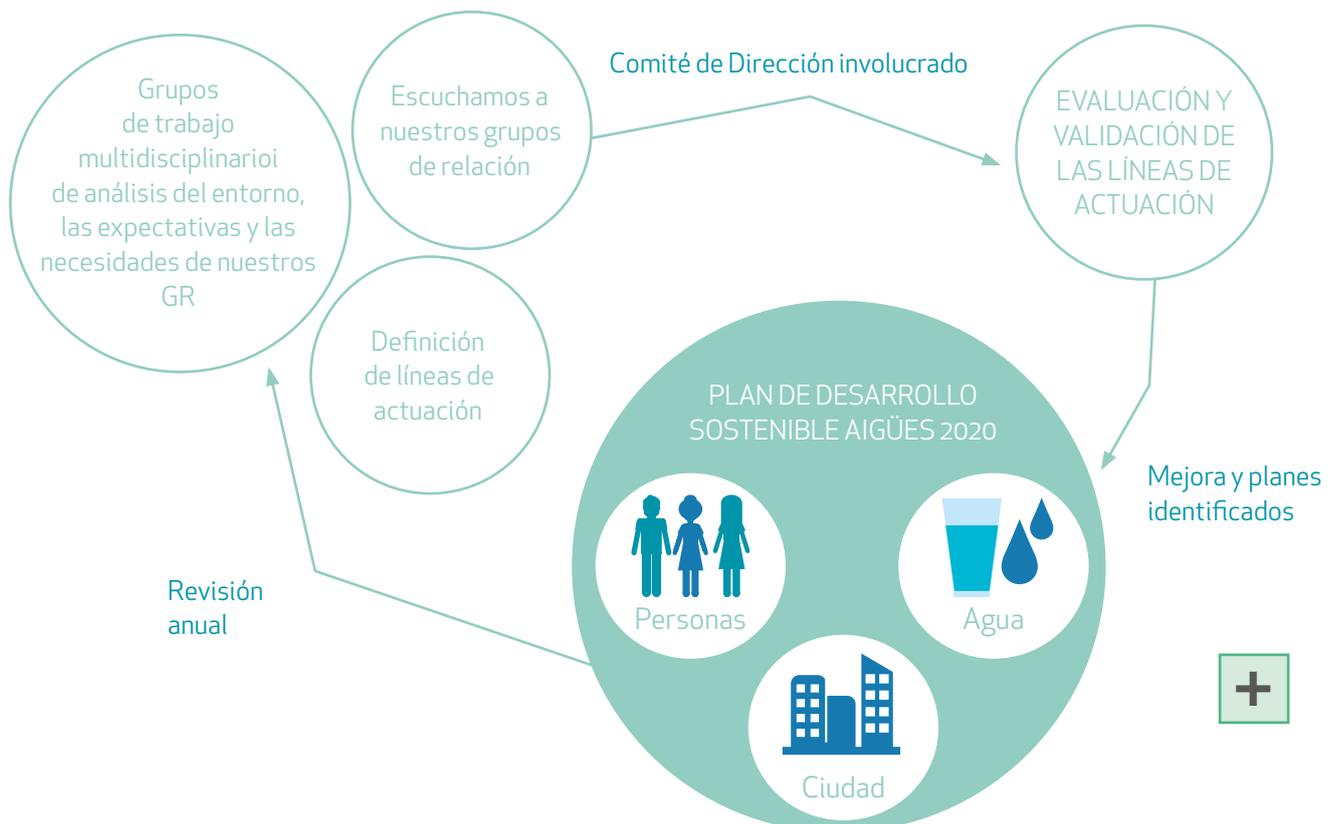
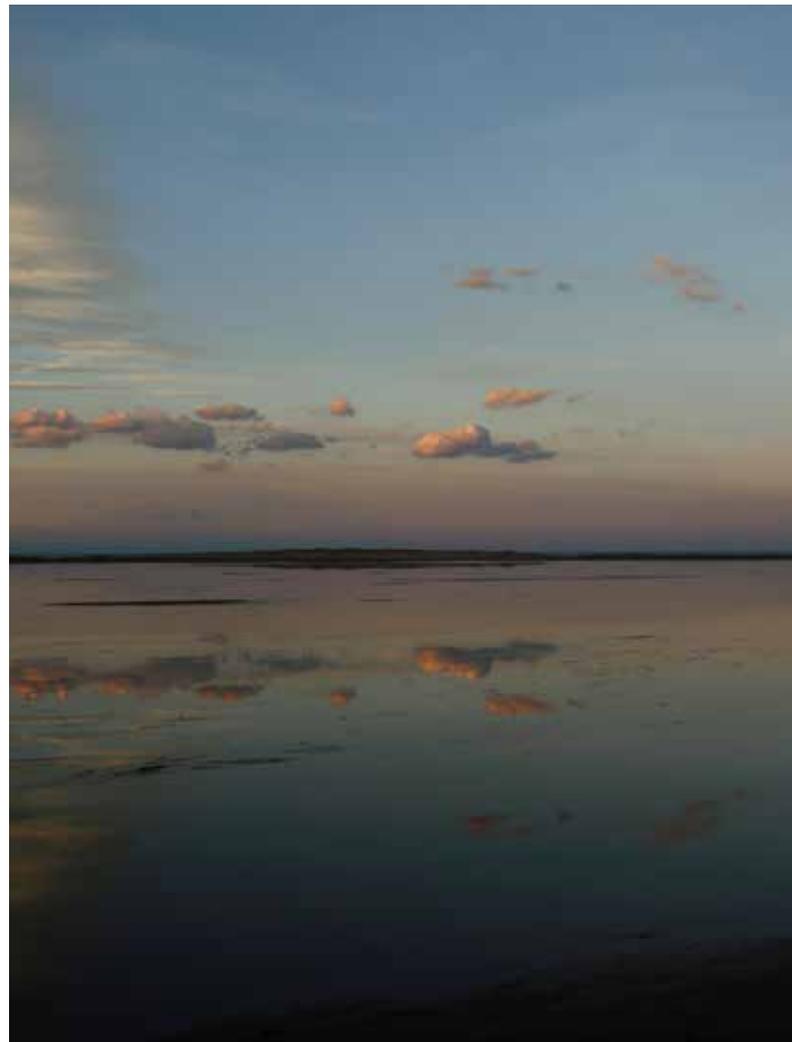
En el 2015, Aigües de Barcelona impulsó Aigües 2020, un nuevo plan de acción alrededor del desarrollo sostenible fruto de un proceso de participación interna. Con esta hoja de ruta, la compañía da un paso adelante y refuerza su posición como referente mundial en la gestión del ciclo integral del agua, a la vez que contribuye al desarrollo sostenible de su entorno.

La estrategia Aigües 2020 prevé 10 grandes compromisos, que contienen 293 acciones e iniciativas, que tienen 2020 como horizonte para ser implantadas.

En el año 2016 se han agrupado algunas de estas iniciativas en 29 proyectos, entre los cuales destacan:

- Despliegue del vehículo eléctrico en los tres grandes centros operativos de la compañía.
- Implantación de un nuevo modelo de atención al cliente.
- Reaprovechamiento de las arenas de las canalizaciones de la red de distribución.
- Desarrollo de un modelo de priorización de inversiones y renovación de la red según criterios de desarrollo sostenible.

Durante el 2016, se han fijado también unas nuevas líneas de actuación para el 2017 enfocadas en las necesidades de los grupos de relación de Aigües de Barcelona.



# 1.2.4 Objetivos estratégicos 2020

Trabajamos continuamente para alcanzar nuestros objetivos de desarrollo sostenible establecidos en el 2015.



Objetivos 1-13 **PERSONAS**



Objetivos 14-18 **AGUA**



Objetivos 19-24 **CIUDAD**



# PERSONAS

OBJETIVO 2020

**OBJETIVO 1**

Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana en situación de vulnerabilidad económica.




**OBJETIVO 2**

Mejorar un 5% la percepción global de la satisfacción con el trabajo en Aigües de Barcelona del año 2015 (7,4).




**OBJETIVO 3**

Mejorar un 5% la satisfacción del nivel de servicio ofrecido por Aigües de Barcelona del año 2015.




**OBJETIVO 4**

Mejorar un 10% la satisfacción y las expectativas de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016.




**OBJETIVO 5**

Establecer alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.




**OBJETIVO 6**

Aumentar un 10% el volumen de compra certificada RSC del año 2015.




**OBJETIVO 7**

Promoure la certificació entre els nostres proveïdors.



OBJETIVO 2020

**OBJETIVO 8**

Mejorar un 10% la valoración en desarrollo profesional de nuestros trabajadores del año 2015 (5,9).




**OBJETIVO 9**

Alcanzar un valor del 35% de mujeres en cargos directivos o de mando.




**OBJETIVO 10**

Reducir un 20% el índice de gravedad del año 2015\* (0,51).

-20%



**OBJETIVO 11**

Reducir un 20% el índice de frecuencia del año 2015\* (13,43).

-20%



**OBJETIVO 12**

Extender las medidas de bienestar personal al 70% de la plantilla.




**OBJETIVO 13**

Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre los trabajadores.




## OBJETIVO 1

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Aigües de Barcelona tiene implantadas diferentes medidas sociales para familias con dificultad para pagar la factura, Fondo de Solidaridad, tarifa social y suministros aplazados o fraccionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AB ha garantizado el acceso al agua a más de 34.000 familias en situación de vulnerabilidad.</li> <li>• 16.191 familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad.</li> <li>• 10.001 familias acogidas a tarifa social.</li> <li>• 8.471 suministros aplazados o fraccionados.</li> </ul>	Número de familias acogidas a a tarifa social, Fondo de Solidaridad o medidas de flexibilidad.	34.663 familias	

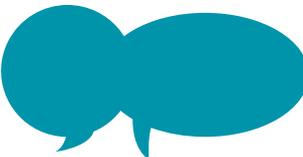
## OBJETIVO 2

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
<p>Encuesta de clima: valoración de la comunicación interna. Nueva estrategia de comunicación interna, acciones para trabajadores, puertas abiertas, voluntariados, sorteos, etc.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral en 2016.</li> <li>• Se presenta un nuevo plan de comunicación en 2016.</li> <li>• Mejora de los canales de comunicación existentes (Digitales: intranet, newsletters, correo electrónico para los trabajadores; físicos: plafones, revisar formatos, contenidos).</li> <li>• Número de participantes en las puertas abiertas 2015: 2.110 participantes.</li> <li>• Número de sorteos 2015: 3 (Liceu, Zoo BCN, Pau Casals); participantes: 150, aprox.</li> <li>• Número de voluntarios 2015: 30.</li> <li>• Número de voluntarios Comiat T 2015: 64.</li> </ul>	Índice de las personas trabajadoras	7,4	

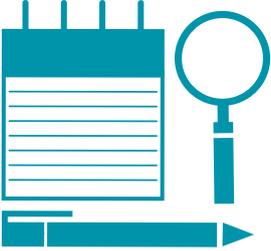
## OBJETIVO 3

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
<p>Comunicación proactiva a clientes de la Oficina en Red Proyecto de mejora de la atención presencial. Campaña contra el vertido de toallitas.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo horario para el 2017 de atención al público.</li> <li>• Diseño de un nuevo modelo de atención al cliente.</li> <li>• Campaña "Stop toallitas" en los cinco municipios del Baix Llobregat que vierten el agua en la EDAR Gavà-Viladecans.</li> </ul>	Índice de satisfacción de los ciudadanos.	7,2	

## OBJETIVO 4

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
<p>Estructuración de las redes de diálogo con los proveedores.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera reunión de diálogo con nuestros principales proveedores.</li> <li>• Encuesta de identificación de expectativas de los proveedores.</li> </ul>	Índice de satisfacción de los proveedores	6,8	

## OBJETIVO 5

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Plan de proximidad. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el 2016, se han realizado 145 acciones de proximidad con administraciones públicas.</li> <li>Implementación del proyecto "Huertos urbanos" en colaboración con el Ajuntament de Barcelona y el Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.</li> <li>Convenio de riego social para asociaciones de vecinos, junto con el Ajuntament de Badalona.</li> <li>Condonación del coste de las acometidas municipales por poner en marcha el riego en zonas verdes comunitarias en Badalona.</li> </ul>	Convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes respecto al año 2013.	93	

## OBJETIVO 6

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Implantación del Código de Conducta de los Proveedores. 	Definición del Código de Conducta; el 31 de diciembre de 2016 se había informado a 812 proveedores.	% volumen de compra certificada RSC.	67,7%	

## OBJETIVO 7

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Implantación del Código de Conducta de los Proveedores. 	Definición del Código de Conducta; el 31 de diciembre de 2016 se había informado a 812 proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>% volumen de compra a proveedores calificados ISO 9001.</li> <li>% volumen de compra a proveedores calificados ISO 14001.</li> <li>% volumen de compra a proveedores calificados OSHAS.</li> </ul>	69,2% 64,4% 42,2%	

## OBJETIVO 8

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Formación en liderazgo a los directivos, los cuadros y los encargados de AB. 	En el 2016, se han formado 59 personas en el cursos de encargado a líder, 29 en el programa Horizonte para mandos intermedios y 7 en el programa Batuta, dirigido a los integrantes del Comité de Dirección.	Índice de desarrollo profesional	5,9	

## OBJETIVO 9

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Programa de liderazgo.	47 mujeres formadas en los programas de liderazgo.	Mujeres en cargos directivos o de mando.	32%	

## OBJETIVO 10

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Programa de cultura preventiva. Mejorar la integración de la función preventiva en las actividades del negocio haciendo partícipes de forma proactiva a toda la organización con el objetivo final de minimizar los riesgos y la siniestralidad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la nueva Dirección de Desarrollo de Bienestar Personal. Consolidación del servicio de asistencia psicológica.</li> <li>Auditoría Suez de seguridad y salud laboral, superada con la mejor nota del grupo.</li> </ul>	Índice de gravedad	0,5	

## OBJETIVO 11

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Programa de cultura preventiva. Mejorar la integración de la función preventiva en las actividades del negocio haciendo partícipes de forma proactiva a toda la organización con el objetivo final de minimizar los riesgos y la siniestralidad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la nueva Dirección de Desarrollo de Bienestar Personal. Consolidación del servicio de asistencia psicológica.</li> <li>Auditoría Suez de seguridad y salud laboral, superada con la mejor nota del grupo.</li> <li>Consolidación de "Reglas Que Salvan" (RQS).</li> <li>Programa de seguridad vial.</li> </ul>	Índice de frecuencia.	8,78	

## OBJETIVO 12

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Programa de cultura preventiva. Mejorar la integración de la función preventiva en las actividades del negocio haciendo partícipes de forma proactiva a toda la organización con el objetivo final de minimizar los riesgos y la siniestralidad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la nueva Dirección de Desarrollo de Bienestar Personal. Consolidación del servicio de asistencia psicológica.</li> <li>Creación del Observatorio del Estrés.</li> <li>Seguimiento del absentismo para fomentar el acompañamiento durante la baja, detectar las causas y reducirlas.</li> </ul>	Personas que disfrutan de medidas de bienestar personal.	57%	

## OBJETIVO 13

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Creación de una red interna de técnicos de mantenimiento especializado. Creación de la comunidad Aquamakers, un grupo formado por profesionales con ganas de innovar y crear dentro de la misma compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la red, se han creado diferentes proyectos colaborativos: 3 proyectos de intercambio de experiencias, 3 proyectos de desarrollo de nuevas herramientas y 3 proyectos de nuevas formas de trabajar.</li> <li>BATEC: aplicación que geoposiciona al usuario y emite una alerta en su centro de control en caso de emergencia o riesgo para la salud.</li> <li>FILLPIPE: sistema de control de puesta en marcha de tuberías mediante un caudalímetro que mide la cantidad de aire/agua resultante de la operación.</li> <li>EFFORTLESS: desbloqueador de registros de arqueta.</li> </ul>	Trabajadores participantes en proyectos colaborativos.	6,4%	



# AGUA

OBJETIVO 2020

## OBJETIVO 14

Mantenerse entre las 5 ciudades europeas con menos consumo doméstico.



## OBJETIVO 15

Reducir el volumen de escapes equivalentes al consumo anual de una población de 60.000 habitantes.



## OBJETIVO 16

Mejorar la percepción de la ciudadanía con respecto al uso de agua regenerada.



## OBJETIVO 17

Aumentar un 10% la energía verde generada respecto a la generada en el 2015.



+10%



## OBJETIVO 18

Reciclar el 50% de las arenas generadas en las obras de canalización.



50%



## OBJETIVO 14

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Programas de educación y sensibilización: <ul style="list-style-type: none"><li>• Agualogía</li><li>• Aula del Agua</li><li>• El saneamiento: agua limpia</li><li>• Programa educativo del Museo Agbar de les Aigües</li></ul>	89.375 participantes en acciones educativas y de sensibilización.	Consumo doméstico l/hab./día.	103,6	

## OBJETIVO 15

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Despliegue del sistema de telelectura. Plan 85. Reducción del ANR.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 132.000 contadores equipados en zonas de gestión.</li><li>• Convenio con el Ajuntament de l'Hospitalet para implantar la telelectura.</li><li>• 45.349 clientes facturados con telemedida.</li><li>• Reducción de un volumen de escapes equivalente al consumo de una población de 20.000 habitantes.</li></ul>	Rendimiento técnico de la red.	84,4%	

## OBJETIVO 16

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Distribución de aguas regeneradas y freáticas. 	Desarrollo de una metodología de economía circular global en el municipio de Sant Feliu de Llobregat integrando el trinomio agua, energía y residuos.	Recursos alternativos de agua prepotable frente a la potable.	3,02%	

## OBJETIVO 17

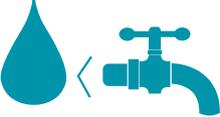
ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Instalación de placas fotovoltaicas y proyectos de codigestión en las depuradoras. 	Estudio de codigestión en la EDAR del Baix Llobregat.	Autosuficiencia (energía verde).	15,7%	

## OBJETIVO 18

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Proyecto de reaprovechamiento de arenas. 	Implantación del reaprovechamiento de arenas de las canalizaciones de la red de distribución en el distrito de Gràcia, en Barcelona.	Residuos valorizados frente a los generados.	95,15%	

# CIUDAD

OBJETIVO 2020

- 
- OBJETIVO 19** Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.
- 
- 
- 
- OBJETIVO 20** Reducir el 10% la emisión de CO<sub>2</sub> respecto al año 2015\* (108.700 t CO<sub>2</sub> eq).
- 
- 
- 10%
- 
- OBJETIVO 21** Llevar a cabo acciones que contribuyan de manera significativa a la reducción de la huella hídrica.
- 
- 
- 
- OBJETIVO 22** Minimizar el impacto de nuestra actividad en la ciudadanía.
- 
- 
- 
- 
- OBJETIVO 23** Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía.
- 
- 
- 
- OBJETIVO 24** Reducir el riesgo evaluado en el Plan Director del 2014 en un 10%.
- 
- 
-

## OBJETIVO 19

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Evaluación de la capacidad de tratamiento de humedales del Besòs para alcanzar una mejora en la biodiversidad de la zona (BioBesòs).	Proyecto BioBesòs de evaluación de la capacidad de eliminación de contaminantes de los cañizales del Besòs, junto con la Diputació de Barcelona.	Proyectos de biodiversidad	8	

## OBJETIVO 20

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Despliegue del vehículo eléctrico y ecoeficiencia en los edificios.  	Implantación de la flota de vehículos eléctricos (87 vehículos) con el uso del 100% de energía verde y definición del plan de ambientalización de los edificios de AB.	Reducir el 10% la emisión de toneladas de CO <sub>2</sub> respecto al año 2015.	38,4%	

## OBJETIVO 21

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Prueba piloto del cálculo de la huella hídrica  	En el 2016 se calcula y se compara la huella hídrica de la ETAP Ter y la ETAP Sant Joan Despí con el objetivo de valorar el impacto ambiental de la captación de agua en las cuencas respectivas (Ter y Llobregat).	Reducción de la huella hídrica.	En proceso de cálculo	

## OBJETIVO 22

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Desarrollar las herramientas de priorización de inversiones y de renovación de activos, incluidos los aspectos sociales y ambientales. Proyectos, convenios y colaboraciones con asociaciones, administraciones públicas y entidades sociales.   	Nuevo modelo de priorización de inversiones en la red de distribución con criterios de desarrollo sostenible y con la participación del Ajuntament de Barcelona.	Acciones para reducir el impacto social de la actividad.	93	

## OBJETIVO 23

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Definición de un plan de respuesta y criterios de diagnóstico y de diseño. 	Finalización del plan y diagnóstico.	Volumen de agua introducida en la red respecto al año 2008. (205,09 hm <sup>3</sup> ).	184,5 litros hab./día	

## OBJETIVO 24

ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	PROGRESO
Implantación de la ISO 22301 de continuidad de la actividad. 	Acreditación de la ISO 22301 de continuidad de la actividad en la red de transporte.	Disminución del riesgo en la red de abastecimiento.	4%	

---

# 1.3 MIRAMOS HACIA UN FUTURO MEJOR



Al ambicioso plan estratégico de desarrollo sostenible Aigües 2020, se suma la voluntad de la organización de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 17 hitos para el 2030 que quieren implicar a todo el tejido gubernamental, empresarial y del mundo civil en la construcción de un mundo más justo, igualitario y ambientalmente sostenible.

## 1.3.1 Contribución a los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un llamamiento universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad. Se trata de 17 objetivos con los cuales la ONU da continuidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque potenciando esferas como por ejemplo el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo

sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los ODS comportan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras.

Aigües de Barcelona está comprometida con estos hitos internacionales con horizonte 2030, a los cuales contribuye a través de su actividad en su entorno natural, el área metropolitana de Barcelona.

---

Trabajamos día a día en clave local para alcanzar los ODS.



**Pacto Mundial**  
Red Española



Con la crisis económica, muchas familias vieron como sus ingresos caían sustancialmente. Ante esta realidad, en 2012, Aigües de Barcelona añadió, a los ya existentes, diferentes mecanismos sociales para adaptarse a la nueva realidad socioeconómica y ayudar a las personas con dificultades económicas a hacer frente al pago de sus facturas garantizándolos, en todo momento, el suministro de agua. El Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona constituye un instrumento que ha sido capaz de encarar con éxito la problemática de la hidrovulnerabilidad. Desde el 2012, 16.191 familias se han acogido a este fondo que permite eximir del pago del consumo de agua a las familias que están en riesgo de exclusión social en el área metropolitana de Barcelona. Además, 10.001 personas se han beneficiado de la tarifa social, que comporta una bonificación del importe de la factura.



Aigües de Barcelona promueve un entorno de trabajo seguro y saludable mediante un sistema sólido de gestión de prevención de riesgos laborales que ha permitido que desde el 2009 se haya reducido el índice de frecuencia en un 37%. En materia de seguridad laboral, higiene industrial, ergonomía y calidad de vida en el trabajo, la organización ha integrado la función de prevención en las actividades y ha implantado el servicio de psicología del trabajo con la creación del Observatorio del Estrés, con el objetivo de conocer y evaluar los riesgos, los procesos y los servicios, y seguir y controlar la implantación de las acciones correctoras.



Los programas educativos de Aigües de Barcelona se dirigen a estudiantes de todas las edades con el objetivo de difundir el valor del agua y fomentar un uso mejor. Durante el curso 2015-16, más de 30.000 alumnos han participado en los programas educativos de la compañía. Más información en: <http://www.aiguesdebarcelona.cat/documents/2950762/3618386/gecat.pdf/f83f16bf-10fa-4c94-ad14-908198ccc554>



Desde el 2015, funciona el Plan de Igualdad de Aigües de Barcelona, que vela por la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres y evita cualquier tipo de discriminación laboral. Actualmente, la compañía tiene 248 mujeres en plantilla y un 32% en los espacios de dirección y 40% en el Comité de Dirección.



Cerca de 500.000 controles de calidad en el abastecimiento (producción, distribución y transporte) y el saneamiento (depuración) certifican el cumplimiento de las exigencias legales en el 100% de los parámetros con relevancia sanitaria, con lo cual se garantiza la óptima calidad del agua suministrada en los municipios donde Aigües de Barcelona es responsable del abastecimiento. Esta excelencia ha sido avalada con la primera certificación en el estado español por la norma internacional ISO 22000 de seguridad alimentaria, que sitúa a Aigües de Barcelona como empresa líder en el mundo en calidad del agua. Este afán innovador se refuerza con el impulso de proyectos líderes para promover la reutilización de agua y con instalaciones a la vanguardia de la tecnología para el tratamiento de aguas y la depuración de aguas residuales que son reutilizadas y aprovechadas en usos agrícolas, industriales y urbanos.



Aigües de Barcelona está comprometida con el desarrollo y la implementación de sistemas de generación de energías renovables en sus instalaciones, recuperando energía residual de los procesos para el autoconsumo y potenciando el binomio agua-energía. Cada año, produce aproximadamente 15.256.051 kWh de energía eléctrica a partir de fuentes renovables.



El índice de satisfacción global de los empleados de Aigües de Barcelona se mantiene por encima de un 7,4 sobre 10. Un 52% de personas de la compañía disfrutan de flexibilidad de jornada, que permite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En cuanto al crecimiento económico, Aigües de Barcelona apuesta por la compra social y de proximidad, con un 86,60% de compra local. En este sentido, ha aplicado un Código de Conducta del Proveedor que gira en torno a la sostenibilidad, la ética empresarial, las prácticas laborales, la seguridad y la salud laboral, y el medio ambiente.



La compañía fomenta su compromiso con la innovación adoptando seis líneas de investigación que comprenden 52 proyectos para cubrir las necesidades sociales y medioambientales. En el 2016 se han invertido 4,9 millones de euros en I+D+i.



En el 2016, la empresa ha invertido 4,5 millones de euros en acciones a la comunidad. Aigües de Barcelona es la empresa más valorada por sus intervenciones en la vía pública por la ACEFAT, entidad que integra el Ajuntament de Barcelona y las compañías que abastecen de servicios básicos a la ciudad: agua, gas, electricidad y telecomunicaciones.



Aigües de Barcelona ha impulsado medidas tecnológicas para hacer más eficiente el ciclo del agua y ha puesto en práctica una política de reducción del consumo. En el ámbito de actuación de la compañía, se registra un consumo medio de 103,6 litros por habitando/día, uno de los más bajos de Europa. En esto tiene mucho que ver la importante tarea de educación y sensibilización llevada a cabo. Se ha aumentado el valor de la eficiencia hidráulica de la red con el objetivo de llegar al 85% en 2017.



Aigües de Barcelona promueve la reducción del consumo energético y las emisiones de gases con efecto invernadero. Fruto de su compromiso por frenar los efectos del cambio climático, Aigües de Barcelona ha impulsado proyectos como por ejemplo Carboweb, en colaboración con la AMB y CETaqua, para el desarrollo de una calculadora de la huella de carbono específica para las actividades del ciclo integral del agua, o Aquaenvec, un proyecto europeo de investigación que ha proporcionado una herramienta web de ayuda a la toma de decisiones para mejorar la relación entre el impacto ambiental y el coste de las actividades del ciclo urbano del agua. Su compromiso con la comunidad también se establece a través de la participación en la conservación de espacios naturales como el Delta del Llobregat, donde Aigües de Barcelona es responsable de la preservación, la mejora y la divulgación del patrimonio natural del Llobregat y de garantizar la conservación de su biodiversidad, o en su implicación en la recuperación y el arreglo de la Carretera de les Aigües en el Parque de Collserola.



El diálogo es un factor clave para sensibilizar a las personas a quienes se da servicio en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con entidades y organizaciones para intercambiar experiencias y buenas prácticas. En el 2016 se han llevado a cabo 145 acciones de proximidad realizadas con administraciones públicas y desde el 2013 se han visitado 191 entidades asociativas.



Además, se han firmado 93 convenios con las administraciones, las asociaciones y las entidades sociales para responder a las necesidades del territorio.

## 1.3.2 Alianzas y cooperación, la mejor manera de avanzar

Formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participamos en diferentes proyectos e iniciativas a escala local, con el objetivo de compartir nuestro conocimiento y experiencia, fruto de nuestro convencimiento en la fuerza de las alianzas para generar más valor y lograr hitos más ambiciosos.

### Fondo de Solidaridad

Iniciado en el 2012, nace con el objetivo de proporcionar un entorno a protección a las personas vulnerables, a través de la colaboración de los servicios sociales de los ayuntamientos, así como de varias entidades del tercer sector, como por ejemplo Cruz Roja de Cataluña, Càritas Diocesana, Fundación Håbitat3, Fundaci3n Esperança, Fundaci3n Mambré y ABD.

### Proyecto A-porta

La Fundaci3n CONFAVC ha desarrollado el proyecto A-porta con la colaboraci3n del Ajuntament de Barcelona y Aigües de Barcelona, en el marco de una prueba piloto que se desarrolla en el barrio de Ciutat Meridiana, en el distrito de Nou Barris de Barcelona.

El objetivo de esta prueba piloto es asesorar a unos 700 hogares vulnerables en temas de eficiencia energética y consumo responsable. Aigües de Barcelona ha formado un equipo de vecinos, los picapuertas, en temas de consumo responsable, ciclo integral del agua, factura y bonificaciones a fin de que puedan asesorar y ayudar a

estas 700 familias en situaci3n de vulnerabilidad y acabar así con su aislamiento, contribuyendo a su integraci3n.

### Formaci3n a técnicos de servicios sociales

Este 2016, Aigües de Barcelona también ha formado trabajadores del departamento de servicios sociales de los municipios del área metropolitana de Barcelona en cuestiones relacionadas con la factura, el Fondo de Solidaridad y las tarifas sociales.

### Plan de doctorados industriales

El Plan de doctorados industriales es una estrategia del Gobierno de la Generalitat de Catalunya, en colaboraci3n con las universidades públicas y privadas, que tiene como objetivo contribuir a la competitividad y la internacionalizaci3n del tejido industrial catalán, a retener el talento y a situar a los estudiantes de doctorado en condiciones de desarrollar proyectos de I+D+i en una empresa. Aigües de Barcelona tiene cuatro doctorados industriales, de la Universitat de Barcelona y de la Universitat Politècnica de Catalunya, que están llevando a cabo sus tesis doctorales dentro de la compańía, tutorizados por profesionales de máximo nivel.

### Presencia en asociaciones

Con el convencimiento de que trabajar con la mirada puesta en el desarrollo sostenible es un reto tanto profesional como personal, la compańía desarrolla iniciativas de comunicaci3n, sensibilizaci3n y formaci3n para hacer participar al conjunto de la sociedad de los principios del desarrollo sostenible:





Fundación privada independiente cuya misión es asesorar y acompañar a los agentes públicos y privados en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo del territorio a través de la innovación y la sostenibilidad. El presidente de Aigües de Barcelona, Àngel Simon, forma parte del patronato del Institut Cerdà y la compañía forma parte de la comisión Servicio de Apoyo a la Gestión de Crisis (SSGC), una iniciativa pionera a escala mundial, promovida por un grupo de empresas líderes en responsabilidad y sostenibilidad, cuya finalidad es anticipar, prevenir y minimizar las consecuencias de las crisis.



La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos es una asociación profesional para la promoción y el desarrollo de los aspectos científicos, técnicos, administrativos y legales de los servicios urbanos de abastecimiento de agua y saneamiento.



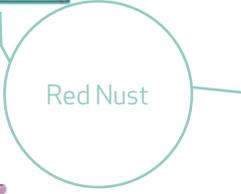
La Agrupación de Servicios de Agua de Catalunya es una asociación que tiene como objetivos: estimular la realización de todo tipo de estudios e investigaciones sobre la temática del sector; colaborar con la Administración para perfeccionar los servicios de agua y saneamiento; y fomentar, técnicamente y socialmente, la ingeniería sanitaria y la explotación de los servicios de agua y saneamiento.



La Comunidad de Usuarios de Aguas de la Vall Baixa y del Delta del Río Llobregat (CUADLL) es una corporación de derecho público amparada por la legislación de aguas vigente y tutelada por la Agencia Catalana del Agua. CUADLL agrupa a los usuarios, los propietarios y los regantes que tienen derecho al aprovechamiento de aguas subterráneas y superficiales y están representadas las actividades de abastecimiento, industrial, servicios y agrícolas.



Entidad que vela por que la actividad profesional de los colegiados responda a las necesidades de la sociedad, garantizando el cumplimiento de la buena práctica y las obligaciones deontológicas.



Esta iniciativa creada en 2006 por el Ajuntament de Barcelona se encarga de colaborar y establecer intercambios y experiencias, en un clima de confianza y aprendizaje mutuo, que permite compartir conocimientos y actuaciones alrededor de los nuevos usos del tiempo en qué Aigües de Barcelona forma parte del grupo motor ampliado.



La asociación de empresas e Instituciones 22@Barcelona es una iniciativa de la sociedad civil creada para participar activamente en el proceso de desarrollo y consolidación del distrito 22@ como un espacio dinámico, transformador y tecnológicamente líder. La asociación la forman actualmente 104 empresas. Aigües de Barcelona forma parte del consejo asesor.



Acuerdos Voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático

A través de este programa, todas las empresas, instituciones, administraciones públicas, asociaciones y fundaciones que se quieran adherir, se comprometen voluntariamente a hacer el seguimiento de sus emisiones de GEH y a establecer medidas que contribuyan a reducirlas más allá de lo que obliga la normativa.



Fundación Factor Humà

Fundación creada y promovida por Mercè Sala en 1997. Su objetivo es mejorar la gestión de las personas en las organizaciones. Aigües de Barcelona es miembro y participa en varios grupos de trabajo.



Respon.cat

Organismo que quiere implicar a las empresas y a las organizaciones empresariales más comprometidas con la responsabilidad social, con el objetivo de promover un salto cualitativo y cuantitativo de la RSE en Catalunya. Aigües de Barcelona forma parte de la junta directiva.



Barcelona +Sostenible

La Agenda 21 Local, en Barcelona, se concreta en el programa Barcelona+Sostenible. El marco de referencia para el periodo 2012-2022 consensuado por cerca de 800 organizaciones de la ciudad es el compromiso ciudadano por la sostenibilidad.



Cátedra Ethos

Da apoyo a todos los grupos de investigación en materia de ética aplicada de la Universitat Ramon Llull. Las líneas prioritarias de investigación y trabajo son la ética de las organizaciones, la ética de las profesiones, la bioética, la ética de los medios de comunicación, la responsabilidad social corporativa y las estrategias educativas para la divulgación de la ética.



Red Española del Pacto Mundial

La compañía está adherida a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas desde el 2016. El objetivo de esta iniciativa es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones en responsabilidad social a través del cumplimiento de 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.



Global Eco Forum

Aigües de Barcelona ha participado en las dos últimas ediciones del Global Eco Forum. Este encuentro internacional sobre sostenibilidad promueve el diálogo, la reflexión y la interacción entre los diferentes grupos de interés de nuestras sociedades. Por su naturaleza global, es una cita imprescindible para los líderes de opinión y actores del cambio hacia la sostenibilidad en la región euromediterránea.



DIRSE

Directivos de la compañía forman parte de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) desde el principio. Esta asociación, creada en 2013, pretende fomentar el liderazgo de directivos y profesionales de la RSE. DIRSE surge como una asociación de profesionales y pretende crear un espacio de diálogo para mejorar el panorama de la responsabilidad social y establecer un foro donde compartir experiencias.

# 1.4 DE UN VISTAZO



**103,6 l** CONSUMO DOMÉSTICO POR PERSONA/DÍA



**192,79 hm<sup>3</sup>** AGUA SUMINISTRADA A LA RED/ AÑO

**4,2 hm<sup>3</sup>** AGUA REUTILIZADA



**260,3 hm<sup>3</sup>** AGUA DEPURADA/AÑO

**568.939** CONTROLES DE CALIDAD/AÑO



**15.466.072 kWh** DE ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDOS A PARTIR DE FUENTES RENOVABLES



**8,3 M€** INVERTIDOS EN ACCIONES RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE



**1.808,8 km** DE RED INSPECCIONADA

**36,2 M€** INVERTIDOS EN MEJORAS DE INFRAESTRUCTURAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA



Se ha cumplido el compromiso inversor del acuerdo marco.

**52** PROYECTOS DE INNOVACIÓN EN CURSO



**7,9/10** DE VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS PROVEEDORES

**86,60%** DE COMPRA LOCAL



**2,2 M€** INVERTIDOS EN FONDOS DE SOLIDARIDAD Y TARIFA SOCIAL



**34.663** FAMILIAS BENEFICIARIAS DE AYUDAS PARA ACCEDER AL SUMINISTRO DE AGUA

**6%** DE REDUCCIÓN DE LOS AFOROS



**45.340** SUMINISTROS FACTURADOS A PARTIR DE LA TELELECTURA



**958** PERSONAS TRABAJADORAS



**96,14%** DE LA PLANTILLA, CON CONTRATO INDEFINIDO



**503** PERSONAS TRABAJADORAS DISFRUTAN DE FLEXIBILIDAD DE LA JORNADA



**248** MUJERES



**32%** DE MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS



**0,15%** ÍNDICE DE ROTACIÓN



**7,4/10** SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS



**4,5 M€** INVERTIDOS EN ACCIONES SOCIALES Y SOLIDARIAS



**10.001** PERSONAS ACOGIDAS A LA TARIFA SOCIAL



**7,2/10** ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



**164** RECLAMACIONES ATENDIDAS POR EL *CUSTOMER COUNSEL*

**98%** DE LAS RECLAMACIONES, ATENDIDAS EN MENOS DE 10 DÍAS



**1,2** DÍAS PARA DISPONER DE AGUA DESDE LA CONTRATACIÓN



---

## 2. COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

## 2.1 OFRECEMOS UN BUEN SERVICIO DESDE LA PROXIMIDAD Y LA RESPONSABILIDAD



Aigües de Barcelona asume la responsabilidad social que le corresponde escuchando a nuestros interlocutores, analizando qué dicen, dialogando y dándoles respuesta, enfatizando el valor de la proximidad a través de los canales de diálogo y de comunicación adecuados.



SERVICIO RESPONSABLE Y DE CALIDAD

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de calidad, adaptado a sus necesidades y que responda a los máximos estándares de calidad y eficiencia.

Si Barcelona es un modelo de referencia en la gestión de recursos hídricos, con proyección a escala mundial, es gracias al trabajo y al compromiso de todos.

Toda esta evolución ha sido realidad, también, gracias a la implicación y al trabajo de un grupo humano de profesionales, cuya tarea se lleva a cabo cada día con criterios de excelencia y buena gestión.

**3,2 M PERSONAS**  
SERVIDAS EN DEPURACIÓN  
DE AGUA

**2,8 M PERSONAS**  
SERVIDAS EN AGUA POTABLE

**100% DE**  
CUMPLIMIENTO EN  
PARÁMETROS SANITARIOS

**1.432.012**  
CLIENTES CON CARTA DE  
COMPROMISOS

**7,2/10** ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**99,86% DE**  
CONTINUIDAD DEL  
SERVICIO

PRECIO REGULADO,  
POR TRAMOS Y CON  
TARIFICACIÓN SOCIAL

**955** INDEMNIZACIONES  
POR LA CARTA DE  
COMPROMISOS

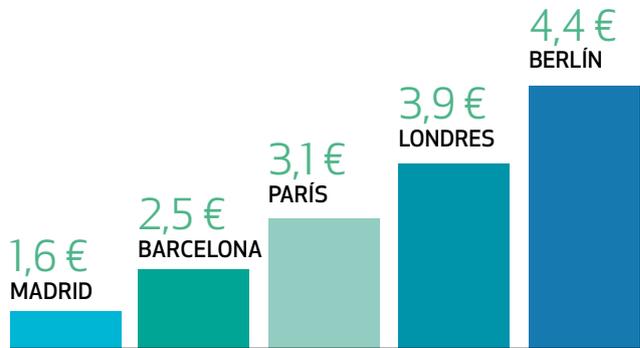
## 2.1.1 Un precio consensuado

El precio del agua es aprobado por el regulador y titular del servicio de suministro de agua, el área Metropolitana de Barcelona, y es autorizado por la Comisión de Precios de Catalunya, organismo adscrito al Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.



## 2.1.2 Un precio ajustado

La escasez de agua, la orografía de la ciudad y el nivel de calidad del servicio son los factores determinantes de la tarifa. A pesar de que Barcelona presenta una complejidad especial, tiene una de las tarifas más bajas de entre las ciudades más importantes de Europa.



Precio unitario total del uso doméstico para un consumo de 10 m<sup>3</sup> / mes (sin IVA). El importe incluye los conceptos de abastecimiento, saneamiento y otros cánones o recargos que tengan relación con el ciclo del agua.

Fuente: Agència Catalana de l'Aigua, Generalitat de Catalunya. *El precio del ciclo del agua en España y Europa 2016.*



## 2.1.3 Tarifas progresivas

Disponemos de un sistema de tarificación con precios por tramos de consumo, con el objetivo ambiental de fomentar un consumo responsable y con el objetivo social de bonificar los tramos más bajos para garantizar el acceso al agua.



Por tramos



Sostenibilidad ambiental



Con tarificación social

### ¿Es Aigües de Barcelona la que fija el precio del agua?

No, el precio del agua es aprobado por el regulador y titular del servicio de suministro de agua, el área Metropolitana de Barcelona, y es autorizado por la Comisión de Precios de Catalunya, organismo adscrito al Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.

El precio del agua está influido por varios factores, como por ejemplo la disponibilidad, el origen y la calidad del recurso, las características orográficas del municipio y

el nivel de calidad del servicio prestado, entre otros, los cuales determinan el coste y, por lo tanto, el precio del agua.

El precio del agua está determinado por diferentes conceptos: el suministro del agua, el servicio del agua, la compra de agua, el canon del agua y el IPC.

El servicio del agua, que es el concepto que depende, directamente, de Aigües de Barcelona, ha evolucionado los últimos años conforme al IPC de Cataluña.

## 2.2 AGUA, UN BIEN PARA TODOS



En el año 2010, las Naciones Unidas declararon el derecho al acceso al agua potable y al saneamiento como derecho humano esencial, que es también una de las prioridades marcadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio. No obstante, para Aigües de Barcelona ya hace 150 años que es una prioridad.

Y es que nada de lo que hacemos tendría sentido si no cumpliéramos el objetivo de hacer llegar el agua a todo el mundo con unas condiciones adecuadas y segmentadas a las necesidades sociales y económicas de cada persona, de cada familia.

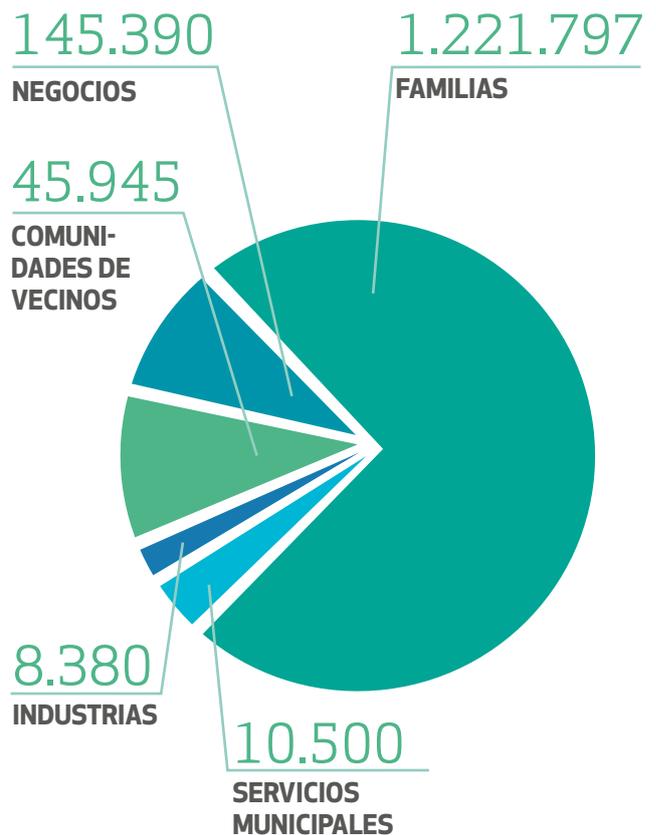


**2.862.647** POBLACIÓN  
SERVIDA DE AGUA POTABLE

**3.226.600** POBLACIÓN SERVIDA CON LA  
DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

*Esta cifra no incluye los 4 municipios de fuera de la AMB, que están conectados a la red de colectores metropolitanos.*

### Tipología de los clientes



Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de calidad, adaptado a sus necesidades y que responde a los máximos estándares de calidad y excelencia.

## 2.2.1 Agua para todos

La crisis económica ha golpeado muchas personas y ha evidenciado una realidad que hasta ahora era desconocida en nuestra sociedad. Familias que no habían tenido nunca problemas para hacer frente al pago de las facturas de suministros como agua, luz y gas, se han encontrado que no eran capaces de pagar estos servicios básicos. Por esta razón, Aigües de Barcelona, desde el año 2012, no tan sólo pone en marcha mecanismos económicos para rebajar el importe de las facturas de agua a las familias que sufren una situación de vulnerabilidad, sino que también les garantiza el suministro de agua, aunque no tengan capacidad económica para pagar.

Este compromiso se materializa en la puesta en marcha de diferentes medidas por iniciativa propia en este ámbito, como por ejemplo el Fondo de Solidaridad y la tarifa social.



Aigües de Barcelona garantiza el suministro de agua a todo el mundo, aunque no se tenga capacidad económica para pagarla.

**0** CORTES POR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

**34.663** FAMILIAS CON AYUDAS PARA PAGAR LAS FACTURAS

**92.254** AYUDAS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD QUE HAN BENEFICIADO A MÁS DE 16.191 FAMILIAS POR UN IMPORTE SUPERIOR A LOS 5,4 MILLONES DE EUROS (DESDE EL 2012)

**10.001** FAMILIAS ACOGIDAS A TARIFA SOCIAL

**8.471** SUMINISTROS APLAZADOS O FRACCIONADOS



### Fondo de Solidaridad

El Fondo de Solidaridad se inició en el 2012 para proporcionar un entorno de protección a las personas vulnerables, a través de la colaboración de los servicios sociales de los ayuntamientos de los 23 municipios del área metropolitana de Barcelona donde la compañía está presente, así como de varias entidades del tercer sector, como por ejemplo Cruz Roja de Cataluña, Càritas Diocesana, Fundación Håbitat3, Fundación La Esperanza y Fundación Mambré.

Desde su puesta en marcha, Aigües de Barcelona ha otorgado 92.254 ayudas, que han beneficiado a más de 16.191 familias por un importe superior a los 5,4 millones de euros.

En 2016, se ha firmado un nuevo convenio con la entidad Associació, Benestar i Desenvolupament (ABD).

### Tarifa social

El enero del 2014 entró en vigor la tarifa social, que ofrece descuentos notables a colectivos que también necesitan protección, como son los pensionistas y los parados, para los cuales también prevalece la garantía de suministro de agua. Actualmente, son beneficiarios de la tarifa social de Aguas de Busot de Barcelona 10.001 suministros (se bonifica el 24% del importe de la factura).

## Mecanismos de flexibilización

La compañía dispone de mecanismos de flexibilización mediante la concesión de aplazamientos o el pago a plazos de manera individualizada para cada situación de vulnerabilidad de la cual es conocedora.

129.118 suministros con ampliación de tramos (a las viviendas con más de tres personas se les aplica la ampliación de tramos de consumo del suministro de agua).

A 7.767 suministros se les ha aplazado el pago de la factura y a 704 suministros se les ha fraccionado, cuando han manifestado algún problema puntual de pago.

## Colaboración con las administraciones

A pesar de que Aigües de Barcelona concede ayudas a fondo perdido a través del Fondo de Solidaridad desde el 2012 y, a partir del 2014, aplica tarifas sociales a las familias con vulnerabilidad, en julio del 2016 firmó un convenio de colaboración con la Generalitat de Cataluña para formalizar este compromiso con la lucha contra la pobreza energética.

De acuerdo con este convenio, la empresa también informa anualmente a la Agencia Catalana del Consumo del alcance de las medidas sociales que ha puesto en marcha. Esto permite que la Generalitat pueda, además de garantizar el cumplimiento de la ley, incrementar y sistematizar toda la información con objeto de evaluar la evolución de la pobreza energética y establecer las políticas más adecuadas en cada momento.

Asimismo, desde el 2014, Aigües de Barcelona está adherida al 'Programa metropolitano de medidas contra la pobreza energética', un fondo creado por el área metropolitana de Barcelona (AMB) para evitar los cortes de suministro de luz, gas y agua ante la falta de recursos económicos.

## Alianzas con el tercer sector

Però la tarea social de la empresa no acaba aquí. Aigües de Barcelona vive la sostenibilidad social y medioambiental como una relación natural entre la empresa y la ciudadanía y en este sentido ha buscado marcos de colaboración con asociaciones y entidades del tercer sector para hacer frente conjuntamente a las situaciones de pobreza o vulnerabilidad.

Como resultado de esta tarea, se han llevado a cabo en 2016 varias sesiones de formación a 100 agentes energéticos del programa de inserción laboral L'obra del Ajuntament de Barcelona, para convertirlos en asesores sobre medidas de ahorro energético y de consumo de agua de cinco mil hogares en situación de vulnerabilidad.

Las jornadas formativas se han organizado en colaboración con la Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD) y

tienen el triple objetivo de mejorar la eficiencia energética de estos hogares, ofrecer a las familias información sobre las medidas y las ayudas existentes para acceder a los suministros básicos y conseguir la recualificación laboral de personas con graves dificultades para volver a acceder al mercado de trabajo, puesto que la mayoría de los agentes energéticos son personas mayores de 45 años y que provienen del sector de la construcción, el más castigado por la actual crisis económica.

En esta misma línea, Aigües de Barcelona ha firmado un acuerdo con la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Catalunya (CONFAVC) para colaborar en el programa A-porta, que prevé la formación de equipos de personas que vayan puerta a puerta visitando los hogares para detectar, atender y asesorar a las familias en situación de vulnerabilidad.

El programa A-porta se inspira en un plan que el gobierno francés puso en marcha para atender barrios prioritarios de las zonas urbanas más populares. Hoy en día, el programa Voisin Malin (en francés, "vecino avisado") ya presta servicio a una población de cinco millones de personas en toda Francia.

"Hace falta más colaboración entre empresas y entidades"



**ÀNGELS GUITERAS,**  
GERENTE DE ABD, ASSOCIACIÓ BENESTAR I  
DESENVOLUPAMENT



Voluntarias del proyecto A-portal.

## 2.2.2 Un servicio de calidad

De mutuo acuerdo con el área metropolitana de Barcelona hemos establecido unos compromisos muy concretos de calidad del servicio, que se recogen en nuestra carta de compromisos.

### Reclamaciones sobre la calidad del agua en un máximo de 24 horas

Nos comprometemos a contactar con el usuario antes de 24 horas después de haber hecho la reclamación. En caso contrario, recibirá una indemnización de 12 euros.

### Cumplimiento de citas concertadas

Nos comprometemos a realizar las tareas necesarias en la instalación interior (altas de suministro y cambios o comprobaciones de contador, entre otros) en el día y hora concertados previamente por teléfono o en persona. Si no es así, el usuario tendrá una compensación de 10 euros (se excluyen los casos en los que la cita quede anulada por el cliente).



**23** MUNICIPIOS Y  
**1.432.012** CLIENTES CON  
CARTA DE COMPROMISOS



**955** INDEMNIZACIONES CARTA  
DE COMPROMISOS

### Agua en un máximo de 4 días

Una vez formalizada la solicitud, nos comprometemos a instalar el equipo de medida en un máximo de 4 días laborales. Si no es así, compensaremos con 15 euros.

### Reclamaciones en un máximo de 10 días

Nos comprometemos a analizarlas y a responder en un máximo de 10 días. Si tardamos más, compensaremos con 12 euros.

De común acuerdo con el área metropolitana de Barcelona, hemos establecido unos compromisos muy concretos de calidad del servicio, que se recogen en nuestra Carta de compromisos.



### Lectura del contador sin error

Si la factura contiene algún error de lectura, compensaremos con 15 euros.

### Aviso inmediato de exceso de consumo

Siempre que detectamos un consumo por encima del habitual, lo comunicaremos de manera personal dejando una nota al buzón o un mensaje en la factura. Si no avisamos por ninguno de estos canales, el usuario recibirá una indemnización de 12 euros.

### Gestiones comerciales inmediatas

Hacemos de manera inmediata las gestiones comerciales más habituales: cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos... En caso contrario, el usuario obtiene una indemnización de 10 euros.

En la Carta de compromisos, todos los clientes pueden conocer con más detalle todas las cosas a las que nos comprometemos y ver la compensación económica que ofrecemos si no lo cumplimos.

CARTA DE COMPROMISOS

iPásate a la factura **SIN PAPEL!**

Conéctate a la factura más avanzada

 **Aigües de Barcelona**  
L'aigua de la teva vida

## 2.2.3 Vocación de proximidad

En 2016 se ha seguido apostando por la Oficina en Red (OFEX por las siglas en catalán -*Oficina en Xarxa*) como un espacio de interacción directa con el cliente. Si en 2015 se incorporó el envío de mensajes vía SMS a los clientes con avisos de disposición de la factura periódica o cuando no se hubiera podido obtener una lectura real o se detectara un exceso de consumo, en 2016 se han instaurado los avisos por interrupciones de suministro.

El cliente valora muy positivamente que se le avise cuando hay un corte de agua por una avería o por tareas de mantenimiento de la red, pero todavía más que se le informe sobre la previsión de restablecimiento del servicio.

La OFEX tiene que acabar convirtiéndose en el espacio donde el cliente pueda tanto conversar con la empresa como realizar todas sus gestiones relacionadas con el agua. Actualmente, un 14% de clientes hacen sus gestiones a través de la Oficina en Red.

En Aigües de Barcelona, el diálogo con los grupos de relación está instaurado como una herramienta de trabajo, con el objetivo de integrarlo en el día a día de la actividad.

Además de las relaciones con las administraciones públicas y las entidades de consumo, se mantienen reuniones periódicas con asociaciones de vecinos y servicios sociales de los diferentes municipios, así como con los representantes de los trabajadores y trabajadoras de Aigües de Barcelona a través del Comité Intercentros y de las diversas comisiones permanentes integradas por los diferentes representantes sindicales.



VOCACIÓN DE PROXIMIDAD

Tenemos vocación de proximidad con el cliente y sus problemáticas, con capacidad para dar respuesta y solución de manera rápida y eficaz a través de diferentes canales.

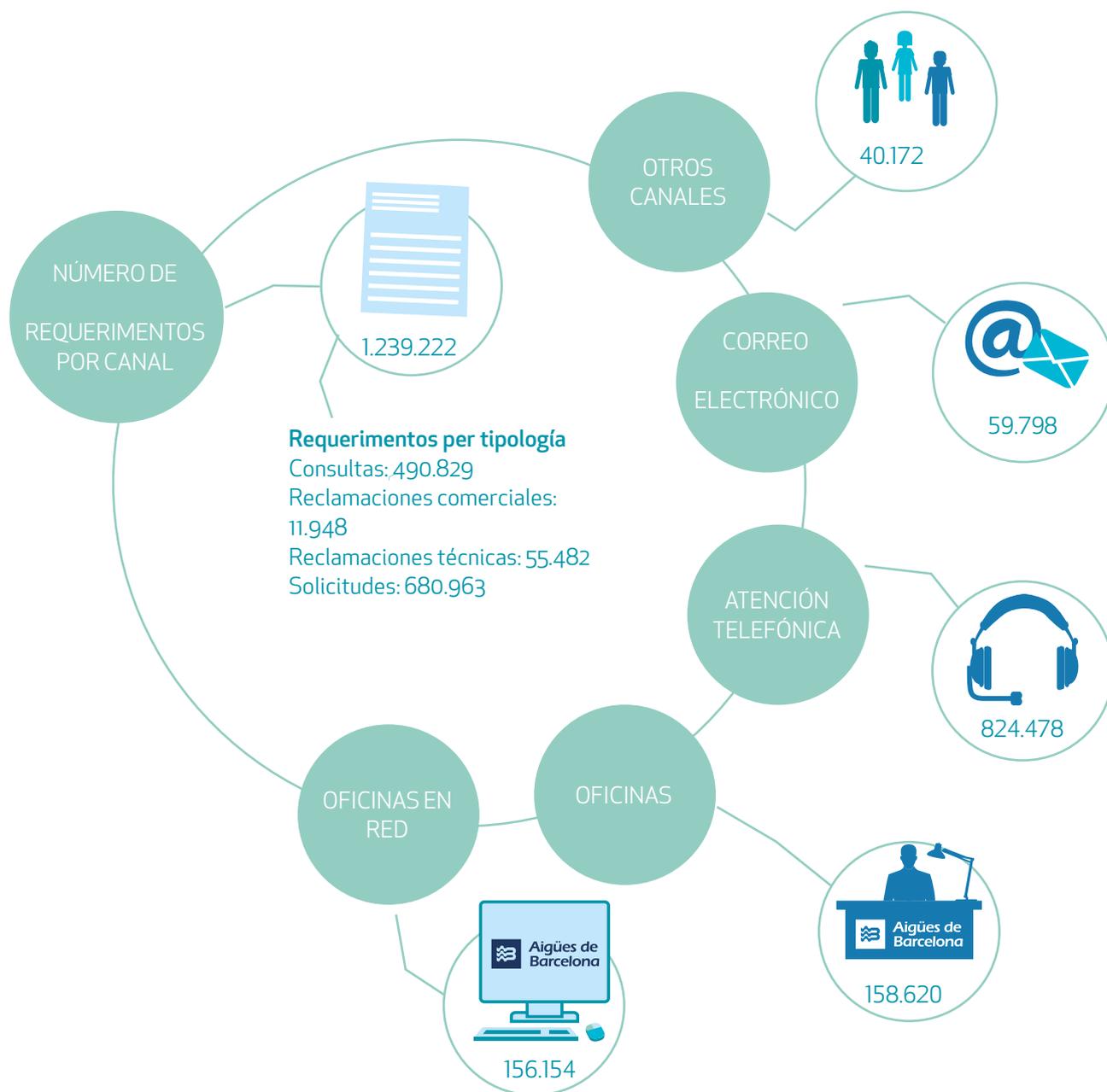
**1.239.222**  
REQUERIMIENTOS POR  
DIFERENTES CANALES DE  
COMUNICACIÓN (OFEX,  
OFICINAS, ATENCIÓN  
TELEFÓNICA, ETC.)

**164** RECLAMACIONES,  
99% DE LOS CASOS  
RESUELTOS A TRAVÉS DE LA  
MEDIACIÓN. LA OFICINA DEL  
CUSTOMER COUNSEL TRATA  
DE LLEGAR A UN ACUERDO  
MEDIANTE LA MEDIACIÓN.



Tenemos vocación de proximidad con el cliente y sus problemáticas, con capacidad para dar respuesta y solución de manera rápida y eficaz a través de diferentes canales.

### Canales de atención y comunicación con el cliente



## 2.2.4 Un servicio bien valorado

La satisfacción del cliente es una prioridad para Aigües de Barcelona. La compañía se esfuerza para ofrecer un servicio de la máxima calidad que permita a toda la ciudadanía que se encuentra en el ámbito de acción de la empresa disfrutar de un bien tan básico e imprescindible como es el agua.

Cada semestre se pregunta al usuario sobre su grado de satisfacción con la atención dispensada. Se hacen un total de 3.000 encuestas el año para intentar saber qué es lo que más satisface al cliente doméstico pero sobre todo para identificar carencias e intentar corregirlas.

Las consultas hechas en 2016 a los clientes domésticos –el 84% de los que tiene la compañía– muestran una valoración bastante alta. Los usuarios puntuaron el año pasado con un 7,2 sobre 10 el servicio recibido. Por la parte positiva, se valora la continuidad en el servicio, la regularidad en la recepción de la factura y la presión con la cual llega el agua. Por el contrario, los aspectos con una calificación inferior son el sabor del agua y el valor que el cliente da al servicio en relación con el precio que paga.

### Un servicio en constante evolución

La compañía no solamente reacciona a las quejas y sugerencias, sino que también lleva a cabo una tarea proactiva en busca de información que les permita mejorar.

[G4-PR5]

En caso de que el usuario discrepe de la respuesta proporcionada a través de los canales de atención al cliente de Aigües de Barcelona, dispone de la oficina del customer counsel para tratar de llegar a un acuerdo mediante un proceso de mediación.

“Después de la mediación, la gente siempre queda agradecida. Cuando les hablas, acaban confiando en ti y detectas si hay problemas. En el fondo, es una cuestión de sentido común, de escuchar y de ser ingenioso”



**SERGI SANCHIS,**  
CUSTOMER COUNSEL



## Customer counsel

El customer counsel tiene como finalidad defender los intereses de los clientes y asegurar que todas las personas que tienen un desacuerdo con la compañía suministradora dispongan de un acompañamiento durante el proceso de reclamación. Adicionalmente a la gestión de quejas y reclamaciones en última instancia, también elabora recomendaciones para la mejora del servicio al cliente y promueve el diálogo con los grupos de interés relacionados con los derechos de los consumidores.

En 2016 se han gestionado 164 reclamaciones. Un 84% de los casos tratados están relacionados con el ciclo comercial, básicamente, excesos de consumo producidos por escapes o averías en la instalación interior del cliente. El 99% de los casos fueron resueltos a través de la mediación, cosa que permitió que empresa y cliente llegaran a acuerdos satisfactorios para ambas partes. Un 81% de las respuestas fueron parcialmente o completamente satisfactorias para el cliente.

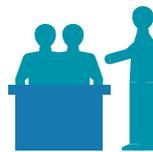
A escala externa, se han mantenido contactos con representantes de varias administraciones públicas dedicadas a velar por los derechos de los consumidores. En todas las ocasiones, se les ha presentado la oficina del customer counsel y se les ha ofrecido la colaboración en todo aquello que pueda ser de interés mutuo. También se han compartido experiencias y se han abierto nuevos canales de comunicación para mejorar el servicio a las personas.

A escala interna, se han mantenido reuniones de trabajo con los equipos de gestión de quejas y reclamaciones y con la dirección de clientes. Destacan unas jornadas celebradas con el personal de las oficinas de la compañía en Badalona, Barcelona, Gavà y l'Hospitalet de Llobregat, durante las cuales se destacó la importancia del trabajo que se realiza en las oficinas de Aigües de Barcelona para garantizar una atención cercana al cliente, y se compartieron experiencias y sugerencias para la mejora continua del servicio a la ciudadanía.



**164** RECLAMACIONES

**84%** DE LAS RECLAMACIONES, RELACIONADAS CON EL CICLO COMERCIAL



**99%** DE LOS CASOS, RESUELTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN



**81%** DE LAS RESPUESTAS, TOTALMENTE O PARCIALMENTE SATISFACTORIAS PARA EL CLIENTE



Oficina del *customer counsel*

TIPOS DE RECLAMACIÓN	%
Ciclo comercial	84%
Contratación	10%
Atención al cliente	3%
Técnicas	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

VÍAS DE SOLUCIÓN (NÚMERO)	
Mediación	99%
Resolución	1%
Transferencia	0%
Asesoramiento	0%
No aceptadas	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

SENTIDO DE LA RESPUESTA (NÚMERO)	%
Favorable al cliente	50%
Parcialmente favorable	31%
Desfavorable	19%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## 2.3 EL TALENTO, EL CORAZÓN DE AIGÜES DE BARCELONA



La ciudadanía es consciente de que, si hay un problema, lo resolveremos. Y esto es así, porque llevamos Barcelona y su área metropolitana en nuestro ADN y porque tenemos un equipo de profesionales comprometidos y altamente cualificados. Seis generaciones, que han trabajado y siguen haciéndolo, junto con la ciudadanía y las administraciones, para construir una ciudad mejor.

Las personas son una prioridad para Aigües de Barcelona. Para reforzar su actividad y lograr los hitos económicos, sociales y ambientales que se propone, la compañía confía en su equipo, que se ayuda de la confianza que le han ofrecido sus proveedores, clientes y ciudadanos como grandes aliados para mantener una relación cercana y constructiva basada en el diálogo, el respeto y la búsqueda de soluciones conjuntas a las dificultades que se puedan plantear.

Favorecer un entorno de trabajo dialogante, equilibrado y saludable y el desarrollo profesional de los trabajadores es uno de los principios que guían la gestión del equipo en Aigües de Barcelona. La compañía es consciente de que sólo atrayendo y conservando el talento se puede lograr el éxito. El respeto por la igualdad y la diversidad, además, son máximas ineludibles, de acuerdo con el compromiso manifiesto de la empresa con los derechos humanos y el desarrollo sostenible.



LA PLANTILLA DE AIGÜES DE  
BARCELONA ESTÁ FORMADA

POR **958** PERSONAS, DE LAS  
QUE EL **26%** SON  
MUJERES

EL **96,14%** DE LA PLANTILLA  
CON CONTRATO INDEFINIDO



PLANTILLA POR SEXO	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	712	73,18%	710	74,11%
Mujeres	261	26,82%	248	25,89%
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>100,00%</b>	<b>958</b>	<b>100,00%</b>

Los datos representados en esta tabla son de la plantilla a 31 de diciembre de 2015 y 2016, respectivamente.

PLANTILLA POR EDAD	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	46	4,73%	38	3,97%
Entre 30 y 50 años	722	74,20%	665	69,42%
Mayores de 50 años	205	21,07%	255	26,61%
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>100,00%</b>	<b>958</b>	<b>100,00%</b>

Los datos representados en esta tabla son de la plantilla a 31 de diciembre de 2015 y 2016, respectivamente.

PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Dirección y titulación superior	112	11,50%	112	11,70%
Titulación de grado medio	50	5,14%	56	5,84%
Cargos intermedios	287	29,50%	286	29,85%
Oficiales administrativos	140	14,39%	135	14,10%
Oficiales no administrativos	223	22,92%	221	23,06%
Personal auxiliar, obrero y subalterno	161	16,55%	148	15,45%
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>100,00%</b>	<b>958</b>	<b>100,00%</b>

Los datos representados en esta tabla son de la plantilla a 31 de diciembre de 2015 y 2016, respectivamente.

PLANTILLA POR TIPOS DE CONTRATO	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Personal con contrato fijo	914	93,94%	921	96,14%
Personal con contrato temporal	59	6,06%	37	3,86%
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>100,00%</b>	<b>958</b>	<b>100,00%</b>

Los datos representados en esta tabla son de la plantilla a 31 de diciembre de 2015 y 2016, respectivamente.

## 2.3.1 Innovación y talento al servicio de las personas

[G4-LA9, G4-LA11]

Aigües de Barcelona apuesta por la innovación como eje vertebrador del desarrollo profesional de su equipo y como herramienta fundamental para la gestión del conocimiento. Sólo a través de la formación continua en el uso de las metodologías y las herramientas más avanzadas se pueden conseguir profesionales capaces de liderar y de hacer realidad el proyecto de la compañía.

La organización dispone de un sistema de talento integrado para evaluar y gestionar el talento de la compañía, que permite realizar promociones internas con garantías de objetividad e igualdad de condiciones.

Por otro lado, el sistema de gestión del desempeño permite identificar potencialidades y áreas de mejora de los profesionales, y establecer un plan de formación y desarrollo.

En 2016, y como respuesta a la primera encuesta de satisfacción hecha durante el año, se han desarrollado y realizado formaciones en liderazgo para toda la cadena de mando.

En total desde el inicio de los programas, se han formado a 59 personas en el curso de encargado a líder, 29 en el programa Horizonte para mandos intermedios y 4 en el programa Batuta, dirigido a los integrantes del Comité de Dirección.



INNOVACIÓN  
AL SERVICIO DE  
LAS PERSONAS

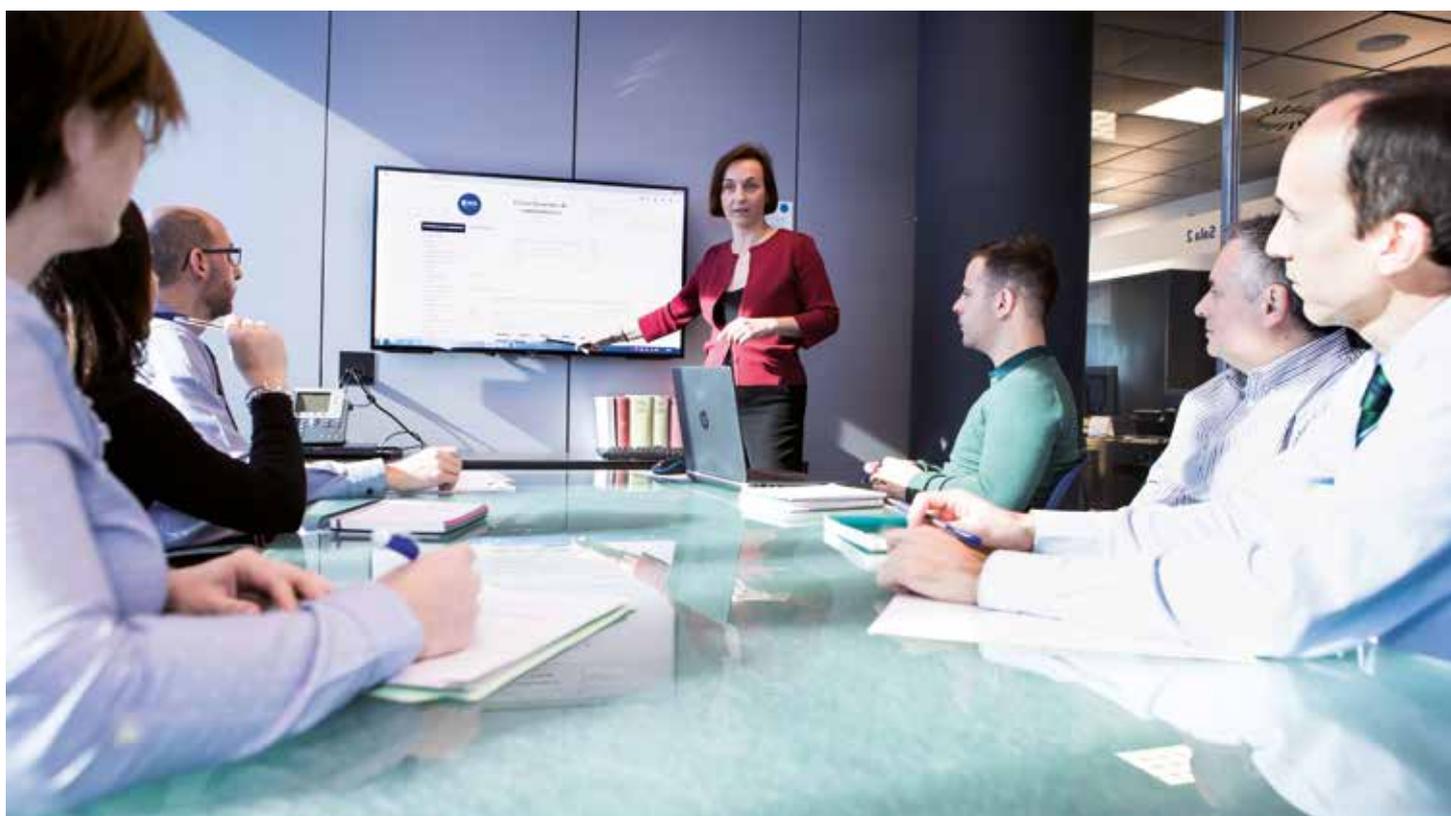
Apostamos por la innovación como eje vertebrador de desarrollo profesional de nuestro equipo y como herramienta fundamental para la gestión del conocimiento.

**44 H** DE FORMACIÓN  
POR TRABAJADOR/A

**403** PROFESIONALES  
INCLUIDOS EN UN PROGRAMA  
SGD (SISTEMA DE GESTIÓN  
DEL DESEMPEÑO)

**116** PROMOCIONES  
(81 HOMBRES Y 35 MUJERES)

APUESTA POR LA  
TECNOLOGÍA SOCIAL,  
CON HERRAMIENTAS DE  
OFFICE 365, Y POR EL  
INTRAEMPRENDIMIENTO,  
POTENCIANDO Y  
VALORANDO EL TALENTO  
INTERNO, AQUAMAKERS



**PROFESIONALES INCLUIDOS EN UN PROGRAMA SGD  
(SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO)**

	2015	2016
	Nº	Nº
Directivos	29	28
Titulados superiores	80	81
Titulados de grado medio	45	53
Mandos intermedios y encargados	213	217
Oficiales administrativos	15	18
Oficiales operarios	4	5
Resto de la plantilla	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>403</b>

**PROFESIONALES INCLUIDOS EN DEO**

	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Personas trabajadoras	161	16,50%	148	15,45%

DEO: retribución por objetivos

**PROMOCIÓN INTERNA 2015 PROMOCIÓN INTERNA 2016**

	2015	2016
	Nº	Nº
Hombres	75	81
Mujeres	35	35
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>116</b>

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA Y GÉNERO	2015		2016	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
Directivos y titulados superiores	1.573,47	2.383,72	2.777,20	6.491,30
Titulados de grado medio	279,75	1.372,47	1.038,00	4.784,00
Mandos intermedios y encargados	3.618,50	11.540,59	3.191,00	13.067,50
Oficiales administrativos	3.347,50	1.876,00	1.817,00	501,00
Oficiales operarios	10,00	12.127,79	8,00	6.230,00
Resto de la plantilla	936,50	3.276,04	429,00	2.263,50
<b>TOTAL</b>	<b>9.765,72</b>	<b>32.576,61</b>	<b>9.260,20</b>	<b>33.337,30</b>

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO	2015			2016		
	MUJER	HOMBRE	TOTALES	MUJER	HOMBRE	TOTALES
Total empleados	245	673	918	250	716	966*
Horas	9.766	32.577	42.343	9.260	33.337	42.597
<b>TOTAL</b>	<b>39,86</b>	<b>48,41</b>	<b>46,12</b>	<b>37,04</b>	<b>46,56</b>	<b>44,09</b>

\* Cálculo realizado con la plantilla media

## 2.3.2 Potenciando el intraemprendimiento

Hablar de innovación es hablar de ideas, de trabajo en red, de talento conectado y de una cultura de la innovación que durante este 2016 ha potenciado el intraemprendimiento a través de la comunidad Aquamakers, desde donde se trabaja para hacer tangibles proyectos impulsados por los mismos trabajadores de la compañía, dentro de estos 5 ámbitos de actuación: industria 4.0, sostenibilidad, innovación social, smart home, y smart cities.

El objetivo de la comunidad Aquamakers es promover la cultura maker dentro de la organización y contribuir al desarrollo de productos y soluciones en la compañía, a través de un espacio virtual y uno físico donde se puedan desarrollar procesos de fabricación digital, industrializar proyectos que nacen de iniciativas e ideas en la organización y que puedan mejorarse o desarrollarse, transferir a la organización tanto conocimientos como productos viables y desarrollar el talento interno de la compañía.



Algunos de los proyectos en curso son:



Aplicación que geoposiciona al usuario y emite una alerta en su centro de control en caso de emergencia o riesgo para la salud. Xavi Caro.



Sistema de control de puesta en marcha de tuberías mediante un caudalímetro que mide la cantidad de aire/aigua resultante de la operación. Víctor Barrera.



Desbloqueador de registros de arqueta. José Nieto.



## 2.3.3 Igualdad y diversidad, dos caras de una misma moneda

[DMA Diversidad e igualdad de oportunidades, G4-LA12]

La igualdad y la no-discriminación por sexo, raza, religión o cualquier otro tipo de condición guían todas las decisiones que toma Aigües de Barcelona. La compañía, además, trabaja proactivamente para promover esta igualdad efectiva, a través de varias políticas y medidas y de la colaboración con otras entidades.

624 personas trabajadoras de Aigües de Barcelona se han inscrito en las formaciones de Sensibilización en igualdad y Diversidad funcional, cursos que tienen como objetivo sensibilizar e incorporar la perspectiva de género en la cultura empresarial, así como promover comportamientos, actitudes y un lenguaje adecuado hacia las personas con discapacidad. Asimismo, mediante el curso también se comunica y se difunde el protocolo de acoso laboral.

La diversidad en Aigües de Barcelona se desarrolla por medio de cuatro ejes clave:



La igualdad y la no-discriminación por sexo, raza, religión o cualquier otro tipo de condición guían todas las decisiones que toma Aigües de Barcelona.

**958** PERSONAS TRABAJADORAS

**32%** DE MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS Y DE MANDO

**52%** DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS PUEDEN DISFRUTAR DE FLEXIBILIDAD DE JORNADA

**24** PERSONAS, UN 2,5% DE LA PLANTILLA TOTAL, CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

**65%** DE LA PLANTILLA HAN REALIZADO EL CURSO "DIVERSIDAD FUNCIONAL" DESDE EL 2015



Comité de estrategia de Aigües de Barcelona

## Igualdad entre mujeres y hombres

En abril del 2016, se produjo la firma del Compromiso de la Dirección con la Diversidad. Con este acto, la compañía asume su compromiso en el establecimiento y el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, y su voluntad de fomentar medidas orientadas a la consecución de la igualdad efectiva. El documento comporta la renovación del compromiso con los principios de igualdad logrados por la compañía en marzo del 2014.

Hay que destacar, además, que en 2015 se firmó el primer Plan de igualdad de Aigües de Barcelona, que vela por la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, y quiere evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

La compañía dispone también de un protocolo de acoso laboral.

## Acceso a la ocupación e integración de jóvenes y colectivos desfavorecidos

Con el objetivo de favorecer la empleabilidad de la comunidad local, Aigües de Barcelona colabora en el proyecto Vida Profesional, que lleva a cabo el Ajuntament de Barcelona a través de Barcelona Activa y que busca acercar a los jóvenes el mundo laboral, dándoles la oportunidad de visitar instalaciones de empresas de referencia con el fin de que puedan conocer los diferentes perfiles profesionales y los valores que representan.

Aigües de Barcelona apuesta por la formación y el desarrollo profesional de los más jóvenes a través de la promoción y la colaboración con diferentes centros educativos con acuerdos que permiten acoger y acompañar estudiantes en prácticas de varios niveles formativos.

Otra acción destacable en este ámbito es la participación de Aigües de Barcelona en el Espacio Labora, un programa de fomento de la ocupación de las personas con dificultades de acceso al mercado laboral, liderado por el Instituto Municipal de Servicios Sociales del Ajuntament de Barcelona. Fruto de esta participación se ha incorporado una persona al equipo de la compañía.

## Integración de las personas con diversidad funcional

Aigües de Barcelona ha logrado un acuerdo con la Fundación Prevent dirigido a ofrecer un conjunto de acciones formativas y de acompañamiento a los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, y de apoyo profesional al equipo implicado en la gestión de la diversidad funcional dentro de la empresa. La finalidad última es conseguir una buena adaptación del trabajador en su puesto de trabajo y favorecer su desarrollo formativo y crecimiento profesional y personal.

### PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL POR SEXO

	2015		2016	
	Nº	%	Nº	%
Mujeres	10	38,46%	9	37,50%
Hombres	16	61,54%	15	62,50%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
% sobre total plantilla	973	2,67%	958	2,50%

## Conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y calidad de vida en el trabajo

	2016		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Nº de personas con reducción de jornada para cuidar hijos u otros familiares	14	61	75
Personas que pueden disfrutar de flexibilidad de jornada	284	219	503

## 2.3.4 Bienestar personal: más allá de la salud y la seguridad

[DMA Salud y seguridad en el trabajo, G4-LA6]

La salud y la seguridad de las personas son primordiales a la hora de disfrutar de un entorno de trabajo saludable y equilibrado. Aigües de Barcelona dispone de una política y un sistema de gestión de la seguridad y salud laborales, certificados según la OHSAS 18001, y dirigidos a reducir gradualmente y progresivamente los índices de siniestralidad, por un lado, y a minimizar el riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo, de la otra.



BIENESTAR PERSONAL

La salud y la seguridad de las personas son primordiales a la hora de disfrutar de un entorno de trabajo saludable y equilibrado.

CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL

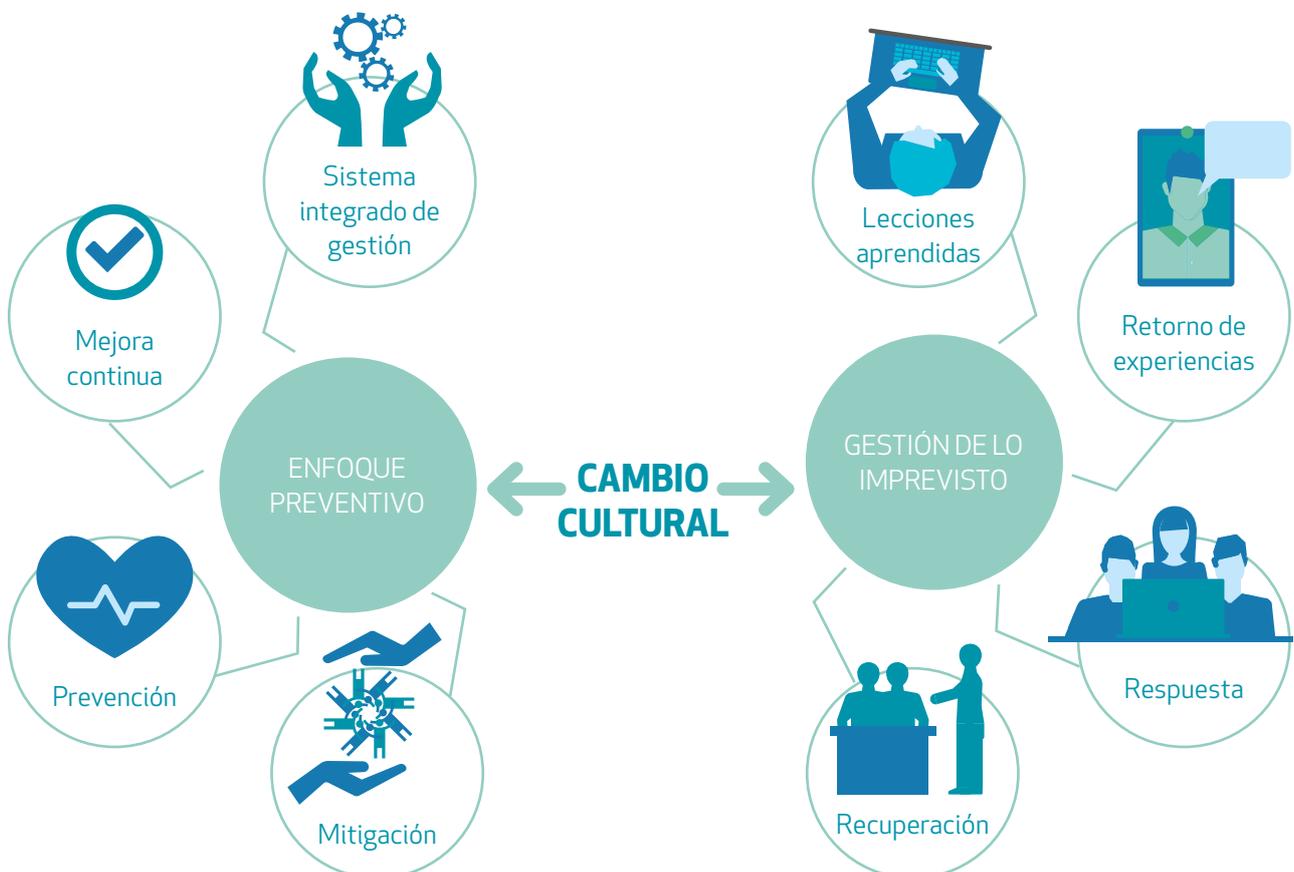
ADHESIÓN A LA DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO, UN COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO Y DE LA GESTIÓN DE LA SALUD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

**8,78** ÍNDICE DE FRECUENCIA

**0,5** ÍNDICE DE GRAVEDAD

APUESTA POR LA CULTURA PREVENTIVA: **970** RECONOCIMIENTOS MÉDICOS **1.199**

CONSULTAS MÉDICAS



## Seguridad y salud en las personas, las instalaciones y el entorno

Las actuaciones de la compañía en materia de seguridad y salud se centran en los siguientes ámbitos:



	2015			2016		
	HOMBRES	MUJERES	TOTALES	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
1) Índice de frecuencia	18,25	0	18,25	11,89	0	8,78
2) Índice de gravedad	0,69	0	0,69	0,67	0	0,5
4) Enfermedades profesionales	1	0	1	1	0	1
5) Índice de absentismo	3,2	4,8	3,6	4,3	3,8	4,2

En 2016, se ha creado el Departamento de Bienestar Personal dentro de la Dirección de Recursos Humanos, con el objetivo de contribuir a la mejora de la satisfacción personal y el bienestar de las personas trabajadoras de Aigües de Barcelona.

Se trata de un nuevo servicio innovador, moderno y pionero que nace con la intención de ordenar, agrupar y optimizar las diferentes iniciativas vinculadas a las relaciones interpersonales, intentando recuperar la confianza de las personas trabajadoras bajo una estrategia única e integrada.

Las principales líneas de trabajo son la encuesta de clima, el Observatorio del Estrés, el servicio de atención psicológica, las mediaciones interpersonales, la promoción de hábitos saludables, la generación de dinámicas positivas, la gestión de las expectativas y las acciones psicosociales.

Otra novedad ha sido la adhesión en la Declaración de Luxemburgo, un compromiso con la integración de los

principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de la gestión de la salud de las personas trabajadoras.

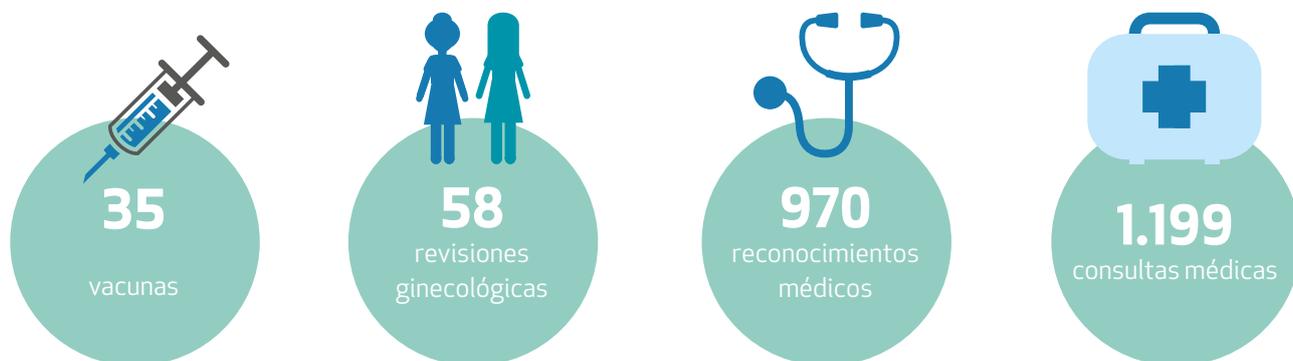
### Prevención y promoción de la seguridad y la salud

En 2016, se han impartido un total de 16.838 horas de formación en materia de seguridad y salud.

La cultura preventiva es clave para el desarrollo óptimo de Aigües de Barcelona en materia de seguridad y salud y es por eso que, durante el 2016, se han trabajado, entre otros aspectos relacionados con el estrés, la ergonomía, los buenos hábitos y la salud.

El Servicio Médico de Aigües de Barcelona ha atendido más de 1.100 consultas. Asimismo, ha gestionado los exámenes de salud de la totalidad de la plantilla, con carácter voluntario, contando en todos los casos con el consentimiento del trabajador ante las exploraciones y las pruebas y garantizando la confidencialidad de los datos médicos personales. Este año, se han realizado 970 reconocimientos médicos.

La dirección de Aigües de Barcelona ha adquirido el compromiso de promover la importancia de la prevención de riesgos laborales y lo ha trasladado en 2016 a través de 52 visitas a los centros de trabajo.



### Programas e iniciativas de prevención y promoción de la seguridad y la salud laboral

#### Innovación



Se ha implantado el uso del app VSSL, que facilita la realización ágil de visitas de seguridad a los diferentes niveles de la organización. El 1 de noviembre de 2016 se habían realizado un total de 1.185 visitas de seguridad (580 de las cuales en apoyo electrónico).

Durante el 2016 se ha implantado en todos los centros de trabajo de AB la aplicación Coordinaqua, herramienta para la gestión documental de seguridad y la salud laboral exigida por la ley para contratistas y proveedores de servicios. El 31 de diciembre, 810 empresas (entre contratistas directos de AB y empresas subcontratadas) estaban dentro de la aplicación.

Desarrollo de la herramienta *Batec*, aplicación para smartphone consistente en un sistema automático de alerta con funcionalidad tipo "hombre muerto", que permite detectar periodos de inmovilización del portador y, también, hacer hacer avisos voluntarios de situaciones de emergencia, dado que dispone de una opción tipo "botón de pánico".

Se ha llevado a cabo una prueba piloto sobre códigos QR en los cascos de seguridad como sistema de información sobre las actividades para las cuales está habilitado un trabajador en concreto.

#### Gestión transparente de las relaciones derivadas de las actividades preventivas con los diversos grupos de interés



Participación en el décimo almuerzo organizado por Aspy Prevención sobre el procedimiento y el tratamiento de personal sensible.

Jornada de sensibilización sobre el impacto del estrés y los riesgos psicosociales en el trabajo. El encuentro, celebrado en la sede de Foment del Treball, planteó, más allá de la evaluación y la normativa legal en este ámbito, medidas para implementar una gestión proactiva, innovadora y positiva de los riesgos psicosociales que redunde en la mejora de la competitividad y la productividad de las empresas.

Miembro del órgano directivo del Foro de PRL de Foment del Treball.

Acuerdo en el Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL) Intercentros para la realización de protocolos médicos voluntarios específicos de amianto según criterio médico a personas que, en el pasado, hayan podido estar expuestas y que quieran adherirse.

## Buenas prácticas



Formación en seguridad laboral dirigida a todos los colectivos de la organización. Destacan las acciones sobre ergonomía activa orientadas al personal que se incorpora después de largas bajas laborales o al personal con enfermedades específicas.

Revisión de los compromisos personales de las "Reglas que Salvan".

Formación sobre liderazgo de seguridad y salud laboral dirigida tanto a la dirección como a mandos intermedios y encargados.

Realización de pruebas biomecánicas en campo y laboratorio dirigidas a personal especialmente sensible para hacer una valoración personalizada y determinar restricciones específicas, con posibilidad de aplicación de medidas preventivas cuando se detecte la necesidad de rediseñar herramientas o condiciones del entorno laboral del trabajador.

## Colaboración en grupos de trabajo



Aigües de Barcelona participa en diferentes grupos de trabajo tanto en el ámbito de la empresa como del grupo, entre los cuales destacan el grupo de trabajo REACH y CLP y el grupo de trabajo para la elaboración de procedimientos sectoriales.

Durante el 2016 se ha creado el grupo de trabajo interno de accidentes leves, con el objetivo de reducir la tasa.

## Promoción de la participación activa



Reconocimientos en los centros de trabajo con más días sin accidentes con regalos como iPads y Smartboxes.

Además, en el marco del proyecto Cultura Positiva, cuyo objetivo es crear un clima de confianza que ayude a comunicar los incidentes y las situaciones de riesgo, se realizan tres talleres.

## Jornadas de sensibilización

Durante 2016, se han llevado a cabo dos sesiones presenciales en la sede de la compañía sobre relajación creativa.

## Safety Corner

Espacio de comunicación para los trabajadores de la empresa con documentación sobre seguridad y salud laboral específica de cada centro. Dispone de un iPad con acceso a información sobre la materia para la consulta inmediata.

## Hábitos saludables



La compañía ha puesto en marcha la nueva campaña sobre hábitos saludables con el lema "¡Ahora tienes todos los números para mejorar tu salud!". El programa de actividades incluye talleres sobre nutrición, salud relacional, etc. conferencias; actividades familiares de fin de semana; actividades físicas como el yoga o el aikido; o rutas culturales por la ciudad de Barcelona. Entre las principales novedades destaca la creación de un nuevo portal web interno.

El diálogo entre trabajador y dirección es clave cuando se trata de mejorar las condiciones de trabajo.



Escuchamos a nuestros grupos de relación, analizamos qué dicen, dialogamos y les damos respuesta, creando marcos efectivos de comunicación responsable que permitan conocer sus expectativas y necesidades.

**FIRMA DEL PRIMER CONVENIO COLECTIVO DE AIGÜES DE BARCELONA**

**76%** DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE CLIMA CON UN **7,4** DE PERCEPCIÓN POSITIVA

“Hablamos de un futuro que nos pide asumir el papel que nos corresponde en un nuevo modelo de sociedad. No podemos permanecer ajenos a la realidad de los colectivos vulnerables, sino que nos tenemos que implicar en la divulgación de una nueva cultura del agua y tenemos que afrontar la gestión de un recurso de primera necesidad, como el agua, dentro de un panorama hídrico marcado por la irregularidad. En este sentido, la dirección valora de manera muy positiva la implicación y el compromiso de todas las personas que forman parte de la compañía, y que son, sin duda, su principal activo”



**SEBASTIÀ ALEGRE,**  
DIRECTOR DE RELACIONES LABORALES

## 2.3.5 Entorno dialogante

El pasado 23 de diciembre de 2016, se firmó el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión Integral del Agua, que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2017. Este proceso empezó en 2012, cuando se firmaron los acuerdos de subrogación del personal procedente de la Empresa Metropolitana de Saneamiento.

El convenio colectivo establece la homologación de condiciones en un plazo de tiempo establecido, para todos los colectivos de la compañía en un marco laboral único, y ofrece a la plantilla un recorrido profesional y formativo más adaptado a las necesidades actuales. Además, establece líneas de trabajo que se tienen que desarrollar conjuntamente con la parte social, incorpora herramientas que ayudarán a solucionar de manera más eficaz posibles cambios organizativos y permite una estabilidad social y empresarial durante los próximos años.

“El objetivo era que no hubiera ningún miembro de la plantilla con unas condiciones laborales diferentes de las de sus compañeros”



**GUSTAVO NÚÑEZ,**  
REPRESENTANTE DE UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (UGT)

“Este convenio nos aporta siete años de estabilidad y de tranquilidad, sobre todo teniendo en cuenta el momento sociopolítico y jurídico que se vive en el sector del agua”



**EVA FERRUZ,**  
REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES DE AIGÜES DE BARCELONA (ATAB)

La compañía dispone de varios foros de participación y canales de comunicación a través de los cuales mantiene un diálogo constante con las personas trabajadoras.

### Foros de participación y canales de comunicación

### Encuesta de clima laboral

Los resultados obtenidos en la última encuesta de clima laboral realizada en 2016, con un 76% de participación, (4% más que el 2015) muestran una percepción positiva del grado de satisfacción de las personas trabajadoras, que valoran con un 7,4 sobre 10. Como conclusiones de la encuesta, hay que destacar la valoración positiva de los profesionales sobre la seguridad y la estabilidad que ofrece la compañía y la gestión de las personas. Asimismo, este 2016, se ha destacado la percepción por parte de estos profesionales sobre cómo su trabajo influye en la estrategia de la compañía.



## 2.4 LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS



Aigües de Barcelona hace partícipes a sus proveedores de la misión, la visión y los valores que impregnan a la compañía a través de un diálogo estrecho, del establecimiento de alianzas y de documentos como el Código de Conducta del Proveedor, entre otros.

A lo largo del 2016 se han implantado acciones para potenciar el diálogo con los proveedores. Una de las principales ha sido la realización de una encuesta para conocer su satisfacción y expectativas. La encuesta se ha hecho a 125 proveedores, incluidos los estratégicos, los importantes y los de más volumen de facturación, y ha registrado una respuesta del 52,8%, que representa un volumen de facturación de 64.718.750 euros anuales. La valoración mediana del conjunto de todos los aspectos abordados ha sido de un 7,9/10.

Fruto de la encuesta se han puesto en marcha diferentes acciones de mejora como, por ejemplo, el desarrollo de programas de gestión de proveedores (sesiones de trabajo, formación, concienciación, sesiones de recogida de información estratégica...).

Durante el año, también se ha celebrado una jornada con los principales proveedores con una dinámica participativa. El objetivo ha sido establecer un nuevo marco de relación, vinculándolos a la nueva realidad de Aigües de Barcelona, como entidad mixta, e involucrarlos de manera tangible en la estrategia de desarrollo sostenible y en el Plan 2020. La valoración de esta jornada fue de un 8,6 sobre 10.



FOMENTAMOS EL  
DIÁLOGO Y LA  
PROXIMIDAD

Hacemos un esfuerzo para mejorar la accesibilidad y la proximidad con nuestros proveedores.

**125** PROVEEDORES ENCUESTADOS  
PARA IDENTIFICAR SUS NECESIDADES  
Y EXPECTATIVAS CON UN RESULTADO  
DE **7,9/10** DE VALORACIÓN DE  
SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS



ESTABLECEMOS  
RELACIONES  
BASADAS EN  
LA ÉTICA Y LA  
TRANSPARENCIA

El establecimiento de alianzas con nuestros proveedores es uno de los compromisos del Plan estratégico Aigües 2020 y trabajamos para crear relaciones de confianza mutua.

**EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR COMPARTE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD, LA ÉTICA EMPRESARIAL, LAS PRÁCTICAS LABORALES, LA SEGURIDAD, LA SALUD LABORAL Y EL MEDIO AMBIENTE**

**EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 SE HABÍA COMUNICADO EL CÓDIGO DE CONDUCTA A 799 PROVEEDORES**

**EL CÓDIGO ÉTICO DE AIGÜES DE BARCELONA ES ASUMIDO TAMBIÉN POR NUESTROS PROVEEDORES**

**CONTRATACIÓN PERMANENTE**

## 2.4.1 Código de Conducta del Proveedor

Aigües de Barcelona dispone de un Código de Conducta del Proveedor donde se comparten, en un marco de cooperación y beneficio mutuo, unos principios de actuación específicos para su área de actividad según los principios y los valores de Aigües de Barcelona. En su elaboración han participado todas las direcciones de la empresa.

Estos principios son:

- Ética empresarial: desarrollo de relaciones comerciales considerando los principios de ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Prácticas laborales: respetar la protección de los derechos humanos y laborales fundamentales dentro de su ámbito de influencia.
- Seguridad y salud laboral: asegurar un entorno laboral seguro y saludable.
- Medio ambiente: mantener una actitud preventiva que favorezca el medio ambiente, fomentando iniciativas que promuevan una responsabilidad ambiental más grande.

Aigües de Barcelona espera que todos sus proveedores compartan los principios recogidos en este código y respeten el compromiso de buen gobierno de la entidad. Asimismo, se espera que los proveedores dispongan, a su vez, de unas políticas que respeten los principios contenidos en este código y que velen porque sus proveedores observen unos principios similares a los que se recogen aquí.

La difusión se realiza a todos los nuevos proveedores cuando se homologan y el código se ha distribuido por bloques entre los proveedores vigentes, que han confirmado su conocimiento y aceptación.



## 2.4.2 Compras sociales y ambientales

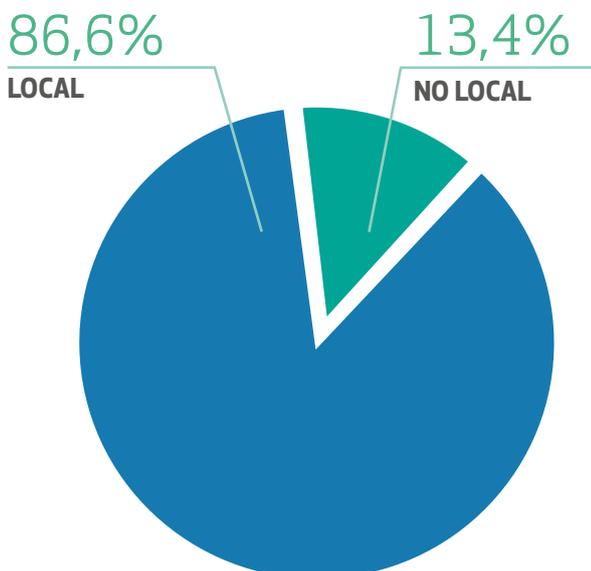
A la hora de seleccionar a los proveedores, Aigües de Barcelona dispone de unas Normas Internas de Contratación que se revisan periódicamente y que, en el artículo 31, hacen referencia explícitamente a la aplicación de criterios vinculados con prácticas que favorezcan el desarrollo sostenible en la adjudicación de contratos.

En 2016, la compañía, además, ha apostado por la compra social y ambiental, efectuando compras a diferentes empresas con valor social (Femarec, ESCID-SIFU, Icaria Iniciativas Sociales, Càtering Futuro, Fundación JOYA...). Asimismo, se está trabajando en un proyecto para implantar vehículos eléctricos en la flota de Aigües de Barcelona, tanto en furgonetas como en turismos pequeños, que prevé la sustitución de 64 unidades de motor térmico. A escala ambiental, también se trabaja con proveedores respetuosos con el entorno, como por ejemplo Ecotaxi.

A todo esto, se suman las compras que se realizan en centros especiales de ocupación, una medida que va más allá de lo que exige la ley, puesto que Aigües de Barcelona ya tiene a su plantilla a más de un 2% de personal con diversidad funcional, tal y como exige la LISMI.

Aigües de Barcelona cuenta con la colaboración, en el servicio de mantenimiento de jardinería de la EDAR del Baix Llobregat, de la empresa Tesiprat Servicios, centro especial de trabajo de la Fundación Rubricatus. En cuanto a las mejoras ambientales, a la hora de hacer la licitación se tiene en cuenta la valorización de los residuos generados, la realización de nuevas plantaciones para compensar la huella de carbono asociada y la utilización de vehículos eléctricos.

**Gasto en proveedores locales  
(Proveedores de la provincia de Barcelona)**



PROMOVEMOS  
LA SOSTENIBILIDAD  
DE LA MANO  
DE NUESTROS  
PROVEEDORES

Trabajamos para promover la sostenibilidad entre nuestros proveedores y apostamos por empresas con valor social y compromiso ambiental.

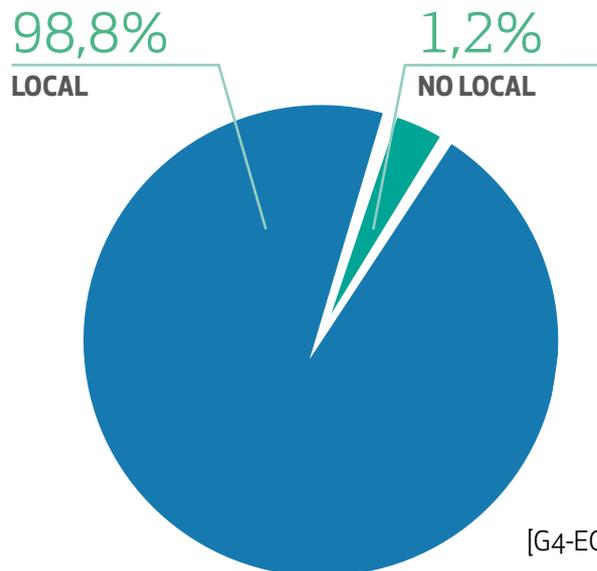
**67,7% DE COMPRAS A  
PROVEEDORES VALORADOS CON CRITERIOS  
DE SOSTENIBILIDAD**

La compañía también ha priorizado criterios de inserción social para incorporar al servicio de limpieza industrial de equipos e instalaciones de Aigües de Barcelona un trabajador en riesgo de exclusión social en cada una de las siete depuradoras metropolitanas de la compañía y en la ETAP de Sant Joan Despí, a través del convenio con Solidarça Treball. Esta empresa del tercer sector se dedica a la inserción sociolaboral y a la formación profesional de personas en situación de vulnerabilidad.

## 2.4.3 Contribución al desarrollo de las comunidades

Para contribuir al desarrollo de las comunidades locales, Aigües de Barcelona ha llegado a acuerdos de suministro y servicios con empresas de ámbito local.

**Gasto en subcontratas**



[G4-EC9]



---

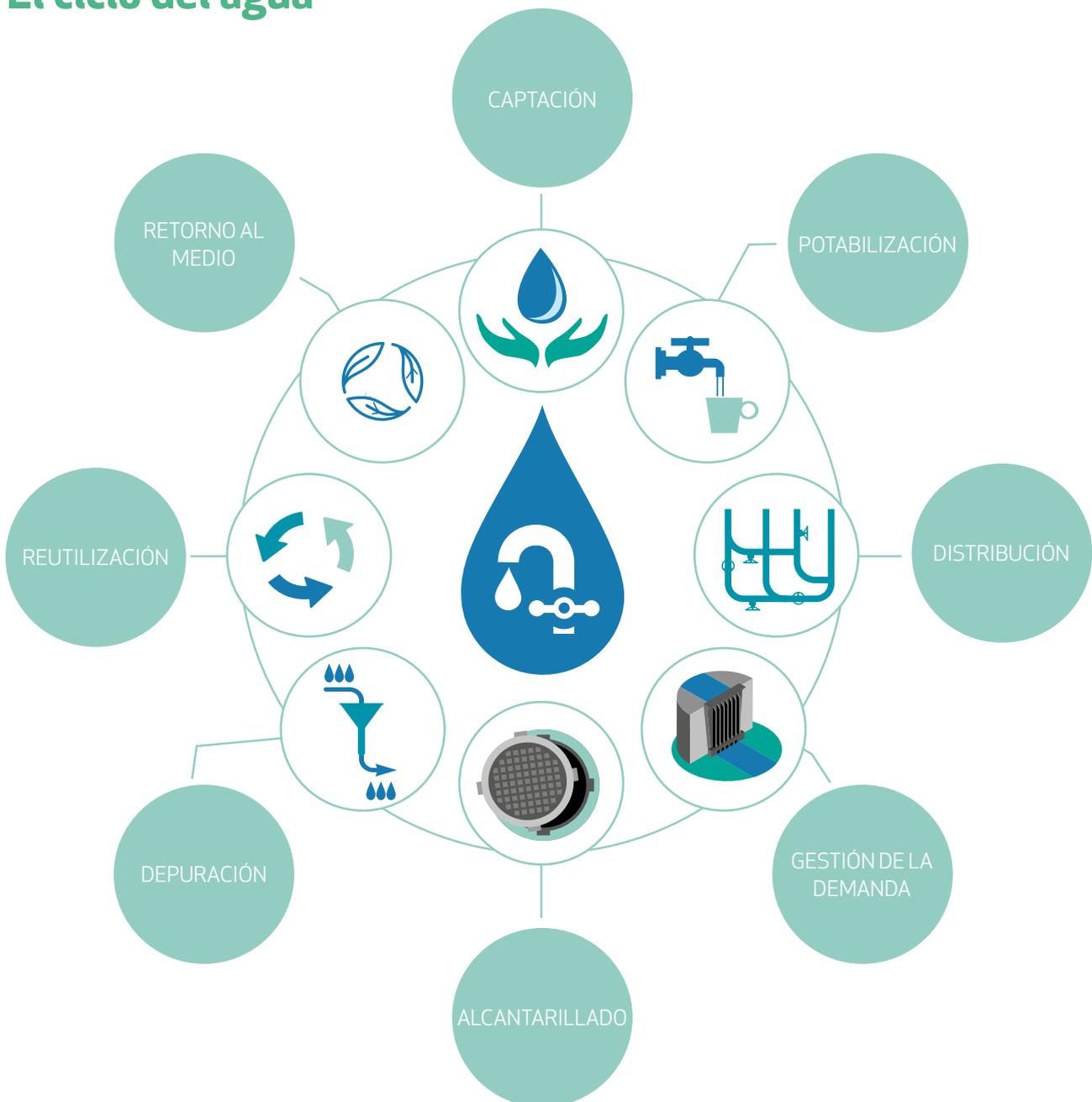
### 3. CUIDAMOS DEL AGUA

Aigües de Barcelona realiza la gestión eficiente del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, desde la captación hasta la potabilización, el transporte y la distribución, así como el saneamiento de aguas resi-

duales para su regreso al medio natural o su reutilización. De este modo, ofrece servicio a cerca de tres millones de personas con absolutas garantías sanitarias.

El agua es un bien de todos. En Aigües de Barcelona apostamos por un gestión eficiente y responsable en todos sus procesos.

## El ciclo del agua



# 3.1 LA MISMA GARANTÍA SANITARIA QUE UN ALIMENTO

[DMA Seguridad y Salud de los clientes, G4-PR1]

Aigües de Barcelona es la primera empresa española con la certificación ISO 22000, que acredita que el agua suministrada en el área metropolitana de Barcelona tiene la misma garantía sanitaria y, por lo tanto, seguridad de consumo, que cualquier otro alimento, como un yogur o un envase de leche. Además, a diferencia del resto de alimentos, que únicamente se pueden controlar durante el proceso de producción (hasta la salida de la fábrica), el agua es analizada también a lo largo de su almacenamiento y distribución, hasta llegar al grifo de todos los consumidores. Es por eso que el agua de consumo es considerada el producto alimentario más controlado del mundo. Esto, combinado con la certificación de seguridad alimentaria ISO 22000 de Aigües de Barcelona, permite ofrecer la máxima seguridad de consumo a los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.

## Un laboratorio de referencia

A través de uno de los laboratorios más modernos de Europa, se garantiza la óptima calidad del agua suministrada en los municipios donde la compañía es responsable del abastecimiento.



A través de uno de los laboratorios más modernos de Europa, se garantiza la óptima calidad del agua suministrada.

MÁS DE **500.000** CONTROLES  
GARANTIZAN LA CALIDAD DEL AGUA

El agua es monitorizada tanto desde el punto de vista microbiológico, con el objetivo de garantizar que no contenga bacterias o virus patógenos (peligrosos para la salud), como desde el punto de vista químico, para garantizar la ausencia de cualquier compuesto nocivo.

En 2016, el laboratorio se ha convertido en el primero del mundo en conseguir la extensión de la acreditación ISO 17025 para la medida en continuo de trihalometanos.



“La extensión de la acreditación ISO 17025 para incluir los analizadores en línea THM-100, que monitorizan los trihalometanos, certifica nuestra capacidad para operar con los más altos estándares de calidad que rigen nuestro laboratorio”



**MIQUEL PARAIRA,**  
DIRECTOR DE CALIDAD DEL AGUA Y DEL LABORATORIO  
DE AIGÜES DE BARCELONA

El laboratorio de Aigües de Barcelona lleva a cabo anualmente cerca de 500.000 controles de calidad, los cuales, complementados con medidas en continuo de una red de 211 analizadores en línea, garantizan la calidad del agua suministrada a cerca de tres millones de personas en Barcelona y a 22 municipios más de su área metropolitana.

### El agua del grifo, buena para la salud

Según una guía sobre alimentación infantil que ha publicado recientemente el Hospital de San Joan de Déu, es recomendable el consumo de agua del grifo para hidratarse cada día, y recuerda que “es probablemente el alimento más regulado y controlado del mundo”.

La guía destaca que el cumplimiento de estrictas normas de calidad en países como el nuestro “permite recomendar el consumo de agua del grifo para hidratarse cada día”, y recuerda los estudios realizados por especialistas independientes en relación con el agua suministrada en Barcelona y los municipios de su entorno, “en los cuales se afirma que el agua del grifo es buena para los huesos, el cerebro, los riñones, el corazón y la digestión”, y que confirman la calidad de un líquido imprescindible para la vida.



El laboratorio de Aigües de Barcelona analiza todos los parámetros regulados por la normativa europea y nacional, además de un amplio abanico de compuestos que aún no están legislados, cuya vigilancia permite reforzar la garantía sanitaria del agua suministrada.

Cualquier ciudadano puede consultar la información actualizada sobre la calidad del agua de consumo que recibe en su domicilio a través de un espacio específicamente habilitado para ello en nuestra web: <http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/la-qualitat-de-la-teva-aigua>.

Todos los controles llevados a cabo se hacen en el marco de la acreditación internacional ISO 17025, estándar de calidad más exigente en el ámbito de los laboratorios, y se complementan con los datos aportados por una extensa red de analizadores en continuo que, ubicados en puntos estratégicos del sistema de abastecimiento, vigilan de manera automática y permanente la calidad del agua a lo largo de todo el sistema.

En 2016, el laboratorio se ha convertido en el primero del mundo en conseguir la extensión de la acreditación ISO 17025

para la medida en continuo de trihalometanos, unos compuestos que pueden surgir cuando la materia orgánica, que se encuentra de manera natural en todos los recursos hídricos, reacciona con el cloro que se utiliza para potabilizar el agua. Desde el 2003, su presencia en el agua está regulada.

A diferencia del resto de acreditaciones ISO concedidas en España en el ámbito de las analíticas de agua potable, el certificado obtenido por Aigües de Barcelona es el primero y único que, por ahora, cubre los procedimientos que se realizan mediante equipos automáticos de las redes de distribución (validados y controlados por el laboratorio de la compañía). La instalación de los sistemas de control de los principales parámetros de manera automática y en línea permite controlar la garantía sanitaria del agua durante todo el proceso de distribución, desde las estaciones de tratamiento de agua potable hasta los hogares de los ciudadanos.

Esta constituye la primera experiencia en el ámbito español de acreditación de un equipo en línea, y representa un reconocimiento a la apuesta de Aigües de Barcelona por la gestión preventiva de la calidad del agua, y la voluntad de avanzarse a cualquier hipotética incidencia antes de que pueda aparecer.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS CON RELEVANCIA SANITARIA

	2015	2016
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100%	100%

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS INDICADORES (SIN IMPACTO SANITARIO)

	2015	2016
Calidad fisicoquímica del agua determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas por el control de la calidad del agua · (100)	99,95%	99,90%
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas por el control de la calidad del agua · (100)	99,82%	99,65%

## CONTROLES REALIZADOS

	2015	2016
Red de distribución y transporte (laboratorio)	106.711	103.585
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	36.537	286.153
<b>Total red de distribución y transporte</b>	<b>143.248</b>	<b>389.738</b>
Depuración (EDAR)	77.997	75.616
Cuenca del Llobregat	110.490	114.741
Número de analizadores en línea en la red	207	211

# 3.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

[DMA Materiales, G4-EN1 DMA-Agua, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22]

El agua es un recurso escaso y hay que hacer un uso responsable y fomentar el aprovechamiento de recursos alternativos y las nuevas tecnologías para garantizar el suministro.



El agua es un recurso escaso y hay que hacer un uso responsable y fomentar el aprovechamiento de recursos alternativos y las nuevas tecnologías para garantizar el suministro.

RENDIMIENTO TÉCNICO  
HIDRÁULICO: **84,4%**

**4,2** HM<sup>3</sup> DE AGUA  
REUTILIZADA

**15,6%** RESTANTE A  
CAUSA DE SUBCONTAJE DE  
LOS CONTADORES, ESCAPES,  
FRAUDES Y CONSUMOS  
AUTORIZADOS NO MEDIDOS Y  
NO FACTURADOS

**192,8** HM<sup>3</sup> DE AGUA  
POTABLE SUMINISTRADA  
**260,3** HM<sup>3</sup> DE AGUA  
DEPURADA



Aigües de Barcelona dispone de una red de instalaciones de almacenamiento, control y distribución que garantizan el abastecimiento de agua potable con un servicio con-

tinuo, con la presión adecuada y con la calidad sanitaria exigida.

### AIGUA PROPORCIONADA (hm<sup>3</sup>)

	2015	2016
Propia superficial	57,95	85,52
Propia subterránea	25,90	21,49
Compra de agua	107,43	85,78
<b>Total</b>	<b>191,28</b>	<b>192,79</b>

### EXTRACCIÓN DE AGUA

	2015	2016
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga (m <sup>3</sup> )	20.645.980	16.439.856

### RECARGA DE ACUÍFEROS

	2015	2016
Recarga en profundidad de acuíferos (m <sup>3</sup> )	413.699	335.959

### MATERIALES UTILIZADOS

CONSUMOS DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS (kg)	2015	2016
Producción de reactivos en la línea de agua. Tratamiento convencional	5.367.978	6.647.728
Producción de reactivos en la línea de agua. Tecnologías avanzadas	4.359.453	4.075.547
Producción de reactivos en la línea de fangos	603.405	564.365
<b>Reactivos totales en ETAP</b>	<b>10.330.836</b>	<b>11.300.060</b>
Depuración de reactivos en la línea de agua	6.584.708	6.698.536
Depuración de reactivos en la línea de fangos	1.764.265	1.491.834
<b>Reactivos totales en EDAR</b>	<b>8.348.973</b>	<b>8.190.370</b>

La gestión sostenible del área de depuración permite optimizar el aprovechamiento de recursos involucrados en este área, con lo cual se mejora la sostenibilidad en el proceso.

Desde diciembre del 2015, las siete EDAR metropolitanas, entre las que se encuentran dos de las que tienen más capacidad de tratamiento del Estado español (la del Baix Llobregat y la del Besòs), la explotación y la gestión de mantenimiento de los colectores y las estaciones de

bombeo de aguas residuales, y la totalidad de las instalaciones de producción operativas y transporte de agua regenerada disponen de la ISO 14001 (el certificado ISO14001 otorgado por el BSI en diciembre del 2015 no incluye la ETAP Besòs), que evidencia la adecuada gestión medioambiental que Aigües de Barcelona lleva a cabo a las instalaciones de abastecimiento y la red de saneamiento de los municipios a los que da servicio al área metropolitana de Barcelona.

AGUA TRATADA	2015	2016
Cantidad total de agua tratada en EDAR (m <sup>3</sup> )	251.511.888	260.299.002
ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR	2015	2016
DBO5 de agua de entrada en EDAR (ppm)	454	547
DBO5 de agua de salida de EDAR (ppm)	11	10
% reducción DBO5	98%	98%
DQO de agua de entrada en EDAR (ppm)	813	1.095
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	52	56
% reducción DQO	94%	95%
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	423	606
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	17	19
% de reducción de SS	96%	97%
Nitrógeno de agua de entrada en EDAR (ppm)	72	84
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	34	35
Nitrógeno retirado (ppm)	37	49
Fósforo de agua de entrada en EDAR (ppm)	11	13
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	3	3
Fósforo retirado (ppm)	8	10

ppm: partes por millón

## 3.2.1 Los múltiples usos del agua

[G4-EN10]

Aigües de Barcelona apuesta por un modelo de economía circular que garantice siempre un suministro de calidad de este recurso limitado.

La reutilización es uno de los ejes principales –junto con la eficiencia y el ahorro– del compromiso con el desarrollo sostenible. Estamos preparados para hacer efectivo este proceso con la máxima garantía y eficacia, puesto que disponemos de las infraestructuras necesarias.

Si bien hasta ahora este sistema se utiliza básicamente en situaciones cercanas a un episodio de sequía –además de no recurrir al agua potable para usos que no sean el consumo humano–, la compañía incide en que es necesario un cambio cultural a corto plazo para que las aguas regeneradas se conviertan también en un recurso en

periodos de normalidad, tal y como pasa en regiones climatológicamente parecidas a la nuestra, como por ejemplo en California.

La reutilización del agua se plantea como un gran reto a escala mundial, y se convierte en una alternativa, puesto que el agua tratada podría utilizarse para riego agrícola y de parques y jardines, limpieza viaria, usos recreativos, industria, recarga de acuíferos u otros usos medioambientales, lo que reduciría la presión sobre los recursos hídricos convencionales. Con el uso del agua reutilizada se cumplen perfectamente las exigencias de lo que hoy conocemos como economía circular.

El desarrollo de un modelo de gestión del suministro de agua reutilizada de las EDAR y su implantación en Aigües de Barcelona permite aprovechar mejor los escasos recursos hídricos disponibles en el ámbito metropolitano de Barcelona.

Garantizar un saneamiento de calidad es fundamental en el proceso de reutilización.



### REUTILIZACIÓN

	2015	2016
Agricultura (m <sup>3</sup> )	65.200	108.900
Medio ambiente (m <sup>3</sup> )*	3.787.284	3.973.682
Recreativo (m <sup>3</sup> **)	110.100	82.300
<b>TOTAL (m<sup>3</sup>)</b>	<b>3.962.584</b>	<b>4.164.882</b>

\* Por recuperación de la Laguna de la Murtra.

\*\* Para regar campos de golf.

La gestión integral del ciclo del agua es imprescindible para afrontar los episodios de sequía que vendrán, aprovechando al máximo el potencial de reutilización.

Aigües de Barcelona trabaja por que el agua procedente de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR), gracias a un tratamiento adicional o complementario de regeneración (ERA), también denominado terciario, logre la calidad fisicoquímica y sanitaria adecuada para ser reutilizada en determinados usos.

Durante el 2016, se han impulsado mejoras en las infraestructuras de producción y distribución de agua regenerada en cada uno de sus ámbitos de explotación: ERA El Prat de Llobregat, ERA Gavà-Viladecans y ERA Sant Feliu de Llobregat. A pesar de que la capacidad de estas instalaciones es suficiente para garantizar el suministro a los clientes que disponen actualmente de título de concesión administrativa, en el futuro próximo, cuando se disponga de las autorizaciones para llegar a los clientes de los ámbitos El Prat de Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu de Llobregat, serán necesarias adaptaciones.

Aigües de Barcelona está colaborando en proyectos que desarrollan varios aspectos relacionados con el agua regenerada y su uso:

### Economía circular al municipio de Sant Feliu de Llobregat

En colaboración con CETaqua y el Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, Aigües de Barcelona impulsa iniciativas en torno a la economía circular en el ciclo integral del agua, como por ejemplo la valorización de residuos, la autosuficiencia energética y las aguas regeneradas.

### Wire

Proyecto Life que se centra en el desarrollo de un prototipo basado en la combinación de tecnologías avanzadas como, por ejemplo, la ultrafiltración, la filtración con carbón nanoestructurado y la ósmosis inversa, para el tratamiento de aguas residuales regeneradas y su reutilización en las industrias químicas, de gestión y tratamiento de residuos líquidos, y de electro-coating.

### aWARE

Proyecto Life que aborda la problemática de la escasez de agua y de la eliminación de contaminantes prioritarios y emergentes en el ciclo urbano del agua. Su objetivo es promover la reutilización de agua a través de la optimización de un sistema innovador basado en tecnologías avanzadas que incluyen la combinación de adsorbentes y sistemas biológicos y de membranas, así como procesos de oxidación avanzada que combinan la ozonización, el peróxido de hidrógeno y la desinfección UV.

### Demeau

El proyecto busca validar tecnologías de futuro que tengan la capacidad de eliminar contaminantes emergentes de las aguas de captación y de las aguas regeneradas en cuatro áreas relevantes: recarga de acuíferos, procesos híbridos de filtración con membranas cerámicas, procesos híbridos de oxidación avanzada y bioensayos.

## 3.2.2 Aumentar la eficiencia ahorra agua

Las medidas de eficiencia hidráulica puestas en marcha por Aigües de Barcelona son uno de los pilares de la estrategia de desarrollo sostenible de la empresa, Aigües 2020. Uno de los 10 compromisos de este plan es, precisamente, garantizar una gestión de recursos hídricos adecuada a la demanda y a su uso. Y dos de los ejes fundamentales para lograrlo son el Plan85 para la mejora del rendimiento hidráulico de la red de abastecimiento y la telelectura.

### Plan85 para la mejora del rendimiento hidráulico de la red de abastecimiento

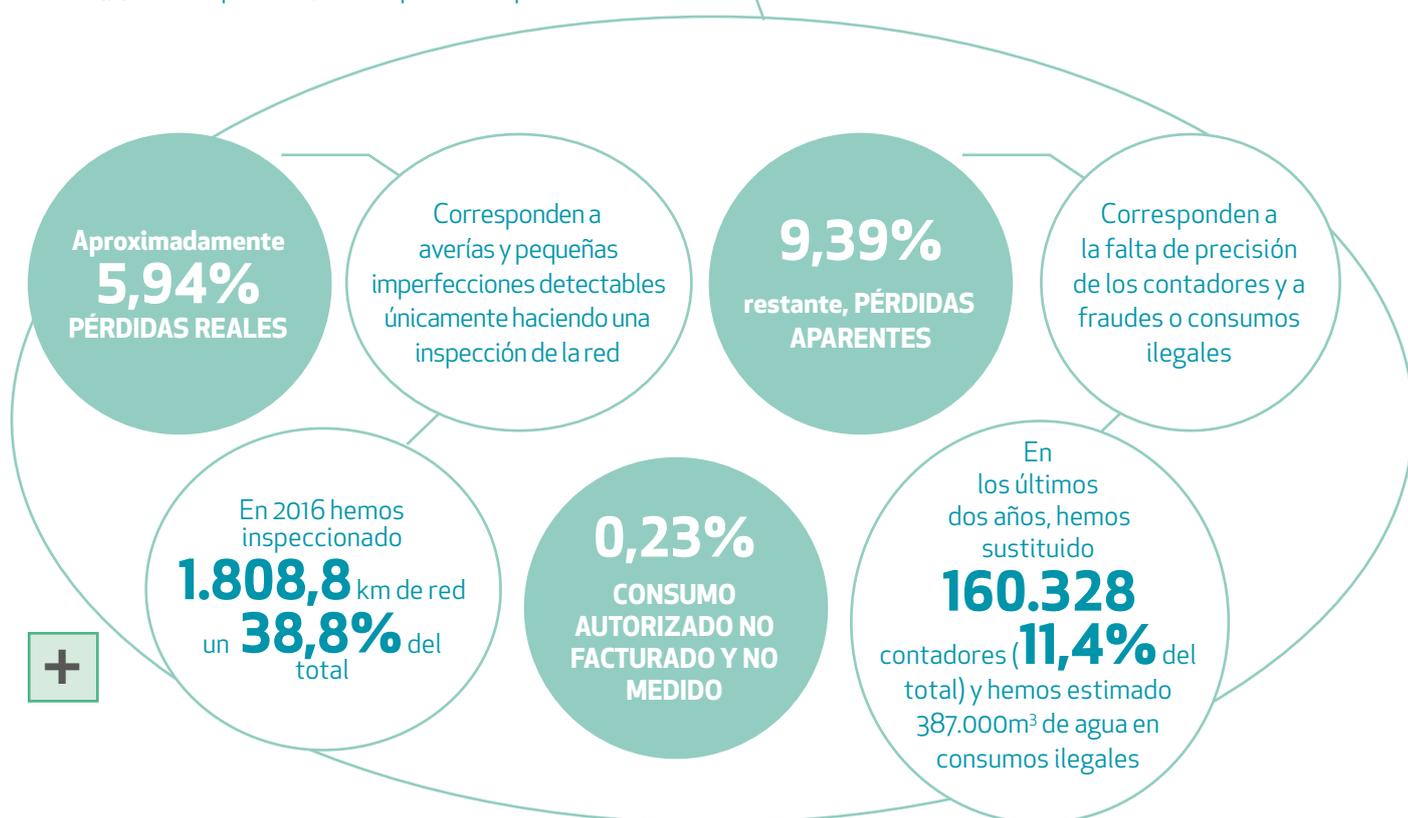
Este plan de acción se materializa a través del Programa de mejora de la eficiencia hidráulica, que tiene como reto incrementar en 1,5 puntos el rendimiento del sistema a finales del año 2017. Aunque la subida, a priori, no parezca muy significativa, este punto y medio de diferencia comportaría un ahorro de agua considerable: así, considerando un consumo doméstico de 104 litros por habitante al día (según datos del 2016 de Aigües de Barcelona), la mejora equivaldría al consumo anual de una ciudad de 60.000 personas. Esta mejora es destacable, si tenemos en cuenta que ya actualmente el índice de eficiencia

hidráulica de los 4.664 km de red gestionada por Aigües de Barcelona es muy satisfactorio –se sitúa 10 puntos por encima de la media de los abastecimientos de Catalunya, según el Idescat. Una vez logrado este reto, la compañía seguirá trabajando durante los próximos años no sólo para mantener este nivel de eficiencia, sino también para seguir aumentándolo.

Las acciones previstas en el plan son diversas y están orientadas a la reducción tanto de las pérdidas reales como de las pérdidas comerciales o aparentes.

Para contribuir a la reducción de las pérdidas reales, Aigües de Barcelona ha desarrollado una herramienta informática que permite la gestión activa de los escapes a través de la monitorización en tiempo real de la presión y el caudal de los casi 290 sectores de control implantados en la red de distribución. El programa identifica de manera automática los problemas que se producen en la red (principalmente escapes, pero también fraudes) y permite a los equipos de campo actuar con mucha más rapidez y eficacia sobre los indicios de fuga. En paralelo, se produce una investigación sistemática de escapes en los sectores que muestran rendimientos peores.

El control exhaustivo y la mejora constante de la red de distribución permiten minimizar posibles escapes y obtener el máximo aprovechamiento del agua. Técnicamente hablando, nuestra red tiene una eficiencia del 84,4%. En la práctica, esto representa que:



EFICIENCIA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE (hm <sup>3</sup> )	2015	2016
Agua de entrada en la red de distribución y transporte	191,28	192,79
Rendimiento técnico	83,48%	84,44

RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN (km)	2015	2016
Tuberías renovadas	31,37	29,88
Tuberías totales	4653,06	4664,1
Porcentaje de renovación	0,67	0,64%

### 3.2.3 Hacia la telelectura

Otro de los adelantos que se están implantando y que contribuyen a la gestión adecuada de los recursos hídricos es la telelectura. Este sistema dota a los contadores con una capacidad de transmisión que permite, tanto a los usuarios finales como a la empresa, conocer los consumos de manera diaria e incluso horaria en cualquier momento y desde cualquier lugar. Los contadores disponen de unos módulos de transmisión que transforman los pulsos del contador en señales que pueden ser captadas por concentradores desplegados en todo el territorio. Estos concentradores envían los datos a los sistemas de información centrales para gestionarlos y convertirlos en servicios para los clientes y en una herramienta de gestión para el gestor.

Toda esta información del consumo en tiempo real permite detectar, de manera prematura, los escapes de agua y los excesos de consumo. La telelectura se está implantando gradualmente en diferentes municipios del ámbito de gestión de la compañía. Sant Climent de Llobregat, Begues, Castelldefels, Sant Feliu de Llobregat, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Torrelles de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Pallejà y el barrio de Sants de Barcelona son los municipios donde se está desplegando actualmente la telelectura y en los que ya se dispone de más de 222.900 contadores con capacidad de transmisión de datos. El proyecto prevé la total cobertura del parque de contadores, 1,4 millones, hacia el año 2022.



# 3.3 INNOVACIÓN PARA UN MEJOR SERVICIO

La compañía está involucrada en diferentes proyectos líderes donde la innovación es clave para poder ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos.

## Aquavalens

Aigües de Barcelona, junto con diferentes partners extranjeros, lidera el work package de "grandes sistemas de abastecimiento" dentro del proyecto europeo Aquavalens, centrado en la validación de nuevas tecnologías avanzadas de análisis microbiológico. El proyecto tiene como objetivo mejorar el nivel de protección de la salud de los ciudadanos mediante la mejora de los métodos de detección de patógenos en agua potable y agua empleada en la preparación de alimentos.

## Drinking Water Library

Aigües de Barcelona, junto con la Universitat de Barcelona y la Colección Española de Cultivos Tipo de la Universitat de València, está desarrollando la primera biblioteca de bacterias acuáticas en aguas para la tecnología AFANE-TOF-MS. Esta iniciativa permitirá la identificación rápida de especies bacterianas acuáticas y la mejora de la información sobre la calidad microbiológica de las aguas.

## Proyecto Averías

Desde el Centro Tecnológico del Agua (CETAqua) también se contribuye a la mejora de la eficiencia hidráulica. El

"La tecnología es necesaria pero no suficiente. Se han de producir acuerdos transversales entre diferentes sectores e industrias. Un sector se dirige a otro para crear incentivos que promuevan un uso sostenible del agua en aspectos como la reutilización, el reciclaje y el ahorro de consumo. Se trata de alinear acciones, de movilizar a los grupos de relación, combinándolo con incentivos a los consumidores para que consuman menos energía y agua"



**WILLIAM SARNI,**  
WATER STRATEGY AND TECHNOLOGY ADVISOR EN  
WATER FOUNDRY, LLC



La compañía está involucrada en diferentes proyectos pioneros en los que la innovación es clave para poder ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos.

**62% DEL TOTAL DE LA INVERSIÓN EN I+D+I DE LA COMPAÑÍA EN PROYECTOS DE REUTILIZACIÓN, MEDIO AMBIENTE, SALUD Y AGUA**

proyecto Averías está centrado en diagnosticar las incidencias que se producen en la red y en contribuir a mejorar la eficiencia hidráulica y operativa. Una vez detectada la avería, se hacen diferentes pruebas en estos ámbitos hasta encontrar la causa o las causas. Además de prevenir y reducir posibles averías en el futuro, y mejorar de este modo el servicio al cliente, se pueden planificar y optimizar mejor las inversiones en renovaciones de cañerías, puesto que los datos de búsqueda se pueden extrapolar a otros puntos de la red.



# 3.4 TRABAJO EN RED

Aigües de Barcelona organiza encuentros y participa en congresos y jornadas nacionales e internacionales relacionados con la calidad del agua y su accesibilidad, donde comparte y adquiere experiencia y conocimiento de las mejores prácticas y los últimos adelantos. Algunas de estas participaciones destacadas en 2016 han sido:



Aigües de Barcelona organiza encuentros y participa en congresos y jornadas nacionales e internacionales relacionados con la calidad del agua y su accesibilidad.

---

## Coorganización de la sexta edición de la jornada Medio Ambiente y Sociedad:

Pautas para la gestión ambiental, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, en una jornada en la que mujeres científicas debatieron sobre los retos de la gestión ambiental con un especial foco en el impacto causado por nuevos contaminantes.

---

## Participación en el programa de Doctorados Industriales de la Generalitat de Catalunya

Dirigiendo una tesis doctoral sobre control de sustancias prioritarias de la Directiva marco del agua, en colaboración con la Universitat de Barcelona.

---

## Participación en el Congreso de Microbiología del Medio Acuático

Con un trabajo sobre la calidad del agua potabilizada de la planta potabilizadora de Sant Joan Despí. Además, también se difundió el proyecto internacional Aquavalens y el proyecto nacional de la convocatoria RETOS, Aquamaldi, cuyo objetivo es desarrollar una base de datos de microorganismos ambientales de origen acuático mediante una técnica avanzada de espectroscopia de masas (MALDI-TOF).

---

## Presentación de un trabajo de investigación

En colaboración con la Universitat Politècnica de Catalunya, sobre el desarrollo de nuevas metodologías para el análisis de dióxido de cloro en el congreso SETAC (Society of Environmental Toxicology and Chemistry) Europe Annual Meeting que se celebra en Nantes (Francia).

---

## Participación en el 15º Workshop on Progress in Trace Metal Speciation for Environmental Analytical Chemistry a Gdansk (Polonia)

Participación en la 7ª European Conference on Sensory and Consumer Research, el congreso europeo de referencia sobre el análisis sensorial de alimentos, que se celebra en Dijon (Francia); en el 40º International Symposium on Capillary Chromatography, que tiene lugar en Riva del Garda (Italia); en el 31º International Symposium on Chromatography, que se celebra en Cork (Irlanda); en el 6º EuCheMS de Sevilla; en la 9ª European Conference on Pesticides and Related Organic Micropollutants in the Environment & 15th Symposium on Chemistry and Fate of Modern Pesticides en Santiago de Compostella, en el XI Congreso Internacional de AEDYR en Valencia; en SECyTA 2016; en el XI Congreso Nacional de la SEM sobre Microbiología del Medio Acuático en Oviedo; en el 4º Congreso del European Study Group for Legionella Infections (ESGLI) en Amsterdam; en la 13ª IWA Leading Edge Conference on Water and Wastewater Technologies en Jerez de la Frontera, i en el salón internacional iWater en Barcelona.





---

## 4. HACEMOS CIUDAD

# 4.1 VINCULACIÓN CON EL TERRITORIO



Aigües de Barcelona no sólo cuida del entorno natural, sino también de sus habitantes. En este sentido, invierte en innovación para conseguir que el conocimiento esté en manos de los ciudadanos; acompaña a los colectivos más vulnerables, y realiza una importante tarea de sensibilización y educación entorno a un consumo responsable del agua y del funcionamiento de su actividad. Escuelas, ONG, administraciones públicas, empresas y todo tipos de organizaciones trabajan conjuntamente con Aigües de Barcelona para construir un mundo mejor, más sostenible y más justo.

Hacer ciudad significa para Aigües de Barcelona llevar a cabo su actividad cuidando su entorno natural y en complicidad con la comunidad donde opera. Esta visión se traduce, en la vertiente ambiental, en numerosas iniciativas destinadas a minimizar el impacto en el medio y a aprovechar al máximo los recursos naturales limitados de que se dispone; y en la vertiente social, en un amplio programa de acción social y de educación y sensibilización que busca apoyar a los colectivos más vulnerables y educar y sensibilizar al mismo tiempo sobre la importancia del consumo responsable del agua.



Presentación de proyectos, programa City



Aigües de Barcelona no solo cuida del entorno natural, sino también de sus habitantes. Invierte en innovación para conseguir que el conocimiento esté en manos de los ciudadanos; acompaña a los colectivos más vulnerables, y lleva a cabo una importante labor de sensibilización y educación alrededor de un consumo responsable del agua y del funcionamiento de su actividad.

## PROGRAMA INNOBUS

ACERCA A LOS JÓVENES  
EMPREENDEDORES  
AL ECOSISTEMA  
EMPRESARIAL

## PROGRAMA CITY

CIUDADANOS-  
EMPREENDEDORES  
PROPONEN  
SOLUCIONES DE  
MEJORA DE LA CALIDAD  
DE VIDA DE LA CIUDAD

COLABORACIONES  
CON ONG Y  
ORGANIZACIONES  
SOCIALES

EDUCANDO Y  
SENSIBILIZANDO EN EL  
VALOR DEL AGUA

**8.277** ESCOLARES  
AQUALOGÍA

CERCA DE **5.000**  
ALUMNOS HAN VISITADO LA  
PLANTA POTABILIZADORA DE  
SANT JOAN DESPÍ

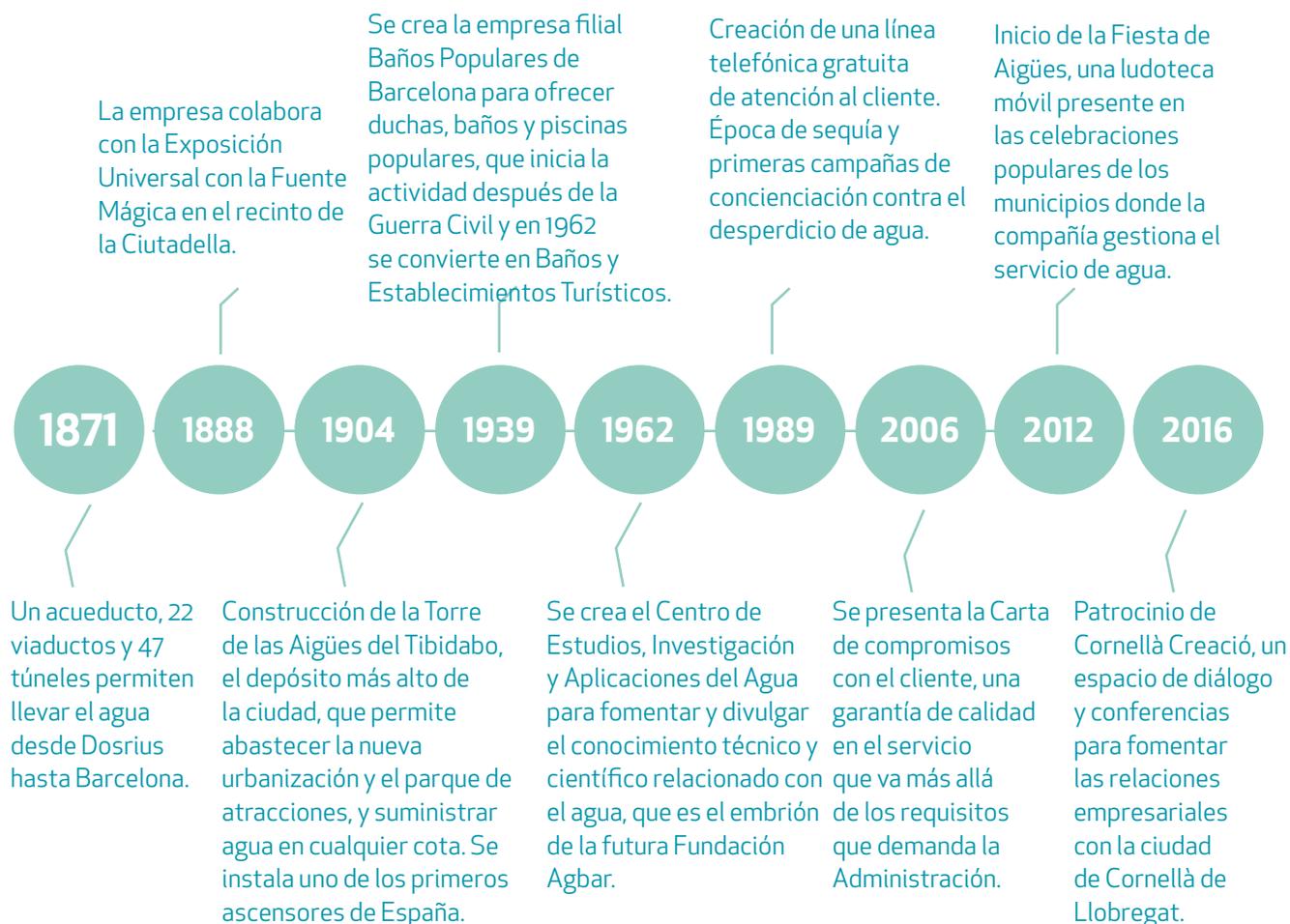
**17.102** ESCOLARES  
HAN VISITADO ESTE CURSO  
EL MUSEO AGBAR DE LES  
AIGÜES

MÁS DE **51.000**  
NIÑOS/AS Y SUS FAMILIAS  
HAN DISFRUTADO DE LA  
FIESTA DE AIGÜES EN 2016

**4,5 M€** DE INVERSIÓN  
EN ACCIONES EN LA  
COMUNIDAD SEGÚN LBG EN  
2016

Aigües de Barcelona mantiene un firme compromiso con la sociedad y apuesta por iniciativas solidarias que ayudan a los colectivos más vulnerables y por actividades de carácter más lúdico que fortalecen el territorio.

## 4.1.1 150 años vinculados al territorio y la ciudadanía



Tubería de conducción a la Plaça Catalunya, 1927

## 4.1.2 Colaboraciones con ONG y organizaciones sociales

- Banco de Alimentos: bonificación de la factura del agua de 1.000 euros aproximadamente, que se suman a los 1.000 euros de ejecución de acometidas. Campaña de donación de alimentos para familias desfavorecidas.
- Donación de un excedente de muebles de oficina a diferentes entidades sociales mediante la gestión del Banco de Recursos.
- Becas de transporte a escuelas desfavorecidas para asistir a las actividades educativas del Museo Agbar de les Aigües.
- Patrocinio de las colonias sociales infantiles para niños desfavorecidos de la Fundación Pere Tarrés.
- Taller de Músicos: proyecto de reinserción social de jóvenes músicos.
- Mesa de entidades del tercer sector: apoyo en el Congreso del Tercer Sector en Catalunya.

“Creemos que solo entre todos y todas podemos crear una sociedad más justa y en igualdad de oportunidades. La solidaridad no puede solo quedarse en palabras, se tiene que ejercer”

**ROSER ROSELL,**  
PRESIDENTA DEL CASAL DELS INFANTS



### Con los refugiados

La Fundación Agbar, con la participación de sus trabajadores, y Proactiva Open Arms han puesto en marcha un proyecto solidario para conseguir 29.000 euros que permitan dotar a esta ONG con una lancha de salvamento para continuar haciendo su tarea imprescindible en el Mediterráneo: salvar vidas. De esta cantidad, 20.000 euros han sido aportados por la Fundación Agbar, mientras que el resto están siendo sufragados mediante una campaña de micromecenazgo entre los empleados del Grupo Agbar.

Las contribuciones (hechas a través del web [www.fundacioagbar.cat/proactivaopenarmscat/](http://www.fundacioagbar.cat/proactivaopenarmscat/)) crecieron a un ritmo bastante positivo desde el comienzo de la campaña y a mediados de julio se había llegado a casi 4.000 euros de recaudación.

Pero este no es el único proyecto que demuestra la implicación de Aigües de Barcelona en la sociedad. La empresa ha firmado un convenio con la Cruz Roja para participar en la campaña Infancia Refugiada. Se trata de un proyecto, en marcha hasta diciembre de este año, en que las empresas implicadas y sus trabajadores colaboran para financiar la integración de una cincuentena de niños solicitantes de protección internacional en Catalunya en 2016.

Son niños y niñas, también adolescentes, de familias refugiadas acogidas por la Cruz Roja que han llegado a nuestro país y que necesitan asistencia en materia de atención sanitaria o de atención educativa, por ejemplo reforzando las competencias básicas. En muchos casos sufren patologías que no han sido identificadas ni tratadas o tienen complicaciones en la integración socioeducativa.

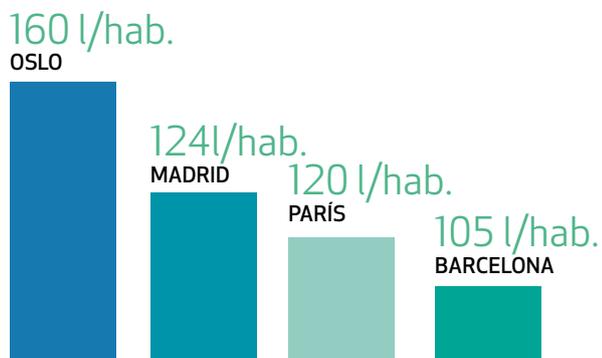


A más ciudadanos concienciados, menos consumo de agua.

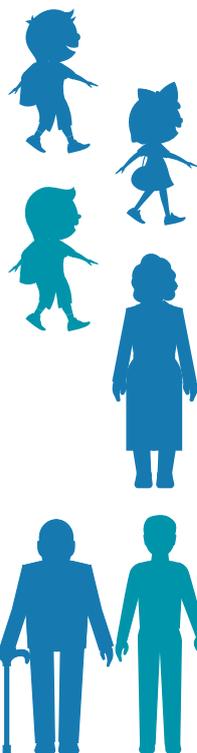
### 4.1.3 Educando y sensibilizando en el valor del agua

Hoy, Barcelona y el área metropolitana están entre los núcleos de población desarrollada que menos agua consumen por persona.

El consumo de agua por persona y día en el área metropolitana de Barcelona se ha ido moderando a lo largo de los últimos años gracias a la concienciación de la ciudadanía.



\* Fuente: Iwa international statistics 2014.



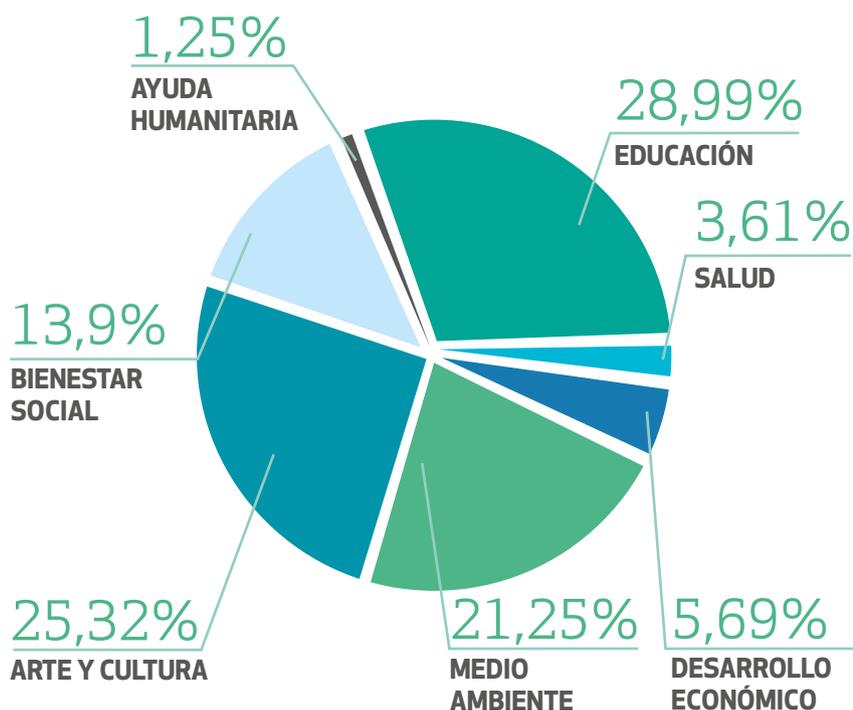
**51.279** PARTICIPANTES EN ACCIONES EDUCATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

MÁS DE **79** ACCIONES DE CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

MÁS DE **3.000** HORAS DE TRABAJO DEDICADAS A LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL

**5M€** DE INVERSIÓN EN ACCIONES A LA COMUNIDAD SEGÚN LBG EN 2016

#### Áreas de contribución social



En Aigües de Barcelona trabajamos para transmitir a la comunidad los valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos, compartiendo nuestro conocimiento a través de acciones educativas y divulgativas.

#### 4.1.4 Programas educativos

Los programas educativos de Aigües de Barcelona se dirigen a estudiantes de todas las edades con el objetivo de difundir el valor del agua y fomentar un uso mejor.



##### Agualogía

Este proyecto acerca los ciclos natural y urbano del agua a los alumnos de primaria, y promueve una actitud y unos comportamientos positivos hacia el medio ambiente y el uso responsable del agua a través de la participación y la interacción de los niños. 8.277 escolares han participado este curso en esta actividad. De éstos, el 54% son de escuelas de Barcelona; el 23%, del resto de municipios metropolitanos; y el 23% restante, de otros municipios catalanes.



“El gran reto que afronta el proyecto es explicar una realidad muy cercana y relevante para el ciudadano, pero a la vez muy desconocida y compleja: todo lo que pasa antes de que abrimos el grifo y sale el agua. Al mismo tiempo, tenemos que demostrar qué tiene de especial nuestro museo, que tenemos un acuífero bajo los pies y que podemos explicar de primera mano la gestión integral del agua. Hemos de dar más presencia al agua y potenciar su descubrimiento físico, presentar más actividades experimentales”

**ESTHER LÓPEZ,**  
RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DEL  
MUSEO AGBAR DE LES AIGÜES

##### Las visitas escolares a la planta potabilizadora de Sant Joan Despí

Este proyecto permite a los alumnos descubrir el complejo proceso de tratamiento del agua que se capta en el río Llobregat, para que el agua llegue a los hogares de Barcelona y los municipios de su entorno en las mejores condiciones. Cerca de 5.000 alumnos de primaria (un 21% del total), de secundaria (casi el 60% del total) y de bachillerato y ciclos formativos y universidad (el 16%) han visitado este curso la planta. De éstos, el 38% provenían de Barcelona; el 42%, del resto de municipios metropolitanos; y el 32% restante, de otras localidades catalanas.

### Programa educativo del Museo Agbar de les Aigües

Los programas ofrecen actividades relacionadas con un patrimonio industrial de referencia en Europa y los valores asociados a la cultura del agua, el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad. De las 17.102 visitas de este curso "El Museo, historia viva de los casi 150 años de la compañía al servicio de la ciudadanía y del desarrollo de Barcelona y su área metropolitana", el 12% han sido de educación infantil, el 68%, de primaria, el 18%, de secundaria, y casi el 2%, de bachillerato y ciclos formativos y universidad. Por procedencia, el 38% de los escolares han venido de Barcelona; casi el 12%, de Cornellà; el 31%, del resto de municipios metropolitanos; y el 18%, de otras localidades de Cataluña.

Los programas educativos de Aigües de Barcelona han recibido recientemente la acreditación de calidad educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica que otorga el Instituto Municipal de Educación del Ajuntament de Barcelona, en reconocimiento a la aportación pedagógica que ofrecen al alumnado y a su calidad.

Además de estos programas, Aigües de Barcelona lleva a cabo otras actividades educativas de sensibilización ambiental, como por ejemplo La Fiesta de Aigües, un espacio lúdico itinerante para niños de 3 a 12 años con juegos tradicionales y digitales que recorre las fiestas mayores de los 23 municipios del área metropolitana de Barcelona donde la compañía está presente. Desde su puesta en marcha en 2012, más de 235.000 niños y sus familias han pasado por este espacio pensado para el goce de los más pequeños.

### Museo Agbar de les Aigües

En 2017, está previsto que empiecen las obras de adecuación del nuevo Museo Agbar de les Aigües. La nueva oferta museística, con la utilización de las nuevas tecnologías y la integración del nuevo jardín en el museo, permitirá mejorar el impacto de un museo que en 2016 ha recibido 33.180 visitas. Estos resultados consolidan la oferta cultural y educativa de una entidad que plantea muchas actividades a lo largo del año, y que ofrece actividades singulares con motivo del Día Mundial del Agua en marzo; la Noche de los Museos en mayo; la Fiesta Mayor de Cornellà en mayo o en junio; el Día Mundial del Medio ambiente en junio; la Ludoteca de Agua en verano;

---

Los programas educativos de Aigües de Barcelona han recibido recientemente la acreditación de calidad educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica que otorga el Instituto Municipal de Educación del Ajuntament de Barcelona, en reconocimiento a la aportación pedagógica que ofrecen al alumnado y a su calidad.



la Semana de la Ciencia en noviembre, o los Talleres de Navidad por las vacaciones de Navidad.



Otras actividades de sensibilización han sido:

- **Aqualogía en los hospitales:** son unas jornadas donde se lleva a cabo el programa Aqualogía, de sensibilización y valores del agua, para hacer el acompañamiento a las familias y a los niños que están ingresados en los hospitales materno infantiles de Barcelona (Vall d'Hebron y Sant Joan de Déu).
- **Fundación ABD y Hábitat 3:** es un proyecto liderado por el Ajuntament de Barcelona por el que se realizan formaciones a personas que asesoran y aconsejan a familias con vulnerabilidad energética sobre hábitos de consumo responsable y medidas de ahorro de agua.

### El saneamiento: agua limpia

Las actividades del programa "Compartimos un futuro", en colaboración con el área metropolitana de Barcelona, ayudan a concienciar sobre las responsabilidades con la utilización de recursos, el medio ambiente y, especialmente, el ciclo del agua:

- Visitas guiadas para adultos y escolares. Visitas gratuitas a la estación de regeneración de agua y a las diferentes estaciones depuradoras. También, actividades como "Los dos cauces del río Llobregat" para conocer la depuradora del Prat de Llobregat y los espacios naturales del río.
- Actividades en el aula para alumnos de primaria y ESO. "Agua limpia" y "¡Conoce mejor la agua!" son propuestas dinámicas y experimentales para introducirlos en la nueva cultura del agua.

- Talleres para público escolar y familiar, como la actividad "Un vaso de agua", que da a conocer los diferentes tipos de agua y las características de la del grifo.

### El wáter no es una papelera: campaña contra el vertido de toallitas en el área metropolitana de Barcelona

Aigües de Barcelona ha llevado a cabo en 2016 una campaña que pretende ir más allá de la concienciación ciudadana, y obtener resultados medibles en términos de reducción de las averías que provocan las toallitas que se tiran en la red de saneamiento.

Estas toallitas tardan mucho más en deshacerse que el papel higiénico, se enredan con otros residuos que tampoco tienen que ir al wáter, como por ejemplo cigarrillos, tampones, palillos de algodón o compresas, y provocan importantes averías en las instalaciones de saneamiento, como son las estaciones depuradoras.

La campaña "Stop toallitas. El wáter no es una papelera" quiere concienciar a la ciudadanía sobre los problemas que causa el vertido de las toallitas y los productos de higiene personal que llegan a las depuradoras metropolitanas, y contribuir a un cambio de hábitos beneficioso para el medio ambiente.

El pasado mes de noviembre se ha iniciado la campaña en fase de prueba piloto en los cinco municipios del Baix Llobregat que vierten el agua en la EDAR Gavà-Viladecans.

El vertido de toallitas en el wáter genera importantes problemas en las depuradoras y en la operativa de Aigües de Barcelona. De hecho, el 46% de las emergencias registradas por la compañía durante el 2015 tenían relación con estas toallitas.

### Exposición "H2Oh!"

La exposición itinerante "H2Oh! Los secretos del agua de tu ciudad" inició su recorrido en Cornellà de Llobregat el 17 de marzo. Organizada por Aigües de Barcelona y la Obra Social "la Caixa", pretende concienciar sobre el uso que se hace de un recurso tan preciado y, a la vez, tan escaso.

Y al mismo tiempo, reflexionar sobre los desafíos tecnológicos, económicos y medioambientales que comporta un gesto aparentemente tan sencillo como es abrir un grifo. Está estructurada en tres grandes ámbitos: "Agua, elixir de la vida", "Agua en la ciudad" y "Agua sostenible", y combina diferentes elementos museográficos, desde piezas reales hasta interactivos multimedia. Además, permite descubrir curiosidades como por ejemplo por qué el agua es "el elixir de la vida" o cuál es el peso en agua de cada visitante.



## 4.1.5 Innovación al servicio de la ciudad

La innovación y la pasión por el agua han sido una constante durante los 150 años de historia de Aigües de Barcelona. Hoy como ayer, la compañía continúa marcando tendencia en innovación y desarrollo, hecho que la refuerza a la vanguardia mundial en la gestión del ciclo integral del agua.

Con el objetivo de posicionara Aigües de Barcelona como una compañía innovadora y de referencia dentro del ecosistema de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, fomentamos la generación de valor social, económico y medioambiental en todos nuestros proyectos de innovación. Queremos aprovechar las oportunidades que se nos presentan en una sociedad cada vez más abierta y conectada, para impulsar la cultura de la innovación en todos los ámbitos de la empresa, innovando con responsabilidad de futuro y utilizando la tecnología para crear un mundo más sostenible para la sociedad, de manera ética y responsable, con un claro compromiso con el ciudadano, donde la innovación y el conocimiento tengan un papel decisivo.

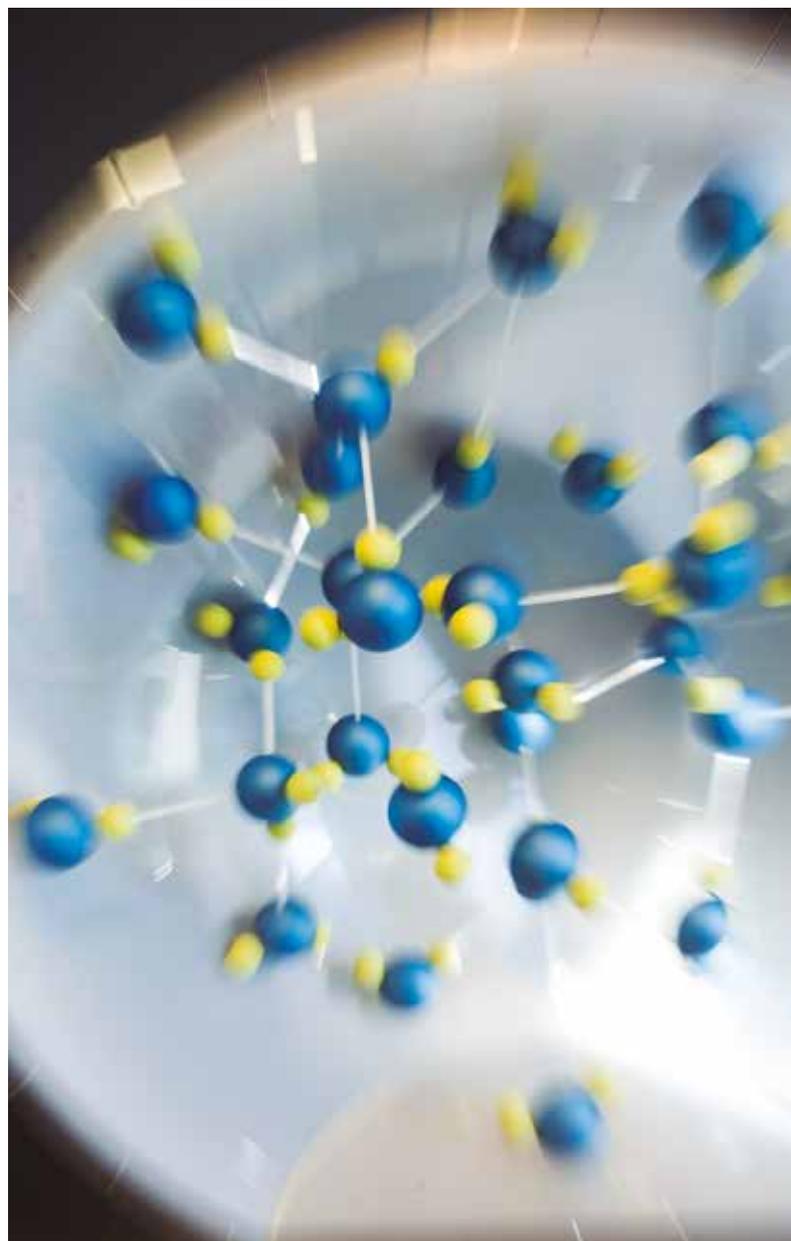
“Las características de CETaqua hacen que sea un centro único en el ámbito del agua en España, ya que integra a la Administración, la universidad y la empresa: se trata de un concepto organizativo que busca potenciar la transferencia de resultados del mundo científico a la sociedad en el menor tiempo posible”



**CARLOS MONTERO,**  
DIRECTOR GENERAL DE CETAQUA

Con el fin de promover este cambio cultural necesario para adoptar la innovación social, Aigües de Barcelona participa en el equipo Changemaker, que se ha creado desde Suez Water Spain. En colaboración con los principales expertos en innovación social del mundo, Ashoka y DOT, se está trabajando en la definición práctica de la visión, el modelo, la estructura, la gestión de proyectos y el modelo de escucha activa que nos permita poner en marcha nuevos proyectos que integren la dimensión social para el crecimiento orgánico.

También trabajamos en estrecha colaboración con CETaqua, nuestro brazo investigador y el centro tecnológico que integra, gestiona y ejecuta proyectos de investigación relacionados con la gestión del ciclo integral del agua y, a la vez, incorpora a la sociedad en nuestra cadena de valor.



Algunos de los proyectos impulsados en 2016 más vinculados a la ciudad son:

<p><b>Participación en Synergys</b></p>	<p>La compañía participó en este acontecimiento de networking que tuvo lugar en la Smart City Expo. Se trata de una actividad dirigida por Barcelona Activa donde varias empresas proponen retos a un grupo de emprendedores y start ups. Aigües de Barcelona lanzó el desafío de crear un radar de innovación social que permitiera conectar con los ciudadanos y emprender proyectos de ciudad tangibles que generaran valor y riqueza.</p>
<p><b>Programa Innobus</b></p> 	<p>Iniciativa para acercar los jóvenes emprendedores al ecosistema empresarial de la comarca para ayudarlos en el lanzamiento de sus proyectos y cooperar con las empresas en la capacitación de nuevas ideas y talento.</p> <p>El Innobus recorrió esta primavera pasada varias empresas de la comarca para mostrar a los jóvenes las diferentes actividades económicas que llevan a cabo. Una de las paradas fue la ETAP Sant Joan Despí, donde conocieron de primera mano como llega el agua a toda el área metropolitana.</p>
<p><b>Sity, emprender para los ciudadanos</b></p>	<p>Hace un año arrancó la primera edición de Sity, una iniciativa de Aigües de Barcelona que, con la ayuda de las nuevas tecnologías, tiene como objetivo principal potenciar equipos de emprendedores con ideas, capacidad, energía y entusiasmo para introducir mejoras tangibles en la calidad de vida de sus ciudadanos.</p> <p>En la primera edición, las start-up escogidas de acuerdo con tres criterios prioritarios (la utilidad de la idea, su viabilidad práctica y la calidad del equipo que la representa) recibieron dos meses de formación y asesoramiento online y, en la fase siguiente, las cinco mejores se beneficiaron de tres meses más de incubación presencial en Barcelona, con una dotación económica de 15.000 euros cada una. Las empresas que demostraron más solidez y viabilidad social, económica y ambiental tendrán acceso a 100.000 euros de financiación adicional. De todas maneras, el aspecto más valorado por los finalistas de la edición del 2016 fue el apoyo de unos mentores que les ayudaron decisivamente a crecer, así como la oportunidad de probar la utilidad de sus proyectos en el día a día de Aigües de Barcelona, que les brindó su conocimiento y experiencia como operador urbano.</p> <p>La experiencia fue tan satisfactoria que ya se prepara la segunda edición de este programa basado en otorgar poder a las personas para generar un impacto positivo en las ciudades, a partir de soluciones sostenibles en los ámbitos social, económico y ambiental. La nueva edición apuesta para acercarse todavía más a las necesidades cotidianas de las personas y, por eso, estará enfocada a una problemática muy concreta de la vida ciudadana.</p>

## 4.2 CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO NATURAL



Las actuaciones para proteger el medio ambiente de Aigües de Barcelona se plasman en varias acciones que persiguen no tan sólo la mejora ambiental, sino también un impacto en la economía y un beneficio en las personas.

Además, se aplican los principios de la economía circular, lo que permite conseguir una eficiencia más grande y generar

nuevas oportunidades para la empresa focalizadas en la reutilización de agua y que impacten positivamente sobre el medio.

Las actuaciones para proteger el medio ambiente de Aigües de Barcelona se plasman en varias acciones que persiguen no tan sólo la mejora ambiental, sino también un impacto en la economía y un beneficio en las personas, aplicando en todo momento los principios de la economía circular.



EN 2016 SE HAN INSTALADO SISTEMAS

DE ALERTA EN **18** ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES, QUE ENVÍAN AVISOS ELECTRÓNICOS CUANDO SE PRODUCEN VERTIDOS EN EL MAR

**66.940 t** CO<sub>2</sub> EMISIONES A LA ATMÓSFERA

UN **38%** MENOS RESPECTO AL 2015

FUERTE APUESTA POR LA BIODIVERSIDAD

UNA APUESTA POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE **87** VEHÍCULOS **100%** ELÉCTRICOS, TODOS ELLOS ALIMENTADOS CON ENERGÍA CON GARANTÍA DE ORIGEN DE FUENTES RENOVABLES **7,7%** DE ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA A PARTIR DE FUENTES RENOVABLES SOBRE EL CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CICLO INTEGRAL)

Producimos energía para abastecer el equivalente al consumo total de energía de 1.559 viviendas durante un año, aprovechando los fangos de las depuradoras

## 4.2.1 Gestión de residuos

[DMA Efluentes y residuos, G4-EN23]

Aigües de Barcelona entiende la economía circular como uno de los ejes estratégicos de su actividad. Esta apuesta se refleja en iniciativas concretas que la compañía ya está llevando a cabo en la gestión del ciclo integral del agua, como por ejemplo la valorización de residuos para darles un nuevo uso que permita la autosuficiencia energética de todos los procesos del ciclo integral del agua y el respeto por el medio ambiente.

### Plan de reaprovechamiento de arenas

Aigües de Barcelona ha puesto en marcha un plan piloto de reaprovechamiento de arenas en colaboración con ACSA, en varias obras de canalización que se llevan a cabo en el distrito de Gràcia de Barcelona. Hasta ahora, cuando



DESENVOLUPEM SOLUCIONS  
TECNOLÒGIQUES PER MILLORAR LA  
GESTIÓ AMBIENTAL PER ASSOLIR  
L'OBJECTIU DE RESIDU ZERO

se hacía el vaciado de una zanja se vertían el 100% de los materiales: pavimento, tierras, etc., lo que provocaba una montaña de residuos. Ahora se quiere cambiar el sistema: en lugar de llevar los materiales al vertedero se llevan a una planta de áridos, donde se tratan, y se vuelven a utilizar para volver a tapar la zanja. Además de fomentar los criterios de reciclaje y valorización de los residuos, se consigue un ahorro de recursos energéticos en el transporte y, finalmente, una reducción de la huella de carbono. Y todo esto, sin que haya un aumento significativo de los costes de producción.



## GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (kg)

	2015	2016
Arenas de desarenador - Vertedero	98.980	72.320
Fango deshidratado - Otros	13.880	0
Fango deshidratado- Vertedero	0	365.479
Fango secado- Vertedero	10.200	28.500
Fango secado - Valorización	1.859.040	3.447.968
Desechos - Vertedero	72.935	27.620
Desechos - Valorizado	180	31.515

## GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (kg)

	2015	2016
Arenas de desarenador - Vertedero	3.326.910	2.990.220
Desechos - Vertedero	4.588.060	4.462.930
Fango deshidratado- Vertedero*	2.074.260	0
Fango deshidratado - Compostaje gris*	3.282.820	0
Fango deshidratado - Agrícola	45.712.940	57.129.110
Fango deshidratado- Compostaje*	8.960	0
Fango secado - Valorización térmica directa	3.137.180	1.606.040
Fango secado - Compostaje	3.489.600	2.756.080
Fango secado- Agricultura	178.720	239.080
Fango líquido - Entra a EDAR	4.646.260	4.582.240
Fango líquido - Enviado a gestor	1.535.604.000	1.501.898.000

\* A partir de junio de 2015, la Agencia de Residuos dio permiso para utilizar este fango en agricultura después de comprobarse que su contenido en zinc era muy inferior al máximo permitido por la normativa. Por eso en 2016 el resultado en ambos casos ha sido cero.

\*\* En 2015, en la EDAR de Vallvidrera se va deshidrataron 8,96 toneladas por pruebas. En 2016 no habido deshidratación puesto que la EDAR de Vallvidrera envía los fangos producidos a la EDAR de Sant Feliu mediante camiones cisterna.

## RESIDUOS GENERADOS EN LOS EDIFICIOS DE AIGÜES DE BARCELONA (kg)

	TOTAL 2015	TOTAL 2016
Papel-cartón	20.322,00	18.574,50
Tóners vacíos	258,50	268,00
Plástico	2.691,00	3.834,00
Envases de plástico	136,50	25,00
Madera	1.202,50	1.048,50
Metal	955,50	1.320,00
Fluorescentes	23,70	103,63
Pilas alcalinas	129,50	227,50
Vidrio	838,00	762,00
Residuos mezclados/ mezclas de residuos municipales	225,00	559,00
RAEE (no especiales)	192,50	504,50
RAEE (especiales)	180,50	121,50
Soportes magnéticos	2,50	2,00
Envases contaminantes vacíos	1,00	1,00
Aerosoles vacíos	0	8,00
Disolventes y pintura	0	11,00
Aceites y grasas comestibles	104,50	204,00
<b>TOTAL</b>	<b>27.263,20</b>	<b>27.574,13</b>

\* Los datos de residuos de edificios incluyen las instalaciones de Collblanch, Gavà, Consell de Cent, Badalona, l'Hospitalet y Pallars.

## 4.2.2 Control de vertidos en el mar

[G4-EN22]

Aigües de Barcelona ha implantado un sistema de alerta en 18 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR) que avisa con un SMS y correo electrónico a las personas responsables cuando se produce un derramamiento. Con este sistema se agiliza las actuaciones oportunas y se minimiza el impacto ambiental.

De manera adicional, se ha trabajado en la puesta en relación de los datos de los niveles de derramamiento de las EBAR con las de las estaciones depuradoras (EDAR), de forma que estas estaciones puedan tener un conocimiento en línea en tiempo real de los derramamientos que se producen.

## 4.2.3 Evaluación del impacto en el olor de las depuradoras

Aigües de Barcelona trabaja para mejorar el impacto en el olor de las depuradoras. En 2016 se han realizado estudios olfatométricos en las EDAR de Besòs, Montcada, Gavà-Viladecans, Sant Feliu y el Prat de Llobregat para valorar el impacto odorífero de las emisiones que emiten. Estos estudios se han basado en el modelo de dispersión CALPUFF, que permite obtener un elevado grado de adecuación a la realidad tomando como base la fotografía aérea de la zona de evaluación y presentando las curvas isodoras que representan las concentraciones de olor, las cuales no se superan durante el 98% del periodo de tiempo considerado.

Esta información es muy valiosa, puesto que permite tener un conocimiento más profundo de las zonas más sensibles y emprender acciones de mejora.



---

Manifestamos nuestro compromiso con la ciudad a través de la participación en la conservación de espacios naturales y de patrimonio urbano.

## 4.2.4 Fomento de la biodiversidad

[DMA Biodiversidad, G4-EN11, G4-EN13]

El fomento de la biodiversidad es una de las líneas de acción del plan Aigües 2020, dentro del marco de la estrategia de desarrollo sostenible de la compañía. En este contexto, Aigües de Barcelona impulsa varios proyectos que buscan proteger espacios naturales y mejorar la presencia vegetal y animal.

### BIOBESÓS

En el norte del Parque Fluvial del Besòs, 8 hectáreas de humedales reciben un tratamiento terciario natural del efluente de la depuradora, para mejorar la calidad. De este modo, el agua vuelve al río en las mejores condiciones de calidad y ambientales posibles, y se influye positivamente en el estado ecológico del sistema y en la biodiversidad del río. Aigües de Barcelona, junto con la Diputación de Barcelona y en colaboración con CETaqua, está desarrollando un proyecto de evaluación de la capacidad de tratamiento de los humedales para conseguir una mejora en la biodiversidad de la zona.

### Espacios naturales del Delta del Llobregat

Un convenio con el Consorcio para la Protección de los Espacios Naturales del Delta del Llobregat atribuye en Aigües de Barcelona las actuaciones para preservar, mejorar y divulgar el patrimonio natural del Llobregat y garantizar la conservación de su biodiversidad.

### Carretera de las Aigües en el Parque de Collserola

Varios convenios con el Consorcio del Parque de Collserola implican a la compañía en la recuperación y el arreglo de la carretera de las Aigües, un espacio excepcional que, con el tiempo, se ha convertido en uno de los más utilizados por los visitantes del Parque de Collserola.

### Balsa para anfibios en el pantano de Vallvidrera

Se ha firmado un convenio para construir una nueva balsa para anfibios en la cabecera del pantano de Vallvidrera, con el objetivo de que se convierta en un nuevo punto de reproducción y refugio de estos animales.

### Avistamiento de especies acuáticas en el proceso productivo

Las mejoras en el tratamiento de las aguas en el proceso productivo de la ETAP Sant Joan Despí, relativas a los aditivos químicos, han permitido la reproducción de especies acuáticas como por ejemplo tortugas, serpientes y pescados.

Aigües de Barcelona está comprometida con la conservación del medio ambiente y la biodiversidad y realiza prospecciones de las zonas donde se ubican sus instalaciones para controlar si se encuentran en espacios naturales protegidos, pertenecientes a la Red Natura 2000 o en terrenos adyacentes.



“No tan sólo hacen falta infraestructuras complejas, sino que hay que pensar en la manera en que usamos el agua, en cómo hacemos frente a la demanda, en la eficiencia y la preservación del recurso. Necesitamos pensar en sistemas de gestión del agua descentralizados y en cómo incluimos los ecosistemas en la gestión del agua. Hasta ahora hemos ido ignorando los ecosistemas naturales, y han sufrido las consecuencias de la deficiente integración en la gestión del agua. Ahora tenemos que restablecer estos ecosistemas”



**PETER GLEICK,**  
CIENTÍFICO NORTEAMERICANO, COFUNDADOR DEL  
PACIFIC INSTITUTE DE CALIFORNIA

En 2016 se ha llevado a cabo, en colaboración con CETaqua, un estudio enfocado a cuantificar las huellas de carbono y hídrica asociadas a la producción de agua potable en el área metropolitana, y a desarrollar herramientas para su gestión.

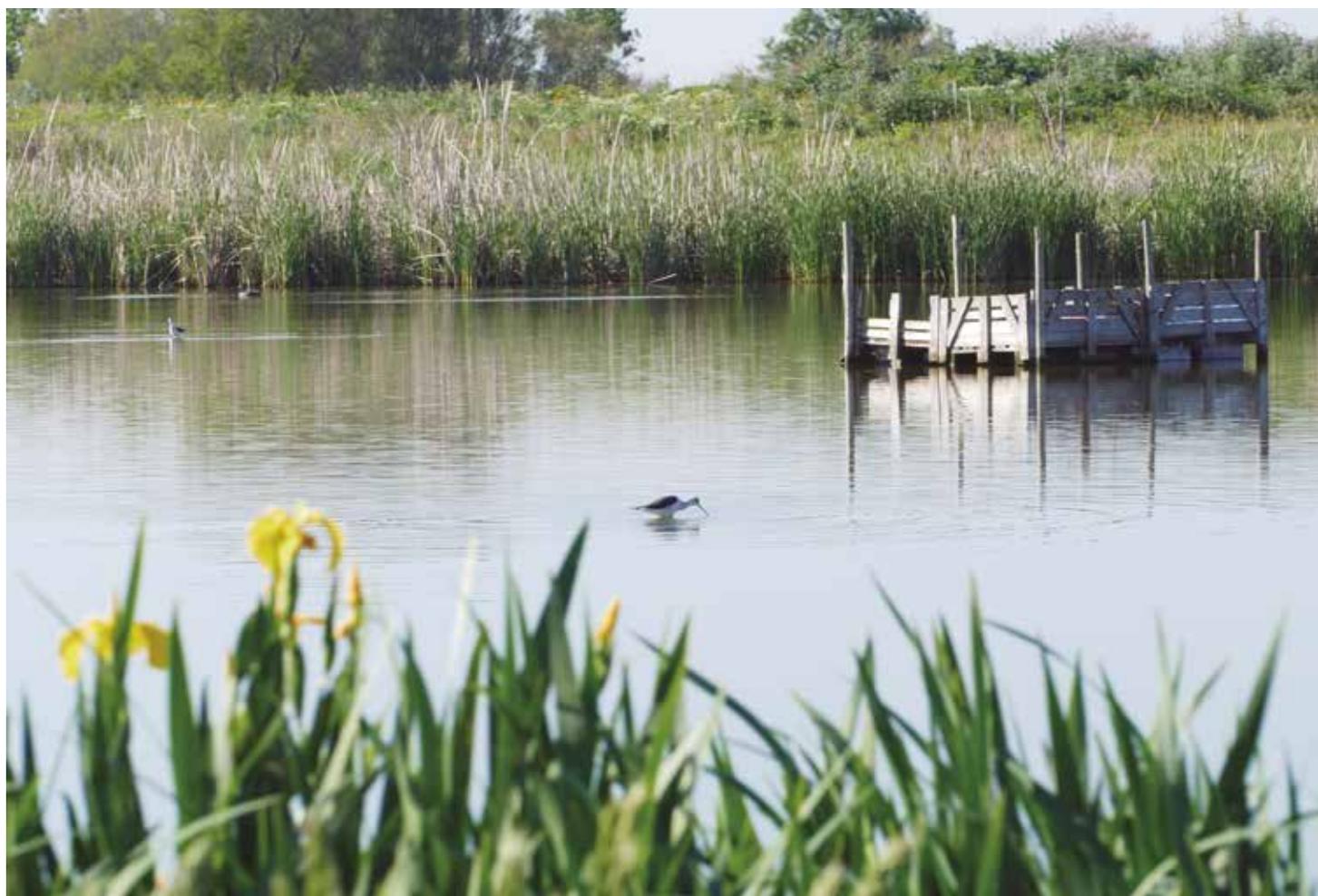
En el marco de este proyecto se calcula el efecto sobre la huella de carbono de Aigües de Barcelona del agua comprada a terceros proveniente de la ETAP Llobregat, la ETAP Ter y la ITAM Llobregat. Se incluye el diseño de un modelo de gestión que permita visualizar la evolución mensual de la huella de carbono a partir de los consumos más significativos.

En cuanto a la huella hídrica, se calcula y se compara la huella hídrica de la ETAP Ter y la ETAP Sant Joan Despí, con el objetivo de valorar el impacto ambiental de la captación de agua a las cuencas respectivas (Ter y Llobregat).

Aigües de Barcelona trabaja para conseguir la máxima eficiencia energética en todo el ciclo integral del agua. Un objetivo que también comprende la gestión sostenible de los edificios y de las instalaciones e, incluso, de la flota de transporte.

### Nº DE ESPACIOS DE REDNATURA SEGÚN LA DISTANCIA A LAS INSTALACIONES

	0km	1km	5km	10km	15km
EDAR Baix Llobregat		2		4	1
EDAR Begues	2	2		2	2
EDAR Besòs				2	2
EDAR Gavà	2	3	1	3	1
EDAR Montcada			2	1	
EDAR Sant Feliu			2	3	2
EDAR Vallvidrera	1	1			5
ETAP Besòs		1	1	1	
ETAP Sant Joan Despí			2	4	1



## 4.2.5 Lucha contra el cambio climático

[G4-EC2, Energía, G4-EN-3, DMA Emisiones, G4-EN15, G4-EN16, G4 EN-17]

Centramos los esfuerzos en minimizar nuestro impacto en el cambio climático. Buscamos la manera de reducir nuestras emisiones de efecto de invernadero mediante la innovación y apostamos por la eficiencia energética, la movilidad sostenible, las energías renovables, etc.,

siempre cuidando de nuestro entorno natural. Asimismo, colaboramos con las administraciones para hacer ciudades más resilientes e inteligentes con la tecnología más avanzada y generamos economía local, apostando por proveedores del área metropolitana de Barcelona.

Aigües de Barcelona, desde el 2012, calcula y verifica su huella de carbono de acuerdo con la ISO 14064 y está adherida al programa Acuerdos Voluntarios de la Oficina Catalana de Cambio Climático. Durante este tiempo se ha ido mejorando y ampliando progresivamente el cálculo mediante la creación de una herramienta específica para el ciclo integral del agua (Carboweb).



### La huella de carbono de Aigües de Barcelona en 2016



**ABASTECIMIENTO**

**2.862.647** habitantes servidos (según la memoria IDS 2016)

**192,8 hm<sup>3</sup>** de agua suministrada

Para abastecimiento se emiten

**11.256,74 t CO<sub>2</sub>eq**

Ratio: **0,058 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>**

**SANEAMIENTO**

**3.240.000** habitantes servidos (según la memoria IDS 2016)

**260,3 hm<sup>3</sup>** de agua depurada

Para saneamiento se emiten

**55.683,27 t CO<sub>2</sub>eq**

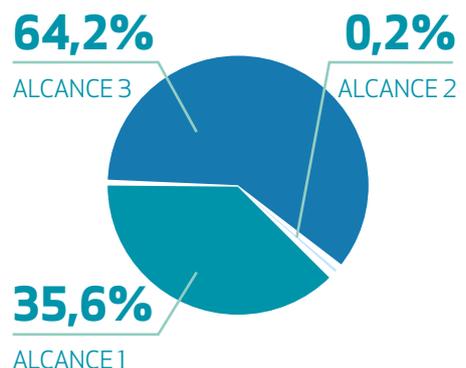
Ratio: **0,214 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>**

**CICLO URBANO DEL AGUA**

Suministrar el consumo doméstico medio persona/día **103,6 l** = **1H** funcionamiento de una bombilla de bajo consumo (20 W) persona/día

**66.940,01 t CO<sub>2</sub>eq**

**TOTAL EMISIONES CO<sub>2</sub> AB (abastecimiento + saneamiento)**



\* ver más detalle en el desplegable.

## TONELADAS CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE 2015

ALCANCE	ALCANCE INCLUYE:	ABASTECIMIENTOS	SANEAMIENTO	AIGÜES DE BARCELONA
1	Combustibles fósiles, transporte propio y otros	2.670	20.119,3	22.789,3
2	Energía eléctrica y otros	24.850,7	20.788,8	45.639,5
3	Transporte externo, tratamiento de residuos, materiales y materias primas y otros	7.549,1	32.722,5	40.271,6
<b>TOTAL</b>		<b>35.069,8</b>	<b>73.630,6</b>	<b>108.700,4</b>

## TONELADAS CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE 2016

ALCANCE	ALCANCE INCLUYE:	ABASTECIMIENTOS	SANEAMIENTO	AIGÜES DE BARCELONA
1	Combustibles fósiles, transporte propio y otros	2.821,30	21.022,49	23.843,79
2	Energía eléctrica y otros*	102,55	16,35	118,90
	Transporte externo, tratamiento de residuos, materiales y materias primas y otros	8.332,89	34.644,43	42.977,32
<b>TOTAL</b>		<b>11.256,74</b>	<b>55.683,27</b>	<b>66.940,01</b>

\* Datos calculados según el método "Market-based de GREENHOUSE GAS Protocol Scope 2 Guidance". La razón de esta reducción se debe a la compra de energía con garantía de origen de fuente renovable en 2016.

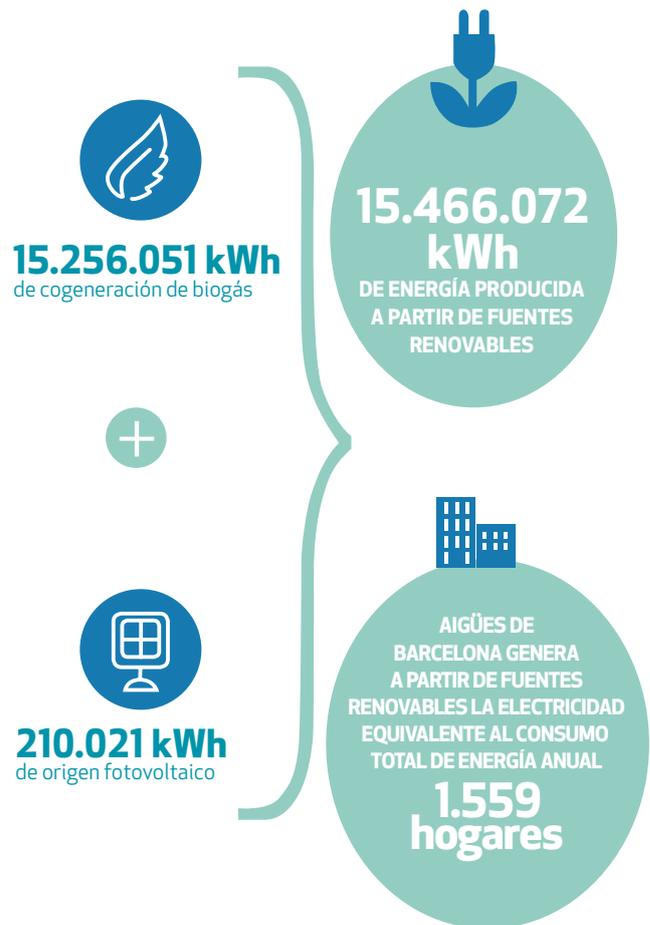
## Energías renovables

En el ámbito del saneamiento, tres de las depuradoras gestionadas por la compañía disponen de sistemas de cogeneración. Como resultado de la depuración, se obtienen fangos ricos en materia orgánica, con los que se puede generar biogás, una fuente de energía renovable cuyo aprovechamiento además evita emisiones de metano a la atmósfera. La energía que se produce con la combustión del biogás se utiliza en los mismos procesos de la planta y permite recuperar el 35% de la energía consumida en la planta en el caso de Gavà, y del 51% en el caso de Sant Feliu, puesto que en esta última EDAR se dispone de un proceso de codigestión que permite incrementar la cantidad de biogás producido.

Por su parte, la depuradora del Baix Llobregat dispone de grupos generadores que utilizan biogás producido en la EDAR y gas natural, y utiliza el calor residual del funcionamiento en continuo de los motores de cogeneración para el funcionamiento de la planta de secado térmico de lodos, con destino final principalmente a compostaje y cimitera, como combustible sustitutivo de los tradicionales derivados del petróleo.

Otra medida importante fue la instalación en el 2013 de un parque de placas fotovoltaicas de 165 kW de potencia en la planta de tratamiento de aguas de Sant Joan Despí. Se han construido 699 módulos fotovoltaicos situados en la cubierta de los depósitos de almacenamiento de agua tratada. Estos módulos, formados por numerosas celdas que convierten la luz del sol en electricidad, representan un ahorro de energía de 210.021 kWh/año y evitan la emisión a la atmósfera de unas 59 toneladas de CO<sub>2</sub>eq al año.

## UNA FIRME APUESTA POR LAS ENERGÍAS RENOVABLES





**87 VEHÍCULOS 100%**  
**ELÉCTRICOS, TODO ELLOS,**  
**ALIMENTADOS POR ENERGÍA COMPRADA**  
**CON GARANTÍA DE ORIGEN DE FUENTES**  
**RENOVABLES**

#### Flota eléctrica

Aigües de Barcelona apuesta por la reducción de emisiones, el fomento de la eficiencia energética y la mejora de la calidad de vida de las personas. Es por todo esto, que la compañía ha apostado por la movilidad sostenible, con el proyecto de implantación del vehículo 100% eléctrico en la flota.

El proyecto se inició con la implantación de dos vehículos 100% eléctricos como prueba piloto y progresivamente se ha llegado a la sustitución de hasta 87 vehículos, cifra que representa un 66,41% de la flota susceptible a electrificar.

Debido a los episodios de contaminación que sufre la ciudad de Barcelona, se consideró que el despliegue progresivo de los vehículos se iniciara en la capital catalana.

Hoy, podemos decir que el 92% de los vehículos de Aigües de Barcelona que circulan por la Ciutat Condal son eléctricos 100%.

La transformación de la flota ha comportado un cambio en la filosofía de repostaje de los vehículos y ha implicado una transformación de las infraestructuras de los edificios, que han sido equipados con más de 90 sistemas de carga adaptados a las necesidades de los vehículos que forman parte de la flota eléctrica, con un consumo anual aproximado de 209.760 kWh que provienen de la compra de energía verde, generada por energías renovables no contaminantes.

#### Edificios verdes

Está en marcha un plan de ambientalización y mejora de la ecoeficiencia de los edificios administrativos y de las zonas verdes, que ha implicado la sustitución de más 1.000 luminarias actuales por iluminación LED y la instalación, la configuración y la puesta en servicio de un sistema de control de la iluminación en las oficinas de la sede corporativa de Aigües de Barcelona, con la detección de presencia como principal medida de optimización energética de iluminación en el edificio.

## DATOS DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2015	2016
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	183.921.072	198.971.580
Consumo de gas natural (kWh)	73.311.868	81.591.590
CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	2015	2016
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	76.155.644	91.075.235
Consumo de gas natural (kWh)	8.503.386	11.472.214
CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE DEPURACIÓN	2015	2016
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	107.765.428	107.896.345
Consumo de gas natural (kWh)*	64.808.482	70.119.376

\*Nota: el consumo de gas natural en depuración es por cogeneración.

CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS	2015	2016
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	3.386.185	3.304.701
Consumo de gas natural (kWh)	97.939	124.944
Consumo de gasoil (kWh)	778	5.301

Consumo total de combustible de fuentes no renovables, por tipos de combustible kWh.

Factor de conversión de l/año de gasoil a kWh/año: Factor 11,78 kWh/kg de gasoil (según la "Guía práctica para el cálculo de emisiones de gases con efecto invernadero (GEH). Versión 2013". Basado en el anexo 8 del informe "Inventarios GEI 1990-2011 (2013)" y la densidad del gasoil C a 15 °C: 900 kg/m<sup>3</sup> (Real decreto 1088/2010).

ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA A PARTIR DE FUENTES NO RENOVABLES (kWh)	2015	2016
Energía eléctrica producida fuentes no renovables	24.116.028	26.565.202
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA A PARTIR DE FUENTES RENOVABLES (kWh)	2015	2016
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	16.488.958	15.256.051
Energía eléctrica producida en planta fotovoltaica	229.074	210.021

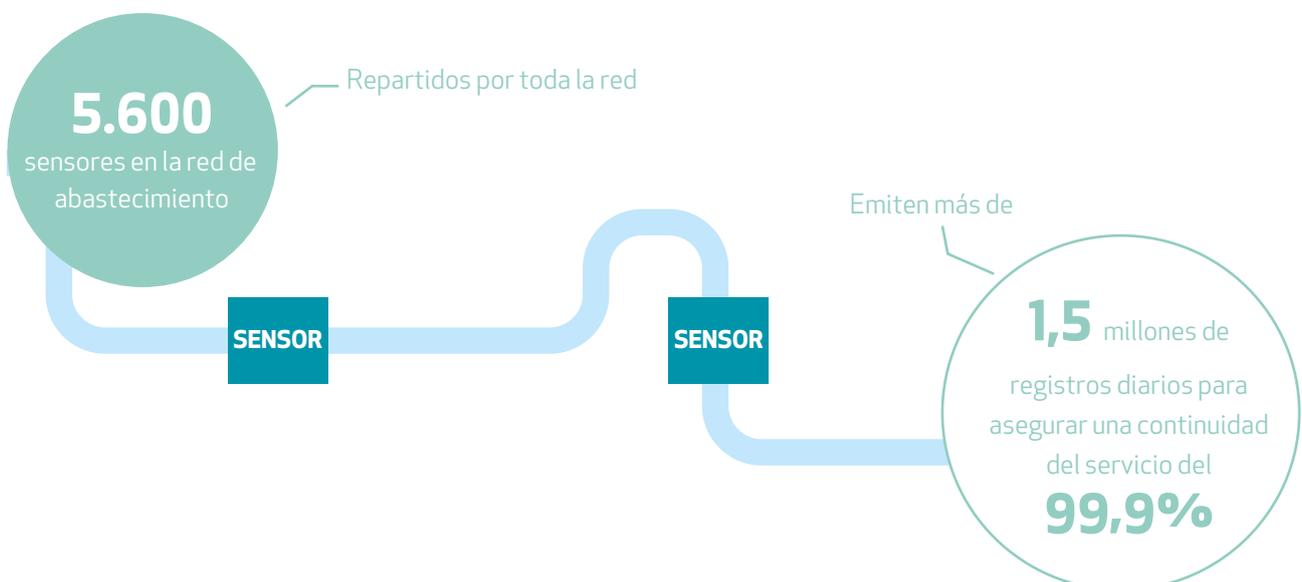
## 4.3 HACEMOS DE LA CIUDAD UN LUGAR RESILIENTE E INTELIGENTE



Colaboramos con las administraciones para hacer ciudades más resilientes e inteligentes.

Con Aigües de Barcelona la ciudad es un lugar más resiliente e inteligente, y lo demuestra la tarea que el Centro de Control Operativo lleva a cabo desde el 1976.

El centro se encarga de supervisar de manera ininterrumpida los parámetros clave del servicio de abasto del agua, y busca optimizar los recursos hídricos, conseguir la máxima eficiencia en el consumo de energía, garantizar la máxima calidad del suministro y minimizar el tiempo de intervención en las incidencias.



# 4.4 INVERSIONES SOSTENIBLES

[G4-EC7]



Aigües de Barcelona incorpora criterios de impacto económico, social y ambiental en la selección y la priorización de las inversiones, y en su diseño apuesta por el uso de los recursos alternativos, la mejora de la resiliencia y la fiabilidad y refuerza la eficiencia del sistema.

En este sentido, a lo largo del año 2016 Aigües de Barcelona ha desarrollado, con la colaboración de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y del Ajuntament de Barcelona, un nuevo modelo de priorización de inversiones de renovación de la red de distribución de agua potable. Este nuevo modelo permite la selección de las tuberías que hay que renovar considerando criterios económicos y operativos, como por ejemplo la vida útil de las tuberías y el coste de la reparación; criterios ambientales, como por

ejemplo la minimización de agua perdida por escapes y la minimización de la energía necesaria para dar presión a esta agua perdida; criterios sociales, como por ejemplo la afectación en caso de avería, la movilidad de los peatones y de los vehículos...



Aigües de Barcelona incorpora criterios de impacto económico, social y ambiental en la selección y la priorización de las inversiones, y en su diseño apuesta por el uso de los recursos alternativos, la mejora de la resiliencia y la fiabilidad y refuerza la eficiencia del sistema.

INVERSIONES EN ACCIONES MEDIOAMBIENTALES (EUROS)	2016
Inversión en acciones de disminución del agua consumida y mejora de la calidad del agua	3.683.156
Inversión en acciones de reducción de gases con efecto de invernadero	1.077.877,4
Otras inversiones en acciones ambientales	2.284.736
<b>Total</b>	<b>7.045.769,4</b>
GASTOS EN ACCIONES MEDIOAMBIENTALES (EUROS)	2016
Gastos en auditorías de sistemas de gestión	237.109,3
Gasto en acciones de disminución del agua consumida y mejora de la calidad del agua	816.908,9
Gasto en acciones de comunicación, formación y sensibilización ambiental	2.935
Gasto en acciones de minimización y valorización de residuos	169.601,2
<b>Total</b>	<b>1.226.554,4</b>
Inversiones en Infraestructuras*	36.233.701,9

\* Se ha cumplido el compromiso inversor del acuerdo marco.





---

# 5. UNA MEMORIA DE CALIDAD

La elaboración de memorias de sostenibilidad ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 por la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de medio ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA). El GRI ha desarrollado la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El hecho de acordar internacionalmente los contenidos y los sistemas de medida favorece la accesibilidad y la comparabilidad de la información de las memorias de sostenibilidad y, por lo tanto, mejora la calidad de la información para que los grupos de interés tomen las decisiones pertinentes.

El Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de Aigües de Barcelona utiliza las directrices de GRI, G4, que recomienda elaborar las memorias de sostenibilidad centrándose en los aspectos más relevantes de la organización y sus principales grupos de relación.

GRI Materiality Disclosures Service verifica que los criterios generales del informe (de G4-17 a G4-27) se encuentran correctamente localizados tanto en el contenido del índice GRI como en el texto final del informe.

Este enfoque en la materialidad implica que las memorias de sostenibilidad se centren en asuntos verdaderamente críticos para que las organizaciones cumplan sus objetivos y administren su impacto en la sociedad.

# 5.1 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
G4-1	Carta del presidente	Declaración de la máximo responsable de la organización.	✓
G4-2	Gestión de riesgos	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades de la organización.	✓
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Nombre de la organización.	✓
G4-4	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Principales marcas, productos y servicios.	✓
G4-5	C/ General batet, 1-4, 08028 Barcelona	Localización de la sede central de la organización.	✓
G4-6	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Número de países donde opera la organización.	✓
G4-7	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	✓
G4-8	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Mercados servidos.	✓
G4-9	EXCELENCIA / BALANCE ECONÓMICO / DE UN VISTAZO	Dimensiones de la organización.	✓
G4-10	EL TALENTO, EL CORAZÓN DE AIGÜES DE BARCELONA	Número total de empleados.	✓
G4-11	El 100% de trabajadores y trabajadoras de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos.	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	✓
G4-12	LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS	Cadena de suministro de la organización.	✓
G4-13	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.	Cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.	✓
G4-14	CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO NATURAL/ GESTIÓN DE RIESGOS	Implementación del principio de precaución.	✓
G4-15	DIÁLOGO ALIANZAS Y COOPERACIÓN, LA MEJOR MANERA DE AVANZAR	Apoyo a iniciativas externas.	✓
G4-16	ALIANZAS Y COOPERACIÓN, LA MEJOR MANERA DE AVANZAR	Asociaciones y organizaciones a las cuales pertenece la organización.	✓
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	TRAYECTORIA DE ÉXITO Y RESPONSABILIDAD	Entidades que figuran a la memoria.	✓
G4-18	ESTUDIO DE MATERIALIDAD CORRESPONDENCIA CON ASUNTOS MATERIALES	Definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	✓
G4-19	ESTUDIO DE MATERIALIDAD	Aspectos materiales.	✓
G4-20	CORRESPONDENCIA CON ASUNTOS MATERIALES	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	✓
G4-21	CORRESPONDENCIA CON ASUNTOS MATERIALES	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	✓

Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
G4-22	No se han hecho reexpresiones de información de memorias anteriores.	Reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	✓
G4-23	Es la segunda memoria basada en el análisis de aspectos materiales. No obstante, no se han producido cambios en el alcance de la memoria respecto a la publicada en el año anterior.	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto respecto a memorias anteriores.	✓
<b>4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	DIÁLOGO	Grupos de interés vinculados a la organización.	✓
G4-25	DIÁLOGO	Base para la identificación de los grupos de interés.	✓
G4-26	DIÁLOGO	Participación de los grupos de interés.	✓
G4-27	DIÁLOGO	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	✓
<b>5. PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	2016	Periodo objeto de la memoria.	✓
G4-29	2015	Fecha de la última memoria.	✓
G4-30	Anual	Ciclo de presentación de memorias.	✓
G4-31	Elisabet Bergés: eberges@aiguesdebarcelona.cat	Punto de contacto para dudas sobre el contenido de la memoria.	✓
G4-32	Índice de contenidos GRI	Opción "de conformidad" con la guía que ha elegido la organización y su índice de GRI.	✓
G4-33	Verificación externa	Política y prácticas en cuanto a la verificación externa de la memoria.	✓
<b>6. GOBIERNO</b>			
G4-34	RESPONSABILIDAD	Descripción de la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indicación de qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	✓
G4-35	RESPONSABILIDAD	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad al alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	✓
G4-36	RESPONSABILIDAD	Indicación de si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	✓
G4-38	RESPONSABILIDAD	Descripción de la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; otros lugares y actividades significativos, y naturaleza de estas actividades; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y representación de grupos de interés.	✓
G4-39	RESPONSABILIDAD	Indicación de si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un lugar ejecutivo. Si es así, descripción de sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	✓
G4-42	RESPONSABILIDAD	Funciones del órgano superior de gobierno y del alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	✓

Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
G4-46	RESPONSABILIDAD/GESTIÓN DE LOS RIESGOS	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en cuanto a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	✓
G4-48	COMISIÓN DE ÉTICA Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Indicación de cuál es el comité o el cargo de más importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	✓
<b>7. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	COMPROMETIDOS CON UN DESARROLLO SOSTENIBLE RESPONSABILIDAD	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, como por ejemplo códigos de conducta o códigos éticos.	✓
G4-57	RESPONSABILIDAD	Descripción de los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, como por ejemplo líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	✓
G4-58	RESPONSABILIDAD	Descripción de los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, como por ejemplo la notificación esglaonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	✓

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS - ECONOMÍA

Aspectos materiales	Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
Cumplimiento económico	G4-DMA	EXCELENCIA BALANCE ECONÓMICO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EC1	EXCELENCIA BALANCE ECONÓMICO 4,5 millones de inversión en acciones en la comunidad durante el 2016 según la metodología London Benchmarking Group (LBG) para la medición, gestión y comunicación de la acción social empresarial.	Valor económico directo generado y distribuido.	✓
	G4-EC2	GESTIÓN DE RIESGOS LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Consecuencias financieras para las actividades de la organización debidas al cambio climático.	✓
	G4-EC3	EI 68,22% de la plantilla de Aigües de Barcelona está cubierta con plan de pensiones. ENTORNO DIALOGANTE IGUALDAD Y DIVERSIDAD, DOS CARAS DE LA MISMA MONEDA	Programas de beneficios sociales.	✓
Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA	INVERSIONES SOSTENIBLES	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EC7	INVERSIONES SOSTENIBLES	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	✓
Prácticas de adquisición	G4-DMA	LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EC9	LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	✓

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS- MEDIO AMBIENTE

Aspectos materiales	Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
Materiales	G4-DMA	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN1	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS	Consumo de materiales por peso o volumen.	✓
Energía	G4-DMA	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN3	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Energía consumida dentro de la organización.	✓
Agua	G4-DMA	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN8	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS	Consumo total de agua según la fuente.	✓
	G4-EN9	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente.	✓
	G4-EN10	GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS LOS MÚLTIPLES USOS DEL AGUA	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	✓
Biodiversidad	G4-DMA	FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN11	FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD	Terrenos en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	✓
	G4-EN13	FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD	Hábitats protegidos o restaurados.	✓
Emisiones	G4-DMA	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN15	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Emisiones directas de gases con efecto de invernadero (alcance 1).	✓
	G4-EN16	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Emisiones directas de gases con efecto de invernadero (alcance 2).	✓
	G4-EN17	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	Emisiones directas de gases con efecto de invernadero (alcance 3).	✓
Efluentes y residuos	G4-DMA	GESTIÓN DE RESIDUOS CONTROL DE LOS VERTIDOS AL MAR	Enfoque de gestión.	✓
	G4-EN22	CONTROL DE LOS VERTIDOS AL MAR	Vertidos totales de aguas residuales.	✓
	G4-EN23	GESTIÓN DE RESIDUOS	Residuos generados.	✓
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	No ha habido en 2016 multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	Multas significativas por incumplimiento de legislación ambiental.	✓

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS- SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspectos materiales	Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
Ocupación	G4-DMA	EL TALENTO, EL CORAZÓN DE AIGÜES DE BARCELONA	Enfoque de gestión.	✓
	G4-LA1	EL TALENTO, EL CORAZÓN DE AIGÜES DE BARCELONA	Total de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓
Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA	BIENESTAR PERSONAL: MÁS ALLÁ DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD	Enfoque de gestión.	✓
	G4-LA5	100% de los trabajadores están representados en comités de seguridad y salud	Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud.	✓
	G4-LA6	BIENESTAR PERSONAL: MÁS ALLÁ DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD No ha habido ningún accidente fatal del personal de Aigües de Barcelona durante el 2016.	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	✓
Capacitación y educación	G4-DMA	INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS	Enfoque de gestión.	✓
	G4-LA9	INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS	Media de horas de formación al año por empleado.	✓
	G4-LA11	INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS	Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y el desarrollo profesional.	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-DMA	IGUALDAD Y DIVERSIDAD, DOS CARAS DE UNA MISMA MONEDA	Enfoque de gestión.	✓
	G4-LA12	IGUALDAD Y DIVERSIDAD, DOS CARAS DE UNA MISMA MONEDA	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla.	✓

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS- - SOCIAL: SOCIEDAD

Aspectos materiales	Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
Comunidades locales	G4-DMA	VINCULACIÓN CON EL TERRITORIO	Enfoque de gestión.	
	G4-S01	VINCULACIÓN CON EL TERRITORIO	Programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	✓
Lucha contra la corrupción	G4-DMA	RESPONSABILIDAD	Enfoque de gestión.	✓
	G4-S03	La evaluación de riesgos en el ámbito de comportamiento ético se realiza de manera agregada para el conjunto del Grupo, entre los cuales se incluyen los riesgos relacionados con la corrupción, y basándose en este análisis de riesgos se proponen un conjunto de parámetros de actuación recogidos en políticas y procedimientos.	Número y porcentaje de centros en que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos detectados.	✓
	G4-S04	El Código Ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, y se crea en 2011 una línea de comunicación directa para informar de este tipo de incidentes. En Chile el Código Ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, y se implementó durante el 2014 en las empresas del Grupo Aigües de Barcelona el "modelo de prevención de delitos" de acuerdo con la Ley 20393, que sanciona penalmente las personas jurídicas por los delitos de soborno, blanqueo de activos y financiación del terrorismo. CÓDIGO ÉTICO	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	✓
	G4-S05	Todas las notificaciones recibidas sobre posibles incumplimientos del Código Ético son analizadas de acuerdo con el procedimiento de consulta y notificación. Además, el chief compliance officer puede iniciar una investigación, como consecuencia de una notificación recibida o iniciada de oficio. En este caso se sigue el procedimiento establecido en el "Protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas de Agbar". Una vez realizado el análisis y la investigación, si procede, se hace un escrito de conclusiones. En caso de que se deriven medidas disciplinarias, son propuestas y llevadas a cabo por el responsable de Recursos Humanos correspondiente, en coherencia con la normativa laboral aplicable.	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	✓
Prácticas de competencia desleal	G4-DMA	RESPONSABILIDAD	Enfoque de gestión.	✓
	G4-S07	Durante el 2016 no ha habido acciones ni sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓
Cumplimiento regulatorio	G4-S08	Asunto Cargill: resolución de la ACA de 24 de enero de 2014 que estima una reclamación reconociendo daños ciertos por un importe de 426.433,27 euros y ordena el pago de esta suma a Sociedad General de Aigües de Barcelona, SA, como consecuencia de la rotura del colector de salmueras en fecha 31 de julio de 2011. Desestimado el recurso contencioso-administrativo ante la resolución de la ACA, se formuló recurso ante el Tribunal Superior de Justicia de Catalunya, el cual a su vez ha sido también desestimado.	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-DMA	LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS	Enfoque de gestión.	✓
	G4-S09	LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS Específicamente, los aspectos relacionados con la corrupción se recogen por un lado en la política de relación con funcionarios públicos y, de la otra en la política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.	Nuevos proveedores seleccionados con criterios de impactos en la sociedad.	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-DMA	A partir del conjunto normativo de estructura ética que procede de la sociedad matriz, las diferentes filiales arrecian su compromiso de cumplimiento mediante una declaración de adhesión a estos principios y normativas.	Enfoque de gestión.	✓

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS - SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Aspectos materiales	Indicadores	Página o enlace	Descripción	Verificación
Salud y seguridad de los clientes	G4-DMA	LA MISMA GARANTÍA SANITARIA QUE UN ALIMENTO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-PR1	LA MISMA GARANTÍA SANITARIA QUE UN ALIMENTO	Productos y servicios para los cuales los impactos en la salud y la seguridad de los clientes son evaluados.	✓
	G4-PR2	No ha habido en 2016 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y los servicios en la salud y la seguridad, que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa por impactos de productos y servicios de la actividad.	✓
Etiquetaje de productos y servicios	G4-DMA	LA MISMA GARANTÍA SANITARIA QUE UN ALIMENTO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-PR3	LA MISMA GARANTÍA SANITARIA QUE UN ALIMENTO	Información sobre los productos y los servicios.	✓
	G4-PR4	No ha habido en 2016 incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y los servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes, que impliquen una sanción el importe sea igual o superior a 100.000 €.	Incumplimiento de la regulación en materia de etiquetado de productos y servicios.	✓
	G4-PR5	UN SERVICIO BIEN VALORADO	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	✓
Comunicaciones de MKT	G4-PR7	No ha habido en 2016 incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	Incumplimientos de la normativa por comunicaciones de marca.	✓
Privacidad de los clientes	G4-DMA	UN SERVICIO BIEN VALORADO	Enfoque de gestión.	✓
	G4-PR8	Con fecha 18 de octubre de 2016 ha sido notificada a AB la sanción impuesta por Resolución de fecha 14 de octubre anterior, por la cual se impone a AB una multa de 8.000 euros como responsable de una infracción grave prevista en el artículo 44.3.c) en relación con el artículo 4 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal. La multa fue abonada.	Reclamaciones relacionadas con la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	✓
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	No ha habido en 2016 multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	Multas significativas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de los servicios.	✓

# 5.2 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

[G4-18, G4-19]

Con el objetivo de identificar sus principales grupos de relación y las cuestiones que más le preocupan en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental, Aigües de Barcelona ha actualizado el estudio de materialidad publicado en 2015. Este análisis ha sido realizado considerando los principios de la norma de Accountability AA1000 APS (2008) y, de este modo, se ha dado respuesta al modelo de materialidad de la Guía de memorias de sostenibilidad G4.

Para realizar el estudio de los asuntos materiales se ha tenido en cuenta:

**1) Identificación** de los aspectos económicos, sociales y ambientales potencialmente relevantes de la actividad. Para conocerlos, se han analizado diferentes fuentes de información (información pública de instituciones sectoriales, benchmarking, documentación interna, dossier de prensa y lista de aspectos de la guía G4 de GRI) y se han llevado a cabo dinámicas participativas internas.

**2)** Se ha valorado la **relevancia** de los asuntos identificados por los grupos de relación, teniendo en cuenta la opinión de prescriptores de interés.

**3) Priorización** de los aspectos a escala interna y externa para determinar los más relevantes. Se ha hecho un análisis interno y se han enviado encuestas a los proveedores, las asociaciones de consumidores y la Administración. Complementariamente, en el caso de los clientes, se han considerado los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios domésticos del año 2016 (más de 1.500) y los resultados de las encuestas de clima.

**4) Validación.** Finalmente, se validaron los resultados con el objetivo de asegurar que en el proceso de materialidad se habían obtenido resultados coherentes, que respondían de manera razonada y equilibrada al comportamiento de Aigües de Barcelona en materia de sostenibilidad. En esta fase se incorporaron como relevantes algunos aspectos que no habían salido a la fase de priorización, pero que Aigües de Barcelona considera importantes en su actividad, en concreto:

- Ocupación
- Cumplimiento económico

## Lista de aspectos materiales

- Salud y seguridad de los clientes (calidad del agua)
- Derecho al acceso al agua potable (pobreza energética)
- Transparencia (historia, quiénes somos y cómo actuamos)
- Educación y sensibilización
- Agua, red (renovación de la red), continuidad del servicio
- Efluentes y residuos
- Energía
- Acciones por el clima (movilidad, consumo de agua, economía circular)
- I+D+I
- Salud y seguridad en el trabajo
- Mecanismos de reclamación por impacto social
- Comunidades locales (acción para la comunidad)
- Desarrollo de personas, promoción interna
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Formación interna/externa
- Compra local y social
- Colaboraciones, partenariados

# 5.3 CORRESPONDENCIA ASUNTOS MATERIALES

[G4-18,G4-20, G4-21]

Categoría	Asunto	Punto del Informe
Social, medioambiental	Salud y seguridad de los clientes (calidad del agua)*	3.1 MÁXIMA CALIDAD
Social	Derecho al acceso al agua potable (pobreza energética)	2.2.1 AGUA PARA TODOS
Social	Transparencia (historia, quiénes somos y cómo actuamos)	1. AIGÜES DE BARCELONA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRA CULTURA, NUESTRAS RAÍCES 1.2.1 RESPONSABILIDAD
Social	Educación y sensibilización	4.3 AL LADO DE LA CIUDAD
Medioambiental	Agua, red (renovación de la red), continuidad del servicio	3.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS
Medioambiental	Efluentes y residuos	4.2 CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO NATURAL
Medioambiental	Energía	4.2 CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO NATURAL
Medioambiental	Acciones por el clima (movilidad, consumo agua, economía circular)	4.2 CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO NATURAL
Económica, social, medioambiental	I+D+I	1.2.5 INNOVACIÓN 2.1.1 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS 3.3 INNOVACIÓN PARA UN MEJOR SERVICIO 3. CIUDAD
Social	Salud y seguridad en el trabajo	2.1.3 BIENESTAR PERSONAL: MÁS ALLÁ DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD
Social	Mecanismos de reclamación por impacto social	2.2.2 UN SERVICIO BIEN VALORADO
Social	Comunidades locales (acción para la comunidad)	4.3 AL LADO DE LA CIUDAD
Social	Desarrollo de personas, promoción interna	2.1.1 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS
Social	Diversidad e igualdad de oportunidades	2.1.2 IGUALDAD Y DIVERSIDAD, DOS CARAS DE LA MISMA MONEDA
Social	Formación interna/externa	2.1.1 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS 1.4.3 ALIANZAS Y COLABORACIONES CON EL TERRITORIO
Económica, social	Compra local y social	2.3 LOS PROVEEDORES, LOS MEJORES ALIADOS
Económica, social	Colaboraciones, partenariados	1.4.3 ALIANZAS Y COLABORACIONES CON EL TERRITORIO

# 5.4 VERIFICACIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sarrià Forum  
Avda. Sarrià, 102-106  
08017 Barcelona  
España

Tel: 933 663 700  
Fax: 934 053 784  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2016 DE AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.

A la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona o la compañía).

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Desarrollo Sostenible 2016 (en adelante, el Informe DS 2016) de Aigües de Barcelona adjunto y en el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Una memoria de calidad". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative (GRI)* versión 4 (en adelante, Guía GRI G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*.

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración del Informe DS 2016 está definido en el apartado "Perfil del Informe".

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*, con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 *Assurance Standard (2008)* de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible, así como a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración del Informe DS 2016, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la preparación de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe DS 2016 adjunto.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales,

así como la participación de los grupos de relación en los mismos.

- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4 según la opción de conformidad "esencial" y a los principios de la norma AA1000 APS 2008.
- Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Una memoria de calidad" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las mencionadas pruebas de revisión se han diseñado a los efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Visita a la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Sant Joan Despí y a la Estación de Depuración de Aguas Residuales de Baix Llobregat, seleccionadas según un análisis de riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos para verificar determinados indicadores.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe DS 2016 ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe DS 2016 adjunto, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Independencia y control de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de sostenibilidad incluida en el Informe DS 2016 no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas, habiéndose revisado el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Una memoria de calidad".

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 APS 2008, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta según lo detallado en el apartado "Perfil del Informe".

#### Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Aigües de Barcelona mantiene un diálogo con sus grupos de relación a través de diferentes canales de comunicación y dispone de mecanismos para atender a sus necesidades y expectativas. Como parte de este proceso, durante 2016 Aigües de Barcelona ha mantenido activos los mecanismos para la identificación de los grupos de relación relevantes en las diferentes etapas de su cadena de valor.  
Se recomienda continuar avanzando en canales de diálogo que contribuyan a establecer un contacto constante y directo con los grupos de relación con el fin de gestionar sus expectativas y necesidades, facilitando su participación en las acciones de Desarrollo Sostenible, así como la representatividad de todos ellos en los planes estratégicos de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona.
- **Relevancia:** Aigües de Barcelona definió en 2015 un enfoque de diálogo con sus grupos de relación y, a partir de éste, ha desarrollado un análisis para la identificación de los asuntos materiales de Desarrollo Sostenible, en línea con las recomendaciones de la Guía GRI G4.

Se recomienda seguir avanzando en la comunicación de los procesos llevados a cabo para analizar los impactos negativos y positivos generados por la compañía en materia de sostenibilidad y para determinar el contenido del Informe de Desarrollo Sostenible, así como su revisión periódica. Igualmente, se sugiere seguir demostrando el compromiso de la compañía para fomentar la comunicación respecto a los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad, aprovechando los diferentes canales disponibles, así como avanzando en contenidos y formatos.

- **Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los valores de la compañía en materia de Desarrollo Sostenible. En este sentido, Aigües de Barcelona ha realizado un proceso de reflexión interna en relación a su visión, misión, valores y compromisos, a partir del cual ha puesto en marcha un plan de acción orientado a concretar su contribución al Desarrollo Sostenible en su entorno de actividad. A este respecto, en 2016 la compañía ha avanzado en la comunicación de los resultados conseguidos a través de este plan de acción.

Se recomienda continuar con la ejecución y despliegue de este plan de acción de Desarrollo Sostenible y afianzar los procesos de medición y seguimiento del desempeño en sostenibilidad, en concordancia con la visión, misión, valores y compromisos asumidos, así como su comunicación. Asimismo, actualizar este plan de acción teniendo en cuenta las expectativas cambiantes de los grupos de relación mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



María del Tránsito Rodríguez Alonso  
Socia  
Barcelona, 28 de junio de 2017



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-59

# 5.5 CUESTIONARIO

Su opinión es muy importante para nosotros.

Aigües de Barcelona le agradece por adelantado todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta con la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible de 2017.

**1. ¿Qué parte ha leído del Informe de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona?**

- a. Todo
- b. Una parte
- c. La mayor parte

**2. ¿Cuál es su vinculación con Aigües de Barcelona? ¿De los grupos de relación siguientes, con qué grupo se identifica?**

- a. Cliente
- b. Empleado
- c. Accionista
- d. Proveedor
- e. Medio de comunicación
- f. Administración
- g. Otros

**3. ¿Qué apartado del informe ha encontrado más interesante?**

- a. Aigües de Barcelona y el desarrollo sostenible: nuestra cultura, nuestras raíces
- b. Comprometidos con las personas
- c. Cuidamos el agua
- d. Hacemos ciudad

**4. Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo con que el informe refleja sus expectativas en términos de compromiso e información:**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

**5. ¿Está de acuerdo con que el Informe de Desarrollo Sostenible 2016 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de relación de Aigües de Barcelona y ofrece una visión adecuada de las actividades de la compañía en el enfoque económico, ambiental y social?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

**6. Después de haber leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2016, ¿considera que Aigües de Barcelona está en el camino adecuado hacia un modelo de empresa socialmente responsable?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

**7. En general, ¿cómo valora el Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de Aigües de Barcelona? ¿Le ha parecido interesante e informativo?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

**8. Si lo cree conveniente, a continuación puede dejar un comentario o valoración personal:**

---

---

---

---