

1967
2017
ANYS



Aigües de
Barcelona

INFORME • 2016
DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



ÍNDEX DE CONTINGUTS

0.

PERFIL DE L'INFORME

0.1 Carta del president del Consell d'Administració	6
0.2 Missatge del director general	7

1.

AIGÜES DE BARCELONA I EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE: LA NOSTRA CULTURA, LES NOSTRES ARRELS

1.1 Trajectòria d'èxit i responsabilitat	9
1.2 Compromesos amb un desenvolupament sostenible	12
1.2.1 Els 10 compromisos	13
1.2.2 Els nostres valors	14
1.2.3 Aigües 2020	26
1.2.4 Objectius estratègics 2020	27
1.3 Mirem cap a un futur millor	36
1.3.1 Contribució als ODS	36
1.3.2 Aliances i cooperació, la millor manera d'avançar	39
1.4 A cop d'ull	42

2.

COMPROMESOS AMB LES PERSONES

2.1 Oferim un bon servei des de la proximitat i la responsabilitat	44
2.1.1 Un preu consensuat	46
2.1.2 Un preu ajustat	46
2.1.3 Tarifes progressives	46
2.2 L'aigua, un bé per a tothom	47
2.2.1 Aigua per a tothom	48
2.2.2 Un servei de qualitat	50
2.2.3 Vocació de proximitat	52
2.2.4 Un servei ben valorat	54
2.3 El talent, el cor d'Aigües de Barcelona	57
2.3.1 Innovació i talent al servei de les persones	59
2.3.2 Potenciant la intraemprenedoria	62
2.3.3 Igualtat i diversitat, dues cares d'una mateixa moneda	63
2.3.4 Benestar personal: més enllà de la salut i la seguretat	65
2.3.5 Entorn dialogant	69

2.4 Els proveïdors, els millors aliats	71
2.4.1 Codi de Conducta del Proveïdor	72
2.4.2 Compres socials i ambientals	73
2.4.3 Contribució al desenvolupament de les comunitats	73

3.

CUIDEM L'AIGUA

3.1 La mateixa garantia sanitària que un aliment	76
3.2 Gestió sostenible dels recursos hídrics	79
3.2.1 Els múltiples usos de l'aigua	82
3.2.2 Augmentar l'eficiència estalvia aigua	84
3.2.3 Cap a la telelectura	86
3.3 Innovació per a un millor servei	87
3.4 Treball en xarxa	88

4.

FEM CIUTAT

4.1 Vinculació amb el territori	91
4.1.1 150 anys vinculats al territori i la ciutadania	92
4.1.2 Col·laboracions amb ONG i organitzacions socials	93
4.1.3 Educant i sensibilitzant en el valor de l'aigua	94
4.1.4 Programes educatius	95
4.1.5 Innovació al servei de la ciutat	98
4.2 Cuidem el nostre entorn natural	100
4.2.1 Gestió de residus	101
4.2.2 Control de vessaments al mar	103
4.2.3 Avaluació de l'impacte en l'olor de les depuradores	103
4.2.4 Foment de la biodiversitat	104
4.2.5 Lluita contra el canvi climàtic	106
4.3 Fem de la ciutat un lloc resiliència i intel·ligent	111
4.4 Inversions sostenibles	112

5.

UNA MEMÒRIA DE QUALITAT

5.1 Índex de Continguts GRI	114
5.2 Estudi de materialitat	121
5.3 Correspondència amb assumptes materials	122
5.4 Verificació externa	123
5.5 Qüestionari	125



0. PROFIL DE L'INFORME

L'Informe de Desenvolupament Sostenible (IDS) 2016 pretén mostrar una imatge fidel del desenvolupament sostenible de la companyia i mantenir una transparència comunicativa amb els nostres grups de relació.

Des del 2015, l'Informe de Desenvolupament Sostenible (IDS) s'ha realitzat seguint el model de referència de la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat Global Reporting Initiative G4.

En aquest sentit, s'ha inclòs un índex GRI, amb la finalitat de facilitar la localització dels continguts especificats per la guia GRI en aquest informe. Se'n pot trobar informació complementària al web corporatiu www.aiguesdebarcelona.cat.

La guia exigeix que els esforços en matèria de sostenibilitat no quedin reduïts a polítiques aïllades, sinó que han de formar part d'una estratègia integral, molt en línia, per tant, amb l'estratègia que duu a terme la companyia, fet que mostra la seva voluntat de diàleg i transparència.

L'informe ha estat revisat de manera independent, igual que l'any anterior. Aquesta revisió s'ha dut a terme d'acord amb el que estableix la norma ISAE 3000 i la "Guía de actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa" emesa per l'Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Així mateix, s'ha revisat el seguiment dels principis de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relació amb la rellevància de la informació, la inclusivitat i la capacitat de resposta, amb la finalitat d'assegurar que l'informe dona resposta a tots aquells assumptes que els grups d'interès consideren rellevants.

Els aspectes detectats com a materials es poden consultar al quadre de materialitat.

Abast de la informació

Tant les dades quantitatives com les qualitatives incloses en aquest informe corresponen al perímetre de consolidació de la companyia (àrea metropolitana de Barcelona).

Nivells de qualificació

Aquesta memòria ha estat elaborada d'acord amb els requeriments de la guia G4 del Global Reporting Initiative (GRI), amb l'opció de conformitat essencial.

L'informe ha estat revisat de manera independent i se n'ha efectuat una revisió amb un abast d'assegurament limitat per als indicadors referents als continguts bàsics generals i específics de la guia GRI-G4.

Contacte

La responsabilitat de l'elaboració de l'Informe de Desenvolupament Sostenible és del Departament de Desenvolupament Sostenible de la companyia.

Per a més informació, es pot contactar amb el Departament de Desenvolupament Sostenible a través dels mitjans següents:

Adreça postal: General Batet, 1-7, 08028 Barcelona

Telèfon: (+34) 933422238

Correu electrònic:
desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

0.1 CARTA DEL PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Aquest 2017 complim 150 anys. En aquest segle i mig hem estat testimonis i alhora protagonistes de la transformació de la nostra ciutat. 150 anys donant resposta als moments més difícils de la història de Barcelona, com les epidèmies o els episodis de sequera i creixement de la població, tot innovant i posant el nostre coneixement al servei de la ciutat. I ho continuem fent, gràcies al talent de les sis generacions de treballadors, que han dedicat la seva vida professional al servei de l'aigua.

Avui dia, Aigües de Barcelona és un exemple d'excel·lència i eficiència en la gestió del cycle integral de l'aigua. Però anem més enllà.

El desenvolupament sostenible és la base de la nostra estratègia. Prova d'això és que hem incorporat els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a la missió i els compromisos que integren la nostra estratègia. 10 compromisos lligats a les persones, l'aigua i la ciutat que es concreten en 24 objectius que cal assolir l'any 2020.

Som plenament conscients que el nostre paper va molt més enllà de prestar un servei d'aigua a la població. Aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari final (domèstic o industrial) és la nostra principal missió, però aquesta prestació incideix en molts altres àmbits. Els nostres serveis tenen un impacte directe en el medi ambient, en el funcionament de les ciutats, en les oportunitats de desenvolupament de les indústries i, per tant, en la qualitat de vida de la ciutadania, en el present immediat i en el futur. Per tot això, creiem en un món connectat i digital on la innovació, el coneixement i la tecnologia seran impres-

cindibles per afrontar qualsevol repte. Un horitzó que no podem imaginar si no és situant les persones en el centre del nostre model, que aspira a convertir-nos en aliats del desenvolupament de la ciutat, generant valor compartit més enllà de l'excel·lència operativa.

Assumim com un repte ineludible el nostre paper com a agents transformadors i multiplicadors del nou paradigma en matèria de sostenibilitat. Així mateix, assumim la nostra responsabilitat per fer realitat l'accés a l'aigua. No sols accés físic i de qualitat, àmbit en el qual destaquem, sinó també en termes d'accessibilitat. Des del 2012 desenvolupem mecanismes d'ajuda a les famílies en situació de vulnerabilitat, i en garantim el subministrament. I continuarem treballant per refermar el nostre compromís social, donant la veu al ciutadà per implicar-lo en aquest benefici social, avançant en la constitució de consells socials de barri.

Som conscients que l'economia circular ha d'estar integrada en tots els aspectes de la nostra estratègia. Per aquesta raó, apostem més que mai pels recursos alternatius, l'eficiència energètica i les solucions tecnològiques amb l'objectiu de millorar la gestió ambiental i assolir l'objectiu de residus zero.

Hem de seguir en aquesta línia, apostant per la cooperació entre els diferents actors implicats. Volem estar al costat de les institucions públiques, com ho hem estat al llarg d'aquests 150 anys. Seguirem presents en la construcció de la ciutat i en el camí de l'excel·lència pel que fa a la gestió de l'aigua i a l'aplicació de tecnologia capdavantera. Treballarem per continuar oferint el millor servei, i, per descomptat, continuarem garantint que ningú no es quedi sense aigua perquè no la pot pagar.



ÀNGEL SIMON,
PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ
D'AIGÜES DE BARCELONA

0.2 MISSATGE DEL DIRECTOR GENERAL

L'Informe de Desenvolupament Sostenible que aquí presentem és un reflex del nostre compromís amb el benestar de les persones, la prosperitat de les ciutats i pobles de l'àrea metropolitana i la preservació del medi ambient i la biodiversitat.

En 150 anys d'història hem estat un dels actors principals en la vida de Barcelona i dels seus ciutadans. Ho hem fet integrant en els nostres processos de decisió la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social.

L'enfocament del desenvolupament sostenible està a la base de la gestió eficient de l'aigua, del desenvolupament de solucions i tecnologies i d'un coneixement acumulat que, traslladat a la societat, contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones.

És per això que escoltem els nostres grups de relació, hi dialoguem, analitzem el que diuen i els donem resposta, creant marcs efectius de comunicació responsable que ens permeten conèixer les seves expectatives i necessitats.

Des del 2015 estem adherits als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i hem incorporat els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU a la nostra missió i els nostres compromisos. Perquè l'aigua té un paper rellevant en aquesta agenda global i, per aconseguir la sostenibilitat d'aquest recurs limitat, se n'ha de garantir la màxima qualitat i eficiència.



La certificació ISO 22000 i els 568.939 controls de qualitat de l'aigua a l'any acrediten que el subministrament a l'àrea metropolitana de Barcelona té la mateixa garantia sanitària, i, per tant, seguretat de consum, que qualsevol altre aliment. És per això que està considerada com el producte alimentari més controlat del món.

Som conscients que l'economia circular ha d'estar integrada en tots els aspectes de la nostra estratègia. Per aquesta raó, hem posat en marxa experiències locals com la que hem fet conjuntament amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i el nostre centre tecnològic, que aposta per una metodologia d'economia circular basada en la relació entre aigua, energia i residus, que permeti dur a terme diferents accions per reduir, reutilitzar i reciclar els recursos del municipi.

Perquè a Aigües de Barcelona ho tenim clar. Els últims anys, el cicle integral de l'aigua preveu la reutilització com a única solució a la realitat incontestable que l'aigua és un recurs limitat. Estem tecnològicament preparats i disposem del saber fer per dur-ho a terme. Però la implementació de la reutilització és encara un gran repte a escala mundial, i una eficaç alternativa que reduiria la pressió sobre els recursos hídrics convencionals.

Ens sentim especialment compromesos amb les persones més vulnerables. Des del 2012, 16.191 famílies s'han beneficiat de més de 92.000 ajuts per accedir al subministrament de l'aigua, cosa que ha comportat destinar 5,4 milions d'euros al Fons de Solidaritat per garantir el dret a l'aigua a les persones en risc d'exclusió social.

A més, el 86,6% dels nostres proveïdors tenen seu a la província de Barcelona. D'aquesta manera, contribuïm al desenvolupament de l'economia local.

Encarem el futur amb voluntat de servei i de diàleg amb tots els agents de la ciutat de Barcelona per fer entre tots una ciutat millor per viure.

IGNACIO ESCUDERO,
DIRECTOR D'AIGÜES DE BARCELONA



1. AIGÜES DE BARCELONA I EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE: LA NOSTRA CULTURA, LES NOSTRES ARRELS

1.1 TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT

En 150 anys d'història hem estat al costat de Barcelona i dels seus ciutadans. Hem fet vida i hem fet ciutat, oferint sempre un servei de qualitat, generant relacions entre Barcelona, la companyia i tots els seus actors. I establint un clar compromís social i mediambiental amb el nostre entorn.

[G4-17]

Des de la seva fundació, l'any 1867, Aigües de Barcelona ha acompanyat els ciutadans de Barcelona i la seva àrea metropolitana abastint-los d'aigua potable, de la millor qualitat i amb cura de tenir el mínim impacte en el medi ambient.

La companyia ha estat sempre vinculada a les grans transformacions de la ciutat i el seu entorn, i ha esdevingut un aliat en el seu camí cap a convertir-se en una de les grans àrees metropolitanes d'Europa.

El 2013 es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, societat publicoprivada que passa a gestionar tot el cicle urbà de l'aigua, per aprofitar, d'aquesta manera, les sinergies d'aquest model integrat per donar servei a prop de tres milions de persones als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Avui dia, Aigües de Barcelona gestiona el servei d'abastament d'aigua potable a Barcelona i 22 municipis més del seu entorn, i la depuració d'aigües residuals a tots els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona. Aquesta aliança permanent entre les administracions i Aigües de Barcelona ha convertit la ciutat en un referent internacional per l'eficiència i la qualitat del servei al ciutadà i pel seu compromís amb el desenvolupament sostenible.

Aigües de Barcelona

15%

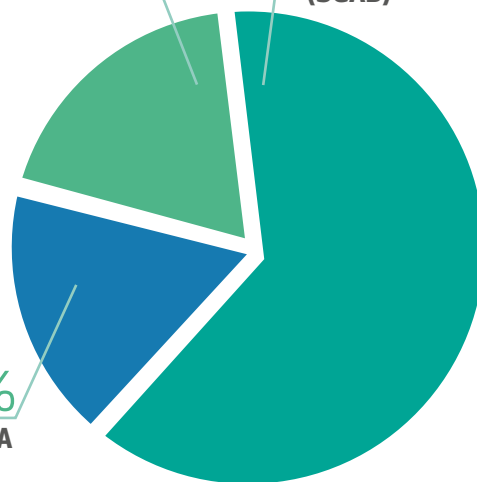
ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA (AMB)

70%

SOCIETAT GENERAL D'AIGÜES DE BARCELONA (SGAB)

15%

CRITERIA CAIXA



La història ens avala. 150 anys avançant al ritme del país i garantint aigua potable de la màxima qualitat a les persones, tot respectant l'entorn i el medi ambient.

AIGUA POTABLE

23	municipis
2.862.647	habitants
107	volum lliurat d'aigua pròpia a la xarxa (hm ³ /any)
6	nombre d'ETAP explotades per la companyia
4.664	km de xarxa
77	dipòsits
84	centrals de bombament
105	vàlvules reguladores

AIGUA PER A USOS NO POTABLES

10 municipis

CLAVEGUERAM

12	municipis servits
301.824	habitants servits
1.149	km de clavegueram

AIGÜES DEPURADES

40	municipis (inclosos els que no pertanyen a l'AMB però estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans)
3.240.000	habitants
7	depuradores
36	estacions de bombament
4.169.087	càrrega contaminant equivalent (HE)
1.042.900	capacitat total de depuració m ³ /dia
305	km de xarxa de col·lectors

REUTILITZACIÓ

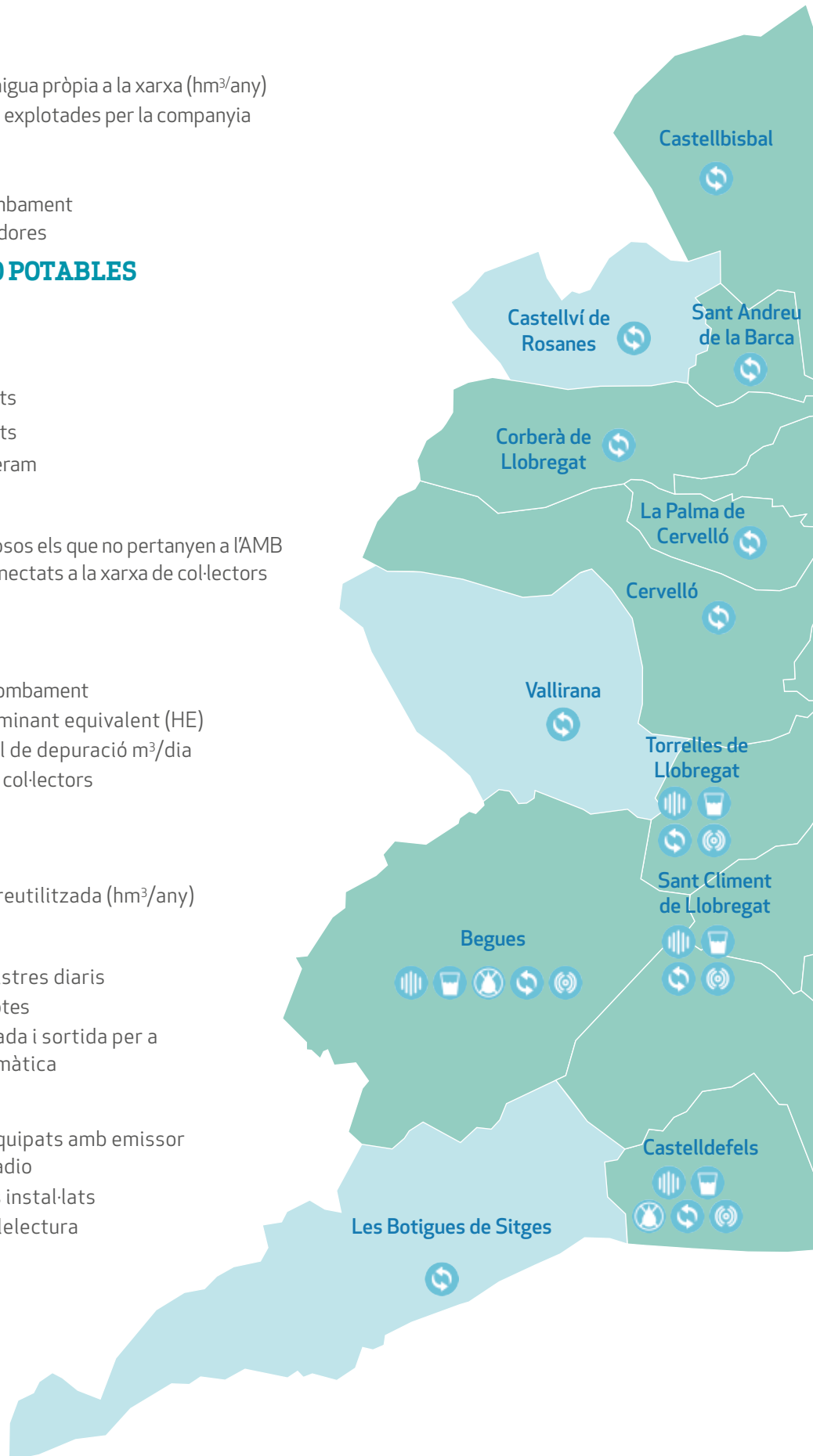
4	municipis
4,2	volum d'aigua reutilitzada (hm ³ /any)

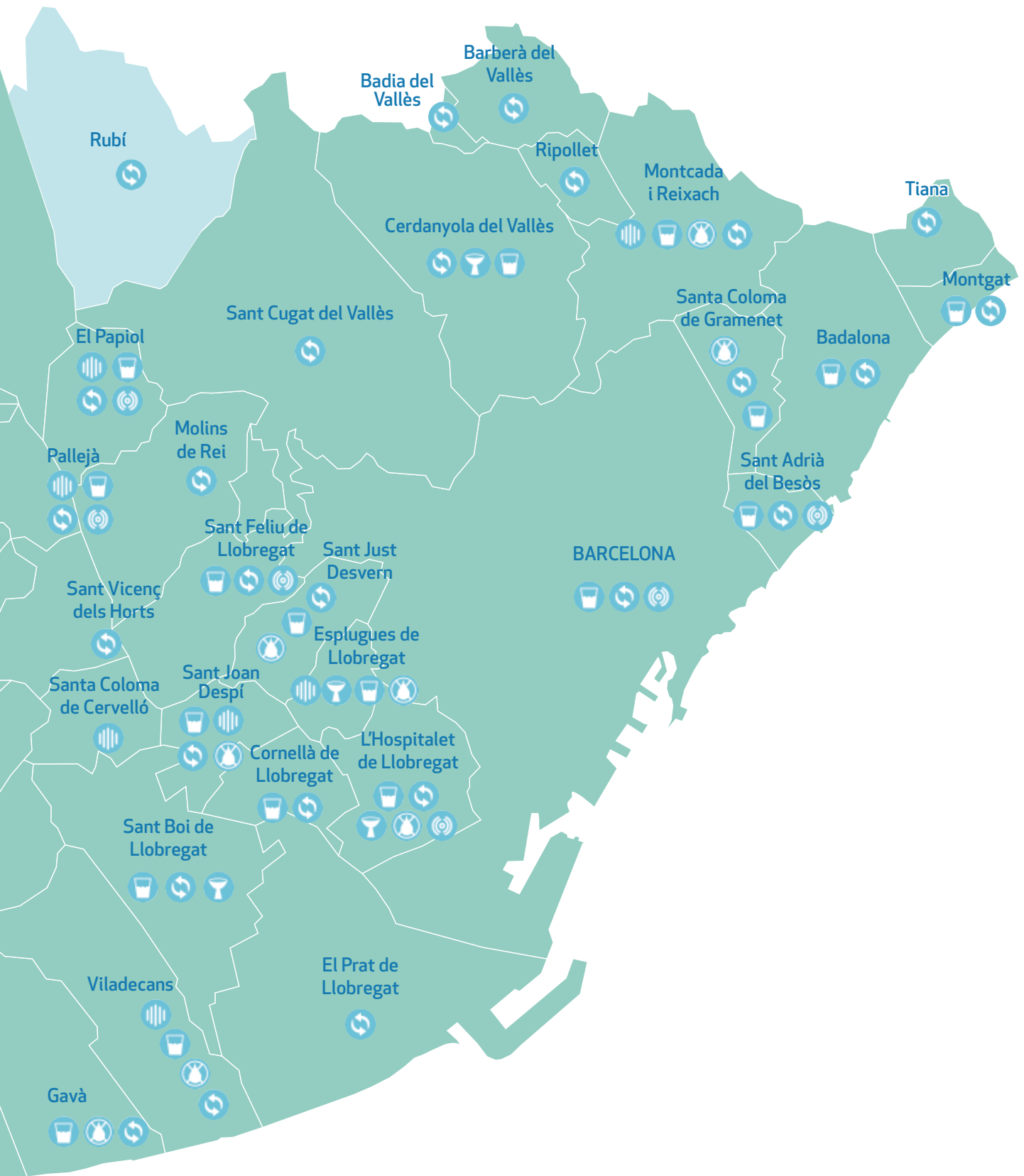
TELECONTROL

1,5	milions de registres diaris
112	estacions remotes
5.600	senyals d'entrada i sortida per a operació automàtica

TELELECTURA

288.178	comptadors equipats amb emissor de senyal de ràdio
255	concentradors instal·lats
45.349	clients amb telelectura





1.2 COMPROMESOS AMB UN DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

[G4-56]



L'estratègia de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona vol ser una expressió de la manera com fem les coses.

Amb l'experiència acumulada al llarg d'aquests anys, la companyia ha estat capaç de donar resposta als moments més difícils de la història, invertint, innovant i posant tot el coneixement al servei de la ciutat i els ciutadans.

Però no volem que quedi aquí, hem de seguir apostant per la cooperació entre els diferents actors implicats. Volem estar al costat de les institucions públiques, com ho hem estat al llarg d'aquests 150 anys. Volem acompanyar la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana en el camí de l'excel·lència pel que fa a la gestió de l'aigua i volem seguir apostant per la tecnologia capdavantera. Treballarem per continuar oferint el millor servei i, per descomptat, continuarem garantint que ningú no es quedi sense aigua perquè no la pot pagar. El nostre compromís social és prioritari.

El desenvolupament sostenible forma part del nostre model de gestió i implica una manera d'entendre la nostra activitat que contribueix a generar valor compartit per tots els nostres grups de relació.

A Aigües de Barcelona, integrem en els nostres processos de decisió la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social. L'enfocament del desenvolupament sostenible està a la base de la gestió eficient de l'aigua, del desenvolupament de solucions i tecnologies i d'un coneixement acumulat que, traslladat a la societat, contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones.

La nostra política de desenvolupament sostenible es basa en 5 valors i 10 compromisos bàsics d'actuació. Aquests compromisos queden recollits en 24 objectius estratègics que ens guien en la nostra tasca de mantenir el compromís amb les persones, l'aigua i la ciutat.

MISSIÓ:

Contribuïm significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Compromesos amb les persones, cuidem l'aigua i fem ciutat.

VISIÓ:

Ser un referent mundial en la gestió del cycle urbà de l'aigua.

VALORS:

Ens basem en el talent, el diàleg i la innovació en xarxa, actuant en tot moment amb responsabilitat i buscant l'excel·lència.

1.2.1 Els 10 compromisos



1 SENSIBILITZAR I ACTUAR SOBRE LA DIFICULTAT D'ACCÉS A L'AIGUA DE COL·LECTIUS VULNERABLES



6 FOMENTAR L'INTERCANVI D'EXPERIÈNCIES I CONEIXEMENTS DELS TREBALLADORS PER GARANTIR LA MILLORA CONTÍNUA



2 INCORPORAR PLANS I OBJECTIUS PER SATISFER LES EXPECTATIVES DELS GRUPS DE RELACIÓ



7 AVALUAR L'IMPACTE SOCIAL, ECONÒMIC I AMBIENTAL EN TOTES LES DECISIONS RELLEVANTS



3 DIFONDRE ELS VALORS A TRAVÉS DE LA SELECCIÓ I EL DIÀLEG AMB ELS PROVEÏDORS



8 IDENTIFICAR I GESTIONAR ELS RISCOS PER ANTICIPAR-NOS ALS SEUS EFECTES



4 PROMOURE UN ENTORN DE TREBALL EQUILIBRAT I SALUDABLE



9 DUR A TERME UNA GESTIÓ DE RECURSOS HÍDRICS ADEQUADA A LA DEMANDA I AL SEU ÚS



5 AFAVORIR EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL DE TOTS ELS COL·LABORADORS



10 INNOVAR EN EL DISSENY I LA GESTIÓ D'INSTAL·LACIONS I PROCESSOS BASATS EN EL DESENVOLUPAMENT DE L'ECONOMIA CIRCULAR

1.2.2 Els nostres valors

Preparem el futur a partir dels valors intrínsecs de la companyia: **talent, diàleg, innovació, responsabilitat i excel·lència**, valors que ens serveixen per assolir els nostres objectius i apropar-nos a a les persones i al món.

Responsabilitat

[G4-34 G4-56 G4-57]

Aigües de Barcelona aposta per una gestió transparent i responsable, sustentada en un sistema de govern ferm i sòlid en línia amb les millors pràctiques internacionals en la matèria i en un sistema de gestió de riscos que tracta d'anticipar-se a les transformacions en què està immersa la companyia com a part d'un món canviant i amb continus reptes.

Sistema de governança

Aigües de Barcelona advoca per la transparència i el bon govern corporatiu, tal com es manifesta en el seu sistema de governança:

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Supervisar l'evolució de l'activitat i vetllar per la conducta ètica de l'organització, en la línia de la millora contínua i d'un desenvolupament de l'activitat sostenible.



COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

COMISSIÓ EXECUTIVA COMISSIÓ D'ÈTICA COMPLIMENT DE GOVERN CORPORATIU

Vetllar pel compliment dels valors i les regles de conducta establertes al Codi Ètic, els protocols, les polítiques i els procediments interns.

Supervisar el compliment de les regles de bon govern corporatiu de l'organització.

Identificar i gestionar els riscos no atribuïts a altres comissions del Consell d'Administració.

COMISSIÓ DE COMPTES

COMISSIÓ DE PARTICIPACIÓ SOCIAL

CODIS DE CONDUCTA

Codi Ètic - Política d'estructura ètica



Codi de Conducta dels Proveïdors



POLÍTiques I PROCEDIMENTS

- Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals i polítiques annexes
- Política de desenvolupament sostenible
- Política de gestió integrada
- Carta de compromisos amb els clients
- Pla d'igualtat
- Protocol d'actuació en matèria d'assetjament
- Política de seguretat i salut

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

NOM	CÀRREC	A PROPOSTA DE
Àngel Simon Grimaldos	Conseller i president del Consell d'Administració	SGAB
Arsenio Olmo Chaos	Conseller, vicepresident del Consell d'Administració President de la Comissió Executiva i de la Comissió de Participació Social	SGAB
Societat General d'Aigües de Barcelona (representant, Albert Martínez Lacambra)	Conseller delegat	SGAB
Josep Bagué Prats	Conseller	SGAB
Ramón Folch Guillén	Conseller	SGAB
Marta Colet Gonzalo	Consellera	SGAB
Josep Dolz Ripollés	Conseller	SGAB
Miquel Roca Junyent	Conseller	SGAB
Manuel Raventós Negra	Conseller	SGAB
Salvador Illa i Roca	Conseller (renúncia el novembre del 2016)	AMB
Jordi Prat i Soler	Conseller i president de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu	AMB
Moisès Sobirana Iborra	Conseller	AMB
Francesc Bellavista Auladell	Conseller i president de la Comissió de Comptes	CRITERIA CAIXA
Jordi Ros Faura	Conseller	CRITERIA CAIXA
Esteban Arimany Lamoglia	Conseller i secretari del Consell d'Administració	SGAB
Alejandro Jiménez Marconi	Conseller i vicesecretari del Consell d'Administració	SGAB

Aquesta composició del Consell d'Administració és la relativa a l'exercici 2016.
La composició actual es pot consultar a: www.aiguesdebarcelona.cat.

Compliance Officer

El novembre del 2016 s'ha creat la figura específica dins de l'estructura global d'Aigües de Barcelona del *compliance officer*, un càrrec que es configura com a òrgan unipersonal específic de prevenció i compliment, amb poders autònoms d'iniciativa i control i funcions orientades a supervisar i vetllar per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, així com el risc de comissió de delictes o incompliment normatiu penal al si d'Aigües de Barcelona.

Les seves funcions se centren a promoure la difusió del codi ètic i del model de prevenció d'Aigües de Barcelona,

així com també a establir i desenvolupar les polítiques i els procediments necessaris a fi d'impulsar que ambdós s'apliquin de manera efectiva. Cal destacar que, en aquest procés, es busca la implicació tant de les persones que integren la companyia, amb independència del seu nivell jeràrquic, com d'aquelles que no en formen part però que es relacionen amb Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, el *compliance officer* també s'encarrega de gestionar el canal de denúncies i consultes en l'àmbit funcional, plantejades bé des de dins de la companyia com per part de tercers, inclosos proveïdors, administracions públiques i clients, entre d'altres.



8 COMUNICACIONS REBUDES A TRAVÉS DEL CANAL CODI ÈTIC EL 2016



88% DELS TREBALLADORS HAN REALITZAT EL CURS DE CODI ÈTIC (DES QUE ES VA COMENÇAR A IMPARTIR FINS AL DESEMBRE DEL 2016)



90% DELS TREBALLADORS HAN REBUT FORMACIÓ EN RISCOS PENALS (DES QUE ES VA COMENÇAR A IMPARTIR FINS AL DESEMBRE DEL 2016)

“Seguir generant confiança tant en les persones que reben el servei que prestem com en les diverses administracions públiques, en els proveïdors i, en general, en la societat és imprescindible perquè som els prestadors d'un servei públic bàsic i essencial, en el qual a més de la gestió del sanejament en alta, gestionem el subministrament a la població d'aigua que sempre conserva la seva titularitat pública”



ISABEL MASCARÓ,
COMPLIANCE OFFICER D'AIGÜES DE BARCELONA DES
DE NOVEMBRE DEL 2016

El novembre del 2016, a més, la incorporació de la figura del *Compliance Officer* ha significat un nou reforç com a garantia addicional de comportament ètic i de compliment de la normativa penal vigent a l'activitat d'Aigües de Barcelona.

Gestió de riscos

[G4-2]

Aigües de Barcelona considera imprescindible la gestió de riscos, no tal sols econòmics, sinó també socials, ambientals i de governança, com a eina per prendre decisions estratègiques que permetin a l'empresa assolir els seus objectius en un context en contínua transformació.

La gestió adequada dels riscos permet a l'organització:

- Crear i preservar el valor, la reputació i la motivació interna de manera sostinguda en el temps.
- Afavorir una presa de riscos a un nivell raonable en termes econòmics i de sostenibilitat.
- Exercir la seva activitat de conformitat amb les obligacions legals i reglamentàries, així com amb els valors de la companyia.

La Direcció de Riscos i Assegurances és l'àrea encarregada de gestionar i liderar, en col·laboració amb la resta de departaments de l'empresa, la identificació, l'avaluació i el control dels riscos. El resultat final d'aquest procés té el seu reflex en el mapa de riscos, que s'elabora anualment amb projecció en els cinc anys següents.

Certificació SGE21

El 2016, Aigües de Barcelona s'ha certificat en la SGE 21, la primera norma europea voluntària que estableix els requisits que s'han de complir per integrar la responsabilitat social en l'estratègia i la gestió de l'organització.

Aquesta eina permet certificar la integració voluntària de les preocupacions socials i mediambientals en la gestió operativa i en el diàleg amb els grups de relació de les empreses que l'adopten.

La implantació de la SGE21 es va iniciar el juny del 2015 i va finalitzar el maig del 2016 amb l'auditoria per part d'una certificadora externa (SGS). La norma s'ha implantat a tot l'abast d'Aigües de Barcelona i s'integra perfectament amb els sistemes de gestió de la companyia, com ara els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals (ISO 9001, ISO 14001, OSHAS, ISO 22000, ISO 50001).



Excel·lència

Volem arribar al màxim nivell d'excel·lència en la nostra gestió de l'aigua. Ens preocupem per mantenir els màxims estàndards de qualitat, i per aportar més rigor, més innovació i més coneixement a la gestió del cicle de l'aigua, i tenim també la ferma voluntat de cooperar amb les administracions públiques, els proveïdors i el conjunt dels agents socials per aconseguir avançar cap a una gestió més eficaç i sostenible.

Aigües de Barcelona disposa de diferents sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals (ISO 9001, SGE21, ISO 14001, OSHAS 18001, ISO 22000, ISO 22301, ISO 50001) que garanteixen procediments rigorosos, de qualitat i orientats a la millora contínua en tots aquests àmbits.

El 2016, s'ha obtingut la certificació d'un sistema de gestió de la continuïtat, seguint la normativa internacional ISO 22301, que garanteix la continuïtat del servei en cas d'una incidència imprevista. S'ha iniciat la implantació del sistema a la xarxa de transport d'aigua potable establint un protocol intern d'actuació per donar una resposta ràpida i eficaç davant d'una incidència. En una segona fase, s'estendrà al procés de producció.

D'altra banda, cal destacar que l'empresa ha ampliat l'abast de la certificació ISO 50001, que ara comprèn el sanejament d'aigües residuals urbanes, inclosos els processos de recollida, intercepció, transport, elevació, depuració i regeneració.



Balanç econòmic

L'excel·lència en tots els vessants de l'activitat d'Aigües de Barcelona té el seu reflex en els resultats econòmics de l'exercici 2016:

[DMA Acompliment econòmic G4-EC1]

COMPTE DE RESULTATS	COMPTES ANUALS	
MEUR	Des. 15	Des. 16
INGRESSOS	423,8	418,7
Despeses d'exploració	(330,7)	(326,8)
EBITDA	93,1	92,0
% EBITDA Margin	22,0%	22,0%
Amortitzacions i provisions	(43,3)	(47,3)
EBIT	49,8	44,7
% EBIT Margin	11,8%	10,7%
Resultat extraordinari	(1,5)	(1,7)
RAO - Profit from Operations	48,3	43,0
% RAO Margin	11,4%	10,3%
Resultat financer	(6,1)	(5,9)
BAIT	42,2	37,1
% Profit before tax Margin	10,0%	8,9%
Impost de societats	(13,1)	(9,3)
BENEFICI NET	29,1	27,7
% Net Profit Margin	6,9%	6,6%
RESERVES	2,9	2,8

PLANTILLA MITJANA	COMPTES ANUALS	
MEUR	Des. 15	Des. 16
Aigües de Barcelona	947	966
TOTAL	947	966

INVERSIONS	COMPTES ANUALS	
MEUR	Des. 15	Des. 16
Compromís concessional	36,3	36,2
Cànon concessió	10,5	0,0
Millora de l'abast de Llobregat Sud	0,0	0,0
TOTAL	46,8	36,2

BALANÇ DE SITUACIÓ	COMPTES ANUALS	
MEUR	Des. 15	Des. 16
Actius no corrents	575,1	558,2
Actius corrents	145,8	138,5
TOTAL ACTIU	720,9	696,7
Fons propis	368,5	370,1
Passius no corrents	219,7	219,8
Passius corrents	132,7	106,8
TOTAL PASSIU	720,9	696,7
ROA (anual)	6,9%	6,4%
ROE (anual)	7,9%	7,5%
Ràtio de palanquejament	16,8%	18,1%
Deute net / EBITDA (anual)	1,3	1,4
Inversions netes	46,8	36,2

INDICADOR GRI	COMPTES ANUALS	
MEUR	Des. 15	Des. 16
EC1: valor econòmic directe generat, distribuït i retintut		
VALOR ECONÒMIC GENERAT DIRECTE	423,8	418,7
A) INGRESSOS	423,8	418,7
Ingressos sense dividendes cobrats d'empreses associades	423,8	418,7
Dividendes cobrats d'empreses associades (EFE)	-	-
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	368,0	371,8
B) DESPESES D'EXPLORACIÓ	257,3	254,1
Despeses d'exploració amb donacions	262,0	259,1
Import de donacions	(4,7)	(5,0)
C) DESPESES DE PERSONAL	48,9	47,2
D) PROVEÏDORS DE CAPITAL	25,1	32,2
Dividendes pagats als accionistes	18,8	26,2
Despeses financeres	6,3	6,0
E) PAGAMENTS A L'ESTAT	32,0	31,6
+ IS pagat (EFE)	12,2	11,2
+ Altres impostos i càrregues socials	19,8	20,5
F) RECURSOS DESTINATS A LA SOCIETAT (FONS DE SOLIDARITAT I APORTACIONS LBG)	4,7	6,7

Talent

Vetllem perquè totes les persones que formen part de l'organització gaudeixin d'un entorn de treball respectuós, d'igualtat d'oportunitats i amb un marc de relacions que afavoreixi la formació i el desenvolupament professional i personal.



958 PERSONES TREBALLADORES



0,5 ÍNDEX DE GRAVETAT



57% PERSONES TREBALLADORES QUE GAUDEIXEN DE MESURES DE BENESTAR PERSONAL (Observatori de l'estrés, hàbits saludables, gabinet psicologia, etc)



7,4/10 DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES



Diàleg

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

Aigües de Barcelona escolta els seus grups de relació, analitza el que diuen, hi dialoga i els dona resposta tot creant marcs efectius de comunicació responsable que permetin conèixer les seves expectatives i necessitats, per considerar-los en la definició d'estratègies, plans i objectius, fomentant accions que generin valor compartit.



CANALS DE DIÀLEG

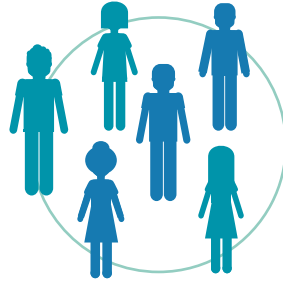
Oficina en Xarxa
web accessible certificat per la Fundació ONCE
Centre d'Atenció Telefònica
Atenció presencial
Enquestes de satisfacció
Reunions presencials
Servialertes
Twitter

Reunions
Comitè intercentres
Enquestes de clima
Correu electrònic
Comissions
Grups de treball

Reunions
Enquestes

Reunions
Jornades tècniques

Reunions
Jornades



CIUTADANIA



PERSONES TREBALLADORES



PROVEÏDORS



ADMINISTRACIÓ



REGULADOR

CANALS DE COMUNICACIÓ

Webs (Fundació, Aigües, Museu)
Revista AB
Vídeos
Ràdio

Web
Intranet
Pop-ups
Canals habituals

Porta del Proveïdor
Web

Dossier Municipal
Web
Revista AB
Actes

Revista AB
Web
Actes



L'activitat d'Aigües de Barcelona és fruit del diàleg continu amb els grups de relació. La companyia s'esforça per generar espais d'intercanvi que permetin escoltar les necessitats i expectatives de la ciutadania i els seus representants relatives a la gestió integral de l'aigua que

en fa la companyia. A més de les administracions públiques i les entitats de consum, les associacions de veïns, les entitats socials i els responsables educatius són interlocutors habituals de l'organització.

145 ACCIONS DE PROXIMITAT REALITZADES AMB ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

25 VISITES A ENTITATS ASSOCIATIVES

Des del 2013, Aigües de Barcelona ha visitat 191 entitats d'aquest tipus amb l'objectiu d'obrir un canal de diàleg amb el teixit associatiu per poder discutir sobre assumptes relacionats amb l'aigua que els puguin preocupar. En aquestes trobades, a més, la companyia lliura informació sobre la factura de l'aigua, els diferents conceptes que implica la gestió del seu cicle integral, el Fons de Solidaritat i totes aquelles bonificacions i mesures existents per garantir l'accessibilitat als col·lectius més vulnerables.

76% DELS TREBALLADORS D'AIGÜES DE BARCELONA HAN REALITZAT L'ENQUESTA DE CLIMA EL 2016

125 PROVEÏDORS ENQUESTATS EL 2016 PER IDENTIFICAR LES SEVES NECESSITATS I EXPECTATIVES

MÉS DE 3.000 ENQUESTES A CLIENTS

Per conèixer la percepció del servei per part de la ciutadania, s'avaluen el servei bàsic i l'atenció telefònica, que han resultat puntuats amb un 7,2 i 8,3, respectivament, per part de la ciutadania.

1.351 SEGUIDORS TOTALS AL COMPTE DE TWITTER @AIGUESBCNCLIENT

164 RECLAMACIONS DEL CUSTOMER COUNSEL

El *customer counsel* manté un diàleg directe i permanent amb els diferents grups de relació propers a les problemàtiques relacionades amb el consum. Promou la mediació imparcial entre el client i l'empresa per trobar solucions a les reclamacions des del diàleg i la independència. En aquells casos en què no és possible arribar a un acord, el *customer counsel* té la potestat d'emetre una resolució que és de compliment obligatori per a Aigües de Barcelona i d'acceptació voluntària per als clients.

Innovació

L'aposta per la innovació és, més que mai, imprescindible per construir el futur. Aigües de Barcelona la incorpora de manera transversal a totes les àrees de l'organització i esdevé un eix vertebrador i impulsor de solucions que permetin una gestió eficient i sostenible. Coneixement, tecnologia, recerca i innovació són els pilars que permeten a la companyia consolidar-se en una posició capdavantera en el seu àmbit d'actuació.

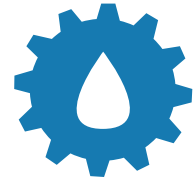
El compromís amb la innovació es concreta en sis línies de recerca, que fomenten la generació de valor social, econòmic i mediambiental a tots els projectes d'innovació, i posicionen la companyia com un referent dins l'ecosistema de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana.



Recursos alternatius



Impacte del canvi global



Gestió eficient d'infraestructures



Medi ambient i salut



Aigua i energia



Gestió de la demanda d'aigua

El 2016, s'ha creat la Direcció d'Innovació i Gestió del Coneixement.

52 projectes EN CURS

+ de 15 milions d'euros

INVERTITS EN R+D+I DES DEL 2014

4,9 M€ INVERSIÓ EN R+D+I



Aigües de Barcelona desenvolupa bona part de la seva R+D+I a través del Cetaqua, el centre tecnològic que segueix un model de col·laboració publicoprivada, que permet establir sinergies entre el món empresarial, el món acadèmic i les administracions, i trobar solucions orientades al desenvolupament i la validació de tecnologies capdavanteres a través de la innovació oberta.

En el seu desè aniversari, el centre ha estat guardonat amb el Premi Nacional al Partenariat Públic-Privat en Recerca i Innovació 2016, un premi que atorga el govern de la Generalitat de Catalunya i la Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació (FCRI).

“Hem d'entendre la innovació com una eina que ens ajudi a dissenyar i desenvolupar iniciatives que ens permetin assolir els compromisos de desenvolupament sostenible de l'empresa, aprofitant tot el coneixement que tenim dins la companyia, però també incorporant la societat a la nostra cadena de valor”



MARÍA MONZÓ,
DIRECTORA D'INNOVACIÓ I CONEIXEMENT

LÍNIES DE RECERCA	NRE. DE PROJECTES PER LÍNIA
Recursos alternatius	10
Impacte del canvi global	9
Gestió eficient de les infraestructures	14
Medi ambient i salut	14
Aigua i energia	4
Gestió de la demanda d'aigua	1
Aportació a centres de recerca	-
	52
PRESSUPOST DE R+D PER COMPONENT DE LÍNIA DE RECERCA	MEUR
Recursos alternatius	0,6
Impacte del canvi global	0,2
Gestió eficient de les infraestructures	0,7
Medi ambient i salut	0,5
Aigua i energia	0,1
Aportació a centres de recerca	2,8
	4,9
PRESSUPOST DE R+D PER COMPONENT DE SOSTENIBILITAT	MEUR
Laboral	0,3
Social	0,5
Mediambiental	1,3
Aportació a centres de recerca	2,8
	4,9
COMPONENT	MEUR
Ètic	0
Laboral	6
Social	11
Mediambiental	35
Aportació a centres de recerca	-
	52

1.2.3 Aigües 2020

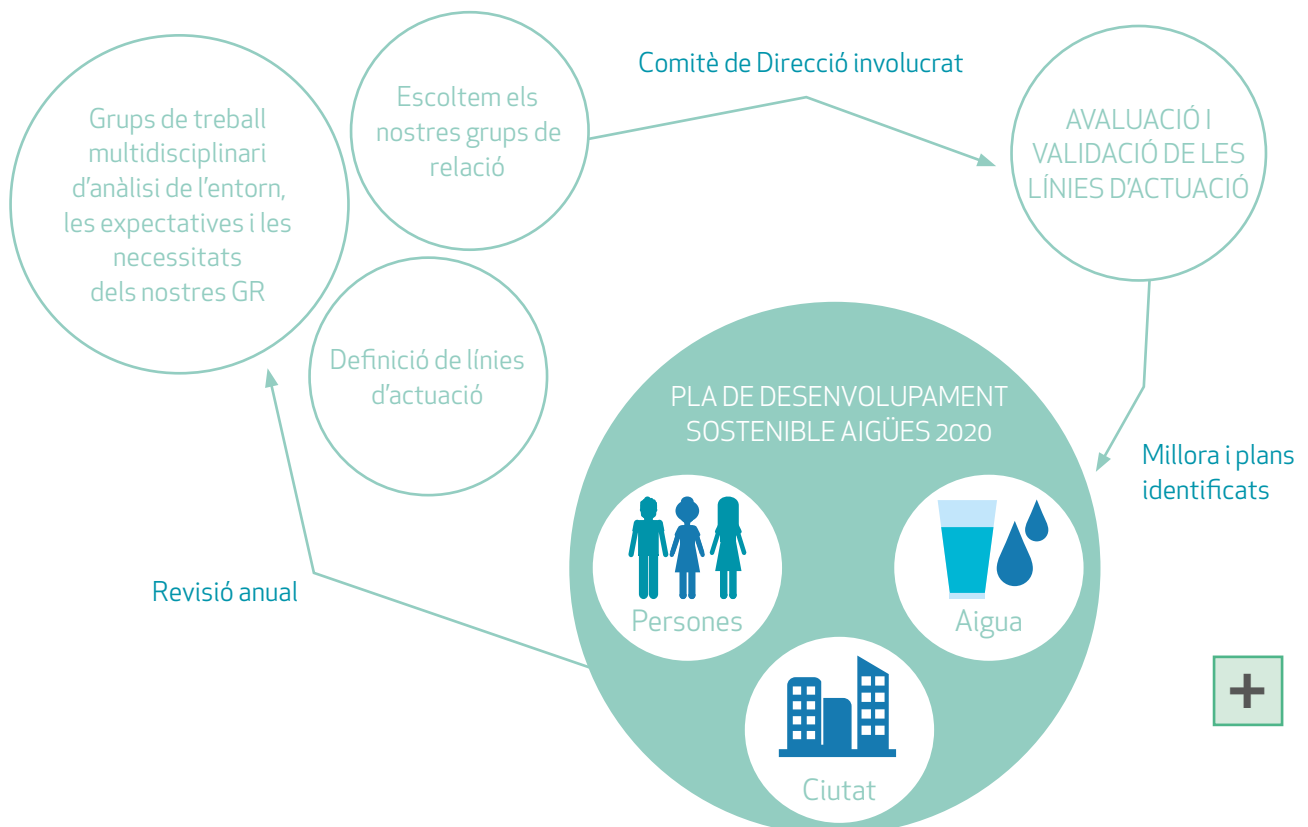
El 2015, Aigües de Barcelona va impulsar Aigües 2020, un nou pla d'acció al voltant del desenvolupament sostenible fruit d'un procés de participació interna. Amb aquest full de ruta, la companyia fa un pas endavant i reforça la seva posició com a referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua, alhora que contribueix al desenvolupament sostenible del seu entorn.

L'estratègia Aigües 2020 preveu 10 grans compromisos, que contenen 293 accions i iniciatives, que tenen l'any 2020 com a horitzó per ser implantades.

L'any 2016 s'han agrupat algunes d'aquestes iniciatives en 29 projectes, entre els quals destaquen:

- Desplegament del vehicle elèctric als tres grans centres operatius de la companyia.
- Implantació d'un nou model d'atenció al client.
- Reaprofitament de les sorres de les canalitzacions de la xarxa de distribució.
- Desenvolupament d'un model de prioritització d'inversions i renovació de la xarxa segons criteris de desenvolupament sostenible.

Durant el 2016, s'han fixat també unes noves línies d'actuació per al 2017 enfocades a les necessitats dels grups de relació d'Aigües de Barcelona.



1.2.4 Objectius estratègics 2020

Treballem contínuament per assolir els nostres objectius de desenvolupament sostenible establerts el 2015.



Objectius 1-13 **PERSONES**



Objectius 14-18 **AIGUA**





Objectius 19-24 **CIUTAT**



PERSONES

OBJECTIU 2020

OBJECTIU 1 Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.

OBJECTIU 2 Millorar un 5% la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).



+5%




OBJECTIU 3 Millorar un 5% la satisfacció del nivell de servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015.




+5%





OBJECTIU 4 Millorar un 10% la satisfacció i les expectatives dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016.




+10%




OBJECTIU 5 Establir aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.


OBJECTIU 6 Augmentar un 10% el volum de compra certificada RSC de l'any 2015.



+10%




OBJECTIU 7 Promoure la certificació entre els nostres proveïdors.




OBJECTIU 2020


OBJECTIU 8 Millorar un 10% la valoració en desenvolupament professional dels nostres treballadors de l'any 2015 (5,9).




+10%



OBJECTIU 9 Assolir un valor del 35% de dones en càrrecs directius o de comandament.




+35%




OBJECTIU 10 Reduir un 20% l'índex de gravetat de l'any 2015* (0,51).

-20%




OBJECTIU 11 Reduir un 20% l'índex de freqüència de l'any 2015* (13,43).


-20%





OBJECTIU 12 Estendre les mesures de benestar personal al 70% de la plantilla.



+70%



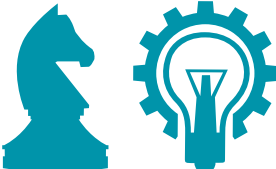
OBJECTIU 13 Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.


OBJECTIU 1

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Aigües de Barcelona té implantades diferents mesures socials per a famílies amb dificultat per pagar la factura, Fons de Solidaritat, tarifa social i subministraments ajornats o fraccionats.	<ul style="list-style-type: none">• AB ha garantit l'accés a l'aigua a més de 34.000 famílies en situació de vulnerabilitat.• 16.191 famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat.• 10.001 famílies acollides a tarifa social.• 8.471 subministraments ajornats o fraccionats.	Nombre de famílies acollides a tarifa social, Fons de Solidaritat o mesures de flexibilitat.	34.663 famílies	


OBJECTIU 2

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Enquesta de clima: valoració de la comunicació interna. Nova estratègia de comunicació interna, accions per a treballadors, portes obertes, voluntariat, sorteigs, etc. 	<ul style="list-style-type: none">• Enquesta de clima laboral el 2016.• Es presenta un nou pla de comunicació el 2016.• Millora dels canals de comunicació existents (Digitals: intranet, <i>newsletters</i>, correu electrònic per a tots els treballadors; físics: plafons, revisar formats, continguts).• Nre. de participants en les portes obertes 2015: 2.110 participants.• Nre. de sorteigs 2015: 3 (Fviñas Liceu, Zoo BCN, Pau Casals); participants: 150, aprox.• Nre. voluntaris 2015: 30.• Nre. voluntaris Comiat T 2015: 64.	Índex de les persones treballadores.	7,4	

OBJECTIU 3

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Comunicació proactiva a clients de l'Oficina en Xarxa. Projecte de millora de l'atenció presencial. Campanya contra l'abocament de tovalloletes. 	<ul style="list-style-type: none">• Nou horari per al 2017 d'atenció al públic• Disseny d'un nou model d'atenció al client.• Campanya "Stop tovalloletes" als cinc municipis del Baix Llobregat que aboquen l'aigua a l'EDAR Gavà-Viladecans.	Índex de satisfacció dels ciutadans.	7,2	



OBJECTIU 4

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Estructuració de les xarxes de diàleg amb els proveïdors. 	<ul style="list-style-type: none">• Primera reunió de diàleg amb els nostres principals proveïdors.• Enquesta d'identificació d'expectatives dels proveïdors.	Índex de satisfacció dels proveïdors.	6,8	



OBJECTIU 5

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
<p>Pla de proximitat.</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Durant el 2016, s'han realitzat 145 accions de proximitat amb administracions públiques• Implementació del projecte "Horts urbans" en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Ajuntament Santa Coloma de Gramenet.• Conveni de reg social per a associacions de veïns, juntament amb l'Ajuntament de Badalona.• Condonació del cost de les escomeses municipals per posar en marxa el reg de zones verdes comunitàries a Badalona.	<p>Convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents respecte a l'any 2013.</p>	93	



OBJECTIU 6

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
<p>Implantació del Codi de conducta dels proveïdors</p> 	<p>Definició del Codi de conducta; el 31 de desembre de 2016 s'havia informat 812 proveïdors.</p>	<p>% volum de compra certificada RSC.</p>	67,7%	

OBJECTIU 7

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
<p>Implantació del Codi de conducta dels proveïdors.</p> 	<p>Definició del Codi de Conducta; el 31 de desembre de 2016 s'havia informat 812 proveïdors.</p>	<ul style="list-style-type: none">•% volum de compra a proveïdors qualificats ISO 9001.•% volum de compra a proveïdors qualificats ISO 14001.•% volum de compra a proveïdors qualificats OSHAS.	69,2% 64,4% 42,2%	

OBJECTIU 8

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
<p>Formació de lideratge als directius, els quadres i els encarregats d'AB.</p> 	<p>El 2016, s'han format 59 persones en el curs d'encarregat a líder, 29 en el programa Horitzó per a comandaments intermedis i 7 en el programa Batuta, dirigit als integrants del Comitè de Direcció.</p>	<p>Índex de desenvolupament professional.</p>	5,9	

OBJECTIU 9

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
<p>Programa de lideratge.</p>	<p>47 dones formades en els programes de lideratge.</p>	<p>Dones en càrrecs directius o de comandament.</p>	32%	

OBJECTIU 10

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Programa de cultura preventiva. Millorar la integració de la funció preventiva a les activitats del negoci fent partícips proactius a tota l'organització amb l'objectiu final de minimitzar els riscos i la sinistralitat laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de la nova Direcció de Desenvolupament de Benestar Personal. Consolidació del servei d'assistència psicològica. • Auditoria Suez de seguretat i salut laboral, superada amb la millor nota del grup. 	Índex de gravetat.	0,5	

OBJECTIU 11

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Programa de cultura preventiva. Millorar la integració de la funció preventiva a les activitats del negoci fent partícips proactius a tota l'organització amb l'objectiu final de minimitzar els riscos i la sinistralitat laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de la nova Direcció de Desenvolupament de Benestar Personal. Consolidació del servei d'assistència psicològica. • Auditoria Suez de seguretat i salut laboral, superada amb la millor nota del grup. • Consolidació de "Regles Que Salven (RQS). • Programa de seguretat vial. 	Índex de freqüència.	8,78	

OBJECTIU 12

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Programa de cultura preventiva. Millorar la integració de la funció preventiva a les activitats del negoci fent partícips proactius a tota l'organització amb l'objectiu final de minimitzar els riscos i la sinistralitat laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de la nova Direcció de Desenvolupament de Benestar Personal. Consolidació del servei d'assistència psicològica. • Creació de l'Observatori de l'Estrés. • Seguiment de l'absentisme per fomentar l'acompanyament durant la baixa, detectar-ne les causes i reduir-les. 	Persones que gaudeixen de mesures de benestar personal.	57%	

OBJECTIU 13

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Creació d'una xarxa interna tècnics de manteniment especialitzat. Creació de la comunitat Aquamakers, un grup format per professionals amb ganes d'innovar i crear dins la mateixa companyia.	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de la xarxa, s'han creat diferents projectes col·laboratius: 3 projectes d'intercanvi experiències, 3 projectes de desenvolupament de noves eines i 3 projectes de noves formes de treballar. • BATEC: aplicació que geoposiciona l'usuari i emet una alerta al seu centre de control en cas d'emergència o risc per a la salut. • FILLPIPE: sistema de control de posada en marxa de canonades mitjançant un cabalímetre que mesura la quantitat d'aire/aigua resultant de l'operació. • EFFORTLESS: desbloquejador de registres d'arqueta. 	Treballadors participants en projectes col·laboratius.	6,4%	



AIGUA

OBJECTIU 2020

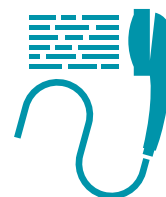
OBJECTIU 14

Mantenir-se entre les 5 ciutats europees amb menys consum domèstic.



OBJECTIU 15

Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.



OBJECTIU 16

Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada



OBJECTIU 17

Augmentar un 10% l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015.



+10%

OBJECTIU 18

Reciclar el 50% de les sorres generades a les obres de canalització.



50%

OBJECTIU 14

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Programes d'educació i sensibilització: <ul style="list-style-type: none">• Agualogia• Aula de l'Aigua• El sanejament: aigua neta• Programa educatiu del Museu Agbar de les Aigües	89.375 participants en accions educatives i de sensibilització.	Consum domèstic l/hab./dia.	103,6	


OBJECTIU 15

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Desplegament del sistema de telelectura. Pla 85. Reducció de l'ANR.	<ul style="list-style-type: none">• 132.000 comptadors equipats en zones de gestió.• Conveni amb l'Ajuntament de l'Hospitalet per implantar la telelectura.• 45.349 clients facturats amb telemesura.• Reducció d'un volum de fuites equivalent al consum d'una població de 20.000 habitants.	Rendiment tècnic de la xarxa.	84,4%	


OBJECTIU 16

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Distribució d'aigües regenerades i freàtiques. 	Desenvolupament d'una metodologia d'economia circular global al municipi de Sant Feliu de Llobregat integrant el trinomi aigua, energia i residus.	Recursos alternatius d'aigua prepotable enfront de la potable.	3,02%	

OBJECTIU 17

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Instal·lació de plaques fotovoltaïques i projectes de codigestió a les depuradores. 	Estudi de codigestió a l'EDAR del Baix Llobregat.	Autosuficiència (energia verda).	15,7%	

OBJECTIU 18

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Projecte de reaprofitament de sorres. 	Implantació del reaprofitament de sorres de les canalitzacions de la xarxa de distribució al districte de Gràcia, a Barcelona.	Residus valoritzats enfront dels generats.	95,15%	

OBJECTIU 2020

OBJECTIU 19

Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.



OBJECTIU 20

Reduir el 10% l'emissió de CO2 respecte a l'any 2015* (108.700 t CO2 eq).



-10%

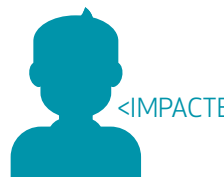
OBJECTIU 21

Dur a terme accions que contribueixin de manera significativa a la reducció de la petjada hídrica.



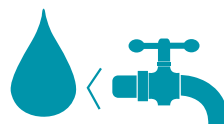
OBJECTIU 22

Minimitzar l'impacte de la nostra activitat en la ciutadania.



OBJECTIU 23

Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.



OBJECTIU 24



Reduir el risc avaluat al Pla director del 2014 en un 10%.





OBJECTIU 19

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Avaluació de la capacitat de tractament dels aiguamolls del Besòs per assolir una millora en la biodiversitat de la zona (BioBesòs).	Projecte BioBesòs d'avaluació de la capacitat d'eliminació de contaminants dels canyissars del Besòs, juntament amb la Diputació de Barcelona.	Projectes de biodiversitat	8	




OBJECTIU 20

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Desplegament del vehicle elèctric i eco-eficiència als edificis.  	Implantació de la flota de vehicles elèctrics (87 vehicles) amb l'ús del 100% d'energia verda i definició del pla d'ambientalització dels edificis d'AB.	Reduir el 10% l'emissió de tones de CO2 respecte a l'any 2015.	38,4%	


OBJECTIU 21

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Prova pilot de càlcul de la petjada hídrica.  	El 2016 es calcula i es compara la petjada hídrica de l'ETAP Ter i l'ETAP Sant Joan Despí amb l'objectiu de valorar l'impacte ambiental de la captació d'aigua en les conques respectives (Ter i Llobregat).	Reducció de la petjada hídrica.	En procés de càlcul	


OBJECTIU 22

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Desenvolupar les eines de prioritització d'inversions i de renovació d'actius, inclosos els aspectes socials i ambientals. Projectes, convenis i col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials   	Nou model de prioritització d'inversions a la xarxa de distribució amb criteris de desenvolupament sostenible i amb la participació de l'Ajuntament de Barcelona.	Accions per reduir impacte social de l'activitat.	93	

OBJECTIU 23

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Definició d'un pla de resposta i criteris de diagnòstic i de disseny. 	Finalització del pla i diagnòstic .	Volum d'aigua introduïda a la xarxa respecte a l'any 2008 (205,09 hm³).	184,5 litres hab./ dia	

OBJECTIU 24

ACCIONS	RESULTATS	INDICADORS	2016	PROGRÉS
Implantació de l'ISO 22301 de continuïtat de l'activitat. 	Acreditació de l'ISO 22301 de continuïtat de l'activitat a la xarxa de transport.	Disminució del risc a la xarxa d'abastament.	4%	

1.3 MIREM CAP A UN FUTUR MILLOR



A l'ambiciós pla estratègic de desenvolupament sostenible Aigües 2020, se suma la voluntat de l'organització de contribuir a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible, 17 fites per al 2030 que volen implicar a tot el teixit governamental, empresarial i del món civil en la construcció d'un món més just, igualitari i ambientalment sostenible.

1.3.1 Contribució als ODS

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són una crida universal a l'adopció de mesures per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir que totes les persones gaudeixin de pau i prosperitat. Es tracta de 17 objectius amb els quals l'ONU dona continuïtat als Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni, encara que potenciant esferes com ara el canvi climàtic, la desigualtat econòmica, la innovació, el consum sostenible i la pau

i la justícia, entre altres prioritats. Els ODS comporten un esperit de col·laboració i pragmatisme per triar les millors opcions amb la finalitat de millorar la vida, de manera sostenible, per a les generacions futures.

Aigües de Barcelona està compromesa amb aquestes fites internacionals amb horitzó 2030, a les quals contribueix a través de la seva activitat al seu entorn natural, l'àrea metropolitana de Barcelona.

Treballem dia a dia en clau local per assolir els ODS.



Pacto Mundial
Red Española



Amb la crisi econòmica, moltes famílies van veure com els seus ingressos queien substancialment. Davant aquesta realitat, l'any 2012, Aigües de Barcelona va afegir, als ja existents, diferents mecanismes socials per adaptar-se a la nova realitat socioeconòmica i ajudar les persones amb dificultats econòmiques a fer front al pagament de les seves factures garantint-los, en tot moment, el subministrament d'aigua. El Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona constitueix un instrument que ha estat capaç de redreçar amb èxit la problemàtica de la hidrovulnerabilitat. Des del 2012, 16.191 famílies s'han acollit a aquest fons que permet eximir del pagament del consum d'aigua les famílies que estan en risc d'exclusió social a l'àrea metropolitana de Barcelona. A més, 10.001 persones s'han beneficiat de la tarifa social, que comporta una bonificació de l'import de la factura.



Aigües de Barcelona promou un entorn de treball segur i saludable mitjançant un sistema sòlid de gestió de prevenció de riscos laborals que ha permès que des del 2009 s'ha reduït l'índex de freqüència en un 37%. En matèria de seguretat laboral, higiene industrial, ergonomia i qualitat de vida en el treball, l'organització ha integrat la funció de prevenció en les activitats i ha implantat el servei de psicopsicologia del treball amb la creació de l'Observatori de l'Estrès, amb l'objectiu de conèixer i avaluar els riscos, els processos i els serveis, i seguir i controlar la implantació de les accions correctores.



Els programes educatius d'Aigües de Barcelona s'adrecen a estudiants de totes les edats amb l'objectiu de difondre el valor de l'aigua i fomentar-ne un ús millor. Durant el curs 2015-16, més de 30.000 alumnes han participat en els programes educatius de la companyia. Més informació a: <http://www.aiguesdebarcelona.cat/documents/2950762/3618386/gecat.pdf/f83f16bf-10fa-4c94-ad14-908198ccc554>



Des del 2015, funciona el Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona, que vetlla per la promoció de la igualtat real i efectiva entre dones i homes i evita qualsevol tipus de discriminació laboral. Actualment, la companyia té 248 dones en plantilla i un 32% en els espais de direcció i 40% en el Comitè de Direcció.



Prop de 500.000 controls de qualitat en l'abastament (producció, distribució i transport) i el sanejament (depuració) certifiquen el compliment de les exigències legals en el 100% dels paràmetres amb rellevància sanitària, amb la qual cosa es garanteix l'òptima qualitat de l'aigua subministrada en els municipis on Aigües de Barcelona és responsable de l'abastament. Aquesta excel·lència ha estat avalada amb la primera certificació a l'estat espanyol per la norma internacional ISO 22000 de seguretat alimentària, que situa Aigües de Barcelona com a empresa capdavantera al món en qualitat de l'aigua. Aquest afany innovador es reforça amb l'impuls de projectes capdavanters per promoure la reutilització d'aigua i amb instal·lacions a l'avantguarda de la tecnologia per al tractament d'aigües i la depuració d'aigües residuals que són reutilitzades i aprofitades en usos agrícoles, industrials i urbans.



Aigües de Barcelona està compromesa amb el desenvolupament i la implementació de sistemes de generació d'energies renovables en les seves instal·lacions, recuperant energia residual dels processos per a l'autoconsum i potenciant el binomi aigua-energia. Cada any, produeix aproximadament 15.256.051 kWh d'energia elèctrica a partir de fonts renovables.



L'índex de satisfacció global dels empleats d'Aigües de Barcelona es manté per damunt d'un 7,4 sobre 10. Un 52% de persones de la companyia gaudeixen de flexibilitat de jornada, que permet la conciliació de la vida personal, familiar i laboral. Pel que fa al creixement econòmic, Aigües de Barcelona aposta per la compra social i de proximitat, amb un 86,60% de compra local. En aquest sentit, ha aplicat un Codi de Conducta del Proveïdor que gira entorn de la sostenibilitat, l'ètica empresarial, les pràctiques laborals, la seguretat i la salut laboral, i el medi ambient.



La companyia fomenta el seu compromís amb la innovació adoptant sis línies de recerca que comprenen 52 projectes per cobrir les necessitats socials i mediambientals. El 2016 s'han invertit 4,9 milions d'euros en R+D+I.



El 2016, l'empresa ha invertit 4,5 milions d'euros en accions a la comunitat. Aigües de Barcelona és l'empresa més ben valorada per les seves intervencions a la via pública per l'ACEFAT, entitat que integra l'Ajuntament de Barcelona i les companyies que abasteixen de serveis bàsics la ciutat: aigua, gas, electricitat i telecomunicacions.



Aigües de Barcelona ha impulsat mesures tecnològiques per fer més eficient el cicle de l'aigua i ha posat en pràctica una política de reducció del consum. En l'àmbit d'actuació de la companyia, es registra un consum mitjà de 103,6 litres per habitant/dia, un dels més baixos d'Europa. En això hi té molt a veure la important tasca d'educació i sensibilització duta a terme. S'ha augmentat el valor de l'eficiència hidràulica de la xarxa amb l'objectiu d'arribar al 85% el 2017.



Aigües de Barcelona promou la reducció del consum energètic i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle. Fruit del seu compromís per frenar els efectes del canvi climàtic, Aigües de Barcelona ha impulsat projectes com ara Carboweb, en col·laboració amb l'AMB i Cetaqua, per al desenvolupament d'una calculadora de l'empremta de carboni específica per a les activitats del cicle integral de l'aigua, o Aquaenvec, un projecte europeu de recerca que ha proporcionat una eina web d'ajuda a la presa de decisions per millorar la relació entre l'impacte ambiental i el cost de les activitats del cicle urbà de l'aigua. El seu compromís amb la comunitat també s'estableix a través de la participació en la conservació d'espais naturals com el delta del Llobregat, on Aigües de Barcelona és responsable de la preservació, la millora i la divulgació del patrimoni natural del Llobregat i de garantir la conservació de la seva biodiversitat, o a la seva implicació en la recuperació i l'agençament de la carretera de les Aigües, al Parc de Collserola.



El diàleg és un factor clau per sensibilitzar les persones a qui es dona servei en l'ús sostenible del recurs i per establir la millor relació amb entitats i organitzacions per intercanviar experiències i bones pràctiques. El 2016 s'han dut a terme 145 accions de proximitat realitzades amb administracions públiques i des del 2013 s'han visitat 191 entitats associatives.



A més, s'han signat 93 convenis amb les administracions, les associacions i les entitats socials per respondre a les necessitats del territori.

1.3.2 Aliances i cooperació, la millor manera d'avançar

Formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives a escala local, amb l'objectiu de compartir el nostre coneixement i experiència, fruit del nostre convenciment en la força de les aliances per generar més valor i assolir fites més ambicioses.

Fons de Solidaritat

Iniciat el 2012, neix amb l'objectiu de proporcionar un entorn de protecció a les persones vulnerables, a través de la col·laboració dels serveis socials dels ajuntaments, així com de diverses entitats del tercer sector, com ara Creu Roja de Catalunya, Càritas Diocesana, Fundació Hàbitat3, Fundació l'Esperança, Fundació Mambré i ABD.

Projecte A-porta

La Fundació CONFAVC ha desenvolupat el projecte A-porta amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona i Aigües de Barcelona, en el marc d'una prova pilot que es desenvolupa al barri de Ciutat Meridiana, al districte de Nou Barris de Barcelona.

L'objectiu d'aquesta prova pilot és assessorar unes 700 llars vulnerables en temes d'eficiència energètica i consum responsable. Aigües de Barcelona ha format un equip de veïns, els picaportes, en temes de consum responsable, cycle integral de l'aigua, factura i bonificacions a fi que puguin assessorar i ajudar aquestes 700 famílies

en situació de vulnerabilitat i acabar així amb el seu aïllament, contribuint a la seva integració.

Formació a tècnics de serveis socials

Aquest 2016, Aigües de Barcelona també ha format treballadors del departament de serveis socials dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona en qüestions relacionades amb la factura, el Fons de Solidaritat i les tarifes socials.

Pla de doctorats industrials

El Pla de doctorats industrials és una estratègia del Govern de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb les universitats públiques i privades, que té com a objectiu contribuir a la competitivitat i la internacionalització del teixit industrial català, retenir el talent i situar els estudiants de doctorat en condicions de desenvolupar projectes d'R+D+I en una empresa. Aigües de Barcelona té quatre doctorats industrials, de la Universitat de Barcelona i de la Universitat Politècnica de Catalunya, que estan duent a terme les seves tesis doctorals dins de la companyia, tutoritzats per professionals de màxim nivell.

Presència en associacions

Amb el convenciment que treballar amb la mirada posada en el desenvolupament sostenible és un repte tant professional com personal, la companyia desenvolupa iniciatives de comunicació, sensibilització i formació per fer participar el conjunt de la societat dels principis del desenvolupament sostenible:



Institut
Cerdà

Fundació privada independent la missió de la qual és assessorar i acompanyar els agents públics i privats en la presa de decisions estratègiques per al desenvolupament del territori a través de la innovació i la sostenibilitat. El president d'Aigües de Barcelona, Àngel Simon, forma part del patronat de l'Institut Cerdà i la companyia forma part de la comissió Servei de Suport a la Gestió de Crisis (SSGC), una iniciativa pionera a escala mundial, promoguda per un grup d'empreses líders en responsabilitat i sostenibilitat, la finalitat de la qual és anticipar, prevenir i minimitzar les conseqüències de les crisis.

AEAS

L'Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos és una associació professional per a la promoció i el desenvolupament dels aspectes científics, tècnics, administratius i legals dels serveis urbans d'abastiment d'aigua i sanejament.

ASAC

L'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya és una associació que té com a objectius: estimular la realització de tota mena d'estudis i recerques sobre la temàtica del sector; col·laborar amb l'Administració per perfeccionar els serveis d'aigua i sanejament; i fomentar, tècnicament i socialment, l'enginyeria sanitària i l'exploració dels serveis d'aigua i sanejament.

CUADLL

La Comunitat d'Usuaris d'Aigües de la Vall Baixa i del Delta del Riu Llobregat (CUADLL) és una corporació de dret públic emparada per la legislació d'aigües vigent i tutelada per l'Agència Catalana de l'Aigua. CUADLL agrupa els usuaris, els propietaris i els regants que tenen dret a l'aprofitament d'aigües subterrànies i superficials i hi ha representades les activitats d'abastament, industrial, serveis i agrícoles.

Col·legi
de Censors
Jurats de
Comptes de
Catalunya

Entitat que vetlla perquè l'activitat professional dels col·legiats respongui a les necessitats de la societat, garantint el compliment de la bona pràctica i les obligacions deontològiques.

Xarxa Nust

Aquesta iniciativa creada l'any 2006 per l'Ajuntament de Barcelona s'encarrega de col·laborar i establir intercanvis i experiències, en un clima de confiança i aprenentatge mutu, que permet compartir coneixements i actuacions al voltant dels nous usos del temps en què Aigües de Barcelona forma part del grup motor ampliat.

22@
Network

L'Associació d'Empreses i Institucions 22@Barcelona esdevé una iniciativa de la societat civil per participar activament en el procés de desenvolupament i consolidació del districte 22@ com un espai dinàmic, transformador i tecnològicament capdavanter. L'associació la formen actualment 104 empreses. Aigües de Barcelona forma part del consell assessor.



Acords
Voluntaris de
l'Oficina Catalana
del Canvi
Climàtic

A través d'aquest programa, totes les empreses, institucions, administracions públiques, associacions i fundacions que s'hi vulguin adherir es comprometen voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions de GEH i establir mesures que contribueixin a reduir-les més enllà del que obliga la normativa.



Fundació Factor
Humà

Fundació creada i promoguda per Mercè Sala l'any 1997, és una organització que té l'objectiu de millorar la gestió de les persones a les organitzacions. Aigües de Barcelona n'és membre i participa en diversos grups de treball.



Respon.cat

Organisme que vol implicar les empreses i les organitzacions empresarials més compromeses amb la responsabilitat social, amb l'objectiu de promoure un salt qualitatiu i quantitatiu de la RSE a Catalunya. Aigües de Barcelona forma part de la junta directiva.



Barcelona
+Sostenible

L'Agenda 21 Local, a Barcelona, es concreta en el programa Barcelona+Sostenible. El marc de referència per al període 2012-2022 consensuat per prop de 800 organitzacions de la ciutat és el compromís ciutadà per la sostenibilitat.



Càtedra
Ethos

Dona suport a tots els grups de recerca en matèria d'ètica aplicada de la Universitat Ramon Llull. Les línies prioritàries de recerca i treball són l'ètica de les organitzacions, l'ètica de les professions, la bioètica, l'ètica dels mitjans de comunicació, la responsabilitat social corporativa i les estratègies educatives per a la divulgació de l'ètica.



Red
Española
del Pacto
Mundial

La companyia està adherida a la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial (Global Compact) de les Nacions Unides des del 2016. L'objectiu d'aquesta iniciativa és aconseguir un compromís voluntari de les organitzacions en responsabilitat social a través del compliment de 10 principis basats en drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.



Global eco
forum

Aigües de Barcelona ha participat en les dues últimes edicions del Global Eco Forum. Aquesta trobada internacional sobre sostenibilitat promou el diàleg, la reflexió i la interacció entre els diferents grups d'interès de les nostres societats. Per la seva naturalesa global, és una cita imprescindible per als líders d'opinió i actors del canvi cap a la sostenibilitat a la regió euromediterrània.



DIRSE

Directius de la companyia formen part de l'Associació Espanyola de Directius de Responsabilitat Social Empresarial (DIRSE) des del principi. Aquesta associació, creada el 2013, pretén fomentar el lideratge de directius i professionals de la RSE. DIRSE sorgeix com una associació de professionals i pretén crear un espai de diàleg per millorar el panorama de la responsabilitat social i establir un fòrum on compartir experiències.

1.4 A COP D'ULL



103,6 l CONSUM DOMÈSTIC PER PERSONA/DIA



192,79 hm³ AIGUA SUBMINISTRADA A LA XARXA/ANY

4,2 hm³ AIGUA REUTILITZADA



260,3 hm³ AIGUA DEPURADA/ANY

568.939 CONTROLS DE QUALITAT/ANY



15.466.072 kWh D'ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏTS A PARTIR DE FONTS RENOVABLES

8,3 M€ INVERTITS EN ACCIONS RELACIONADES AMB EL MEDI AMBIENT



1.808,8 km DE XARXA INSPECCIONADA



36,2 M€ INVERTITS EN MILLORES D'INFRASTRUCTURES D'ABASTAMENT D'AIGUA

S'ha complert el compromís inversor de l'acord marc



52 PROJECTES D'INNOVACIÓ EN CURS



7,9/10 DE VALORACIÓ DE SATISFACCIÓ D'EXPECTATIVES DELS PROVEÏDORS

86,60% DE COMPRA LOCAL



2,2 M€ INVERTITS EN FONDS DE SOLIDARITAT I TARIFA SOCIAL

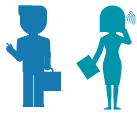


34.663 FAMÍLIES BENEFICIÀRIES D'AJUTS PER ACCEDIR AL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

6% DE REDUCCIÓ DELS AFORAMENTS



45.340 SUBMINISTRAMENTS FACTURATS A PARTIR DE TELELECTURA



958 PERSONES TREBALLADORES



96,14% DE LA PLANTILLA, AMB CONTRACTE INDEFINIT



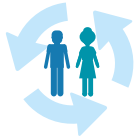
503 PERSONES TREBALLADORES GAUDEIXEN DE FLEXIBILITAT DE LA JORNADA



248 DONES



32% DE DONES EN CÀRRECS DIRECTIUS



0,15% ÍNDEX DE ROTACIÓ



7,4/10 SATISFACCIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES



4,5 M€ INVERTITS EN ACCIONS SOCIALS I SOLIDÀRIES



10.001 PERSONES ACOLLIDES A LA TARIFA SOCIAL



7,2/10 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS



164 RECLAMACIONS ATESES PEL *CUSTOMER COUNSEL*

98% DE LES RECLAMACIONS, ATESES EN MENYS DE 10 DIES



1,2 DIES PER DISPOSAR D'AIGUA DES DE LA CONTRACTACIÓ



2. COMPROMESOS AMB LES PERSONES

2.1 OFERIM UN BON SERVEI DES DE LA PROXIMITAT I LA RESPONSABILITAT



Aigües de Barcelona assumeix la responsabilitat social que li pertoca escoltant els nostres interlocutors, analitzant el que diuen, dialogant-hi i donant-los resposta, tot emfatitzant el valor de la proximitat a través dels canals de diàleg i de comunicació adequats.



Oferim als nostres clients un servei de qualitat, adaptat a les seves necessitats i que respongui als màxims estàndards de qualitat i excel·lència.

Si Barcelona és un model de referència en la gestió de recursos hídrics, amb projecció a escala mundial, és gràcies a la feina i el compromís de tots.

Tota aquesta evolució ha estat realitat, també, gràcies a la implicació i la feina d'un grup humà de professionals, la tasca dels quals es duu a terme cada dia amb criteris d'excel·lència i bona gestió.

3,2 M PERSONES
SERVIDES EN DEPURACIÓ
D'AIGUA

2,8 M PERSONES
SERVIDES EN AIGUA
POTABLE

100% DE
COMPLIMENT EN
PARÀMETRES SANITARIS

1.432.012
CLIENTS AMB CARTA DE
COMPROMISOS

7,2/10 ÍNDEX DE
SATISFACCIÓ DEL CLIENT

99,86% DE
CONTINÛITAT DEL SERVEI

**PREU REGULAT, PER
TRAMS I AMB
TARIFACIÓ SOCIAL**

955
INDEMNITZACIONS
PER LA CARTA DE
COMPROMISOS

2.1.1 Un preu consensuat

El preu de l'aigua és aprovat pel regulador i titular del servei de subministrament d'aigua, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i és autoritzat per la Comissió de Preus de Catalunya, organisme adscrit al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.



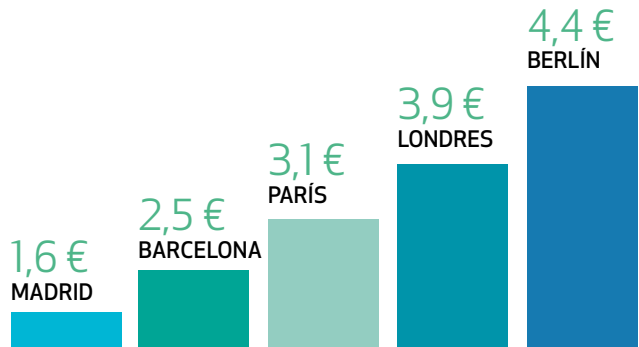
És Aigües de Barcelona la que fixa el preu de l'aigua?

No, el preu de l'aigua és aprovat pel regulador i titular del servei de subministrament d'aigua, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i és autoritzat per la Comissió de Preus de Catalunya, organisme adscrit al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

El preu de l'aigua està influït per diversos factors, com ara la disponibilitat, l'origen i la qualitat del recurs, les característiques orogràfiques del municipi i el nivell de qualitat

2.1.2 Un preu ajustat

L'escassetat d'aigua, l'orografia de la ciutat i el nivell de qualitat del servei són els factors determinants de la tarifa. Tot i que Barcelona presenta una omplexitat especial, té una de les tarifes més baixes entre les ciutats més importants d'Europa.



Preu unitari total de l'ús domèstic per un consum de 10 m³/mes (sense IVA). L'import esmentat inclou els conceptes de d'abastament, sanejament i altres cànon o recàrrecs que tenen relació amb el cicle de l'aigua.

Font: Agència Catalana de l'Aigua, Generalitat de Catalunya. *El preu del cicle de l'aigua a Espanya i Europa 2016.*

2.1.3 Tarifes progressives

Disposem d'un sistema de tarifació amb preus per trams de consum, amb l'objectiu ambiental de fomentar un consum responsable i amb l'objectiu social de bonificar els trams més baixos per garantir l'accés a l'aigua.



Per trams



Sostenibilitat ambiental



Amb tarificació social

del servei prestat, entre d'altres, els quals determinen el cost i, per tant, el preu de l'aigua.

El preu de l'aigua està determinat per diferents conceptes: el subministrament de l'aigua, el servei de l'aigua, la compra d'aigua, el cànon de l'aigua i l'IPC.

El servei de l'aigua, que és el concepte que depèn, directament, d'Aigües de Barcelona, ha evolucionat els darrers anys conforme a l'IPC de Catalunya.

2.2 L'AIGUA, UN BÉ PER A TOTHOM



L'any 2010, les Nacions Unides van declarar el dret a l'accés a l'aigua potable i al sanejament com a dret humà essencial, que és també una de les prioritats marcades en els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni. No obstant, per a Aigües de Barcelona ja fa 150 anys que és una prioritat.

I és que res del que fem no tindria sentit si no complíssim l'objectiu de fer arribar l'aigua a tothom amb unes condicions adequades i segmentades a les necessitats socials i econòmiques de cada persona, de cada família.



2.862.647 POBLACIÓ
SERVIDA D'AIGUA POTABLE

3.226.600 POBLACIÓ SERVIDA AMB LA
DEPURACIÓ D'AIGÜES RESIDUALS

Aquesta xifra no inclou els 4 municipis de fora l'AMB, que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.

Tipologia de clients

145.390

NEGOCIS

1.221.797

FAMÍLIES

45.945

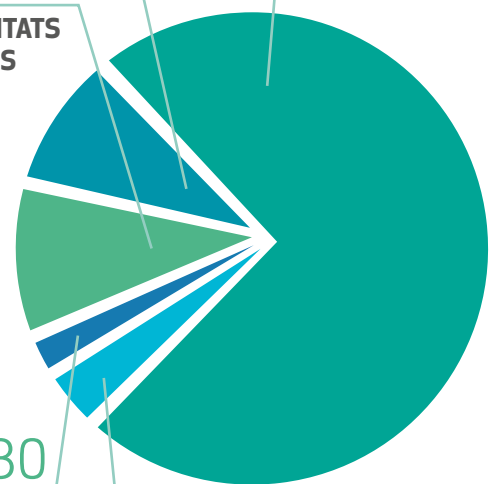
COMUNITATS
DE VEÏNS

8.380

INDÚSTRIES

10.500

SERVEIS
MUNICIPALS



Oferim als nostres clients un servei de qualitat, adaptat a les seves necessitats i que respon als màxims estàndards de qualitat i excel·lència.

2.2.1 Aigua per a tothom

La crisi econòmica ha colpejat moltes persones i ha evidenciat una realitat que fins ara era desconeguda en la nostra societat. Famílies que no havien tingut mai problemes per fer front al pagament de les factures de subministraments com aigua, llum i gas, s'han trobat que no eren capaces de pagar aquests serveis bàsics. Per aquesta raó, Aigües de Barcelona, des de l'any 2012, no tan sols posa en marxa mecanismes econòmics per reduir l'import de les factures d'aigua a les famílies que pateixen una situació de vulnerabilitat, sinó que també els garanteix el subministrament d'aigua, encara que no tinguin capacitat econòmica per pagar-la.

Aquest compromís es materialitza en la posada en marxa de diferents mesures per iniciativa pròpia en aquest àmbit, com ara el Fons de Solidaritat i la tarifa social.



Aigües de Barcelona garanteix el subministrament d'aigua a tothom, encara que no es tingui capacitat econòmica per pagar-la.

0 TALLS PER SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

34.663 FAMÍLIES AMB AJUTS PER PAGAR LA FACTURA

92.254 AJUTS DEL FONS DE SOLIDARITAT QUE HAN BENEFICIAT MÉS DE 16.191 FAMÍLIES PER UN IMPORT SUPERIOR ALS 5,4 MILIONS D'EUROS (DES DEL 2012)

10.001 FAMÍLIES ACOLLIDES A TARIFA SOCIAL

8.471 SUBMINISTRAMENTS AJORNATS O FRACCIONATS



Fons de Solidaritat

El Fons de Solidaritat es va iniciar el 2012 per proporcionar un entorn de protecció a les persones vulnerables, a través de la col·laboració dels serveis socials dels ajuntaments dels 23 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona on la companyia és present, així com de diverses entitats del tercer sector, com ara Creu Roja de Catalunya, Càritas Diocesana, Fundació Hàbitat3, Fundació L'esperança i Fundació Mambré.

Des de la seva posada en marxa, Aigües de Barcelona ha atorgat 92.254 ajuts, que han beneficiat més de 16.191 famílies per un import superior als 5,4 milions d'euros.

L'any 2016, s'ha signat un nou conveni amb l'entitat Associació, Benestar i Desenvolupament (ABD).

Tarifa social

El gener del 2014 entrà en vigor la tarifa social, que ofereix descomptes notables a col·lectius que també necessiten protecció, com són els pensionistes i els aturats, per als quals també preval la garantia de subministrament d'aigua. Actualment, són beneficiaris de la tarifa social d'Aigües de Barcelona 10.001 subministraments (es bonifica el 24% de l'import de la factura).

Mecanismes de flexibilització

La companyia disposa de mecanismes de flexibilització mitjançant l'atorgament d'ajornaments o el pagament a terminis de manera individualitzada per a cada situació de vulnerabilitat de la qual és coneixedora.

129.118 subministraments amb ampliació de trams (als habitatges amb més de tres persones se'ls aplica l'ampliació de trams de consum del subministrament d'aigua).

A 7.767 subministraments se'ls ha ajornat el pagament de la factura i a 704 subministraments se'ls ha fraccionat, quan han manifestat algun problema puntual de pagament.

Col·laboració amb les administracions

Tot i que Aigües de Barcelona concedeix ajuts a fons perdut a través del Fons de Solidaritat des del 2012 i, a partir del 2014, aplica tarifes socials a les famílies amb vulnerabilitat, el juliol del 2016 va signar un conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya per formalitzar aquest compromís amb la lluita contra la pobresa energètica.

D'acord amb aquest conveni, l'empresa també informa anualment l'Agència Catalana del Consum de quin ha estat l'abast de les mesures socials que ha posat en marxa. Això permet que la Generalitat pugui, a més de garantir el compliment de la llei, incrementar i sistematitzar tota la informació a fi d'avaluar l'evolució de la pobresa energètica i establir les polítiques més adequades en cada moment.

Així mateix, des del 2014, Aigües de Barcelona està adherida al Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica, un fons creat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per evitar els talls de subministrament de llum, gas i aigua per motiu de manca de recursos econòmics.

Aliances amb el tercer sector

Però la tasca social de l'empresa no acaba aquí. Aigües de Barcelona viu la sostenibilitat social i mediambiental com una relació natural entre l'empresa i la ciutadania i en aquest sentit ha buscat marcs de col·laboració amb associacions i entitats del tercer sector per fer front conjuntament a les situacions de pobresa o vulnerabilitat. Com a resultat d'aquesta tasca, s'han dut a terme el 2016 diverses sessions de formació a 100 agents energètics del programa de reinserció laboral L'obra de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de convertir-los en assessors sobre mesures d'estalvi energètic i de consum d'aigua a cinc mil llars en situació de vulnerabilitat.

Les jornades formatives s'han organitzat en col·laboració amb l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)

i tenen el triple objectiu de millorar l'eficiència energètica d'aquestes llars, oferir a les famílies informació sobre les mesures i les ajudes existents per accedir als subministraments bàsics i aconseguir la requalificació laboral de persones amb greus dificultats per tornar a accedir al mercat de treball, ja que la majoria dels agents energètics són persones més grans de 45 anys i que provenen del sector de la construcció, el més castigat per l'actual crisi econòmica.

En aquesta mateixa línia, Aigües de Barcelona ha signat un acord amb la Confederació d'Associacions de Veïns de Catalunya (CONFAVC) per col·laborar en el programa A-porta, que preveu la formació d'equips de persones que vagin porta a porta visitant les llars per detectar, atendre i assessorar les famílies en situació de vulnerabilitat.

El programa A-porta s'inspira en un pla que el govern francès va engegar per atendre barris prioritaris de les zones urbanes més populars. Avui dia, el programa *Voisin Malin* (en francès, "veí espavilat") ja presta servei a una població de cinc milions de persones a tot França.

"Cal més col·laboració entre empreses i entitats"



ÀNGELS GUITERAS,
GERENT D'ABD, ASSOCIACIÓ BENESTAR I
DESENVOLUPAMENT



Voluntàries del Projecte A-porta.

2.2.2 Un servei de qualitat

De comú acord amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona hem establert uns compromisos molt concrets de qualitat del servei, que es recullen a la nostra carta de compromisos.

Reclamacions sobre la qualitat de l'aigua en un màxim de 24 hores

Ens comprometem a contactar amb tu abans de 24 hores després d'haver fet la reclamació. En cas contrari, rebràs una indemnització de 12 euros.

Compliment de cites concertades

Ens comprometem a realitzar les tasques necessàries a la teva instal·lació interior (altes de subministrament i canvis o comprovacions de comptador, entre d'altres) en el dia i l'hora concertats prèviament per telèfon o en persona. Si no és així, tindràs una compensació de 10 euros (s'exclouen els casos en els quals la cita quedi anul·lada pel client).



23 MUNICIPIS I
1.432.012 CLIENTS AMB
CARTA DE COMPROMISOS



955 INDEMNITZACIONS CARTA
DE COMPROMISOS

Aigua en un màxim de 4 dies

Un cop formalitzada la teva sol·licitud, ens comprometem a instal·lar-te l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables. Si no és així, et compensarem amb 15 euros.

Reclamacions en un màxim de 10 dies

Ens comprometem a analitzar-les i a respondre't en un màxim de 10 dies. Si tardem més, et compensarem amb 12 euros.

De comú acord amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, hem establert uns compromisos molt concrets de qualitat del servei, que es recullen a la nostra Carta de compromisos.



Lectura del comptador sense error

Si la teva factura conté algun error de lectura, et compensarem amb 15 euros.

Avís immediat d'excés de consum

Sempre que detectem un consum per sobre de l'habitual, t'ho comunicarem de manera personal deixant-te una nota a la bústia o un missatge en la factura. Si no t'avisem per cap d'aquests canals, rebràs una indemnització de 12 euros.

Gestions comercials immediates

Fem de manera immediata les gestions comercials més habituals: canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades... En cas contrari, obtindràs una indemnització de 10 euros.

A la Carta de compromisos podràs conèixer amb més detall totes les coses a les quals ens comprometem i veuràs la compensació econòmica que t'oferim si no complim.



Passa't a la factura
SENSE PAPER!

Connecta't a la factura
més avançada

2.2.3 Vocació de proximitat

El 2016 s'ha seguit apostant per l'Oficina en Xarxa (OFEX) com un espai d'interacció directa amb el client. Si el 2015 es va incorporar l'enviament de missatges via SMS als clients amb avisos de disposició de la factura periòdica o quan no s'hagi pogut obtenir una lectura real o es detecti un excés de consum, el 2016 s'han instaurat els avisos per interrupcions de subministrament.

El client valora molt positivament que se l'avisï quan hi ha un tall d'aigua per una avaria o per tasques de manteniment de la xarxa, però encara més que se l'informi sobre la previsió de restabliment del servei.

L'OFEX ha d'acabar esdevenint l'espai on el client pugui tant parlar amb l'empresa com realitzar totes les seves gestions relacionades amb l'aigua. Actualment, un 14% de clients fan les seves gestions a través de l'oficina en xarxa.

A Aigües de Barcelona, el diàleg amb els grups de relació està instaurat com una eina de treball, amb l'objectiu d'integrar-lo en el dia a dia de l'activitat.

A més de les relacions amb les administracions públiques i les entitats de consum, es mantenen reunions periòdiques amb associacions de veïns i serveis socials dels diferents municipis, així com amb els representants dels treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona a través del Comitè Intercentres i de les diverses comissions permanents integrades pels diferents representants sindicals.



VOCACIÓ DE PROXIMITAT

Tenim vocació de proximitat amb el client i les seves problemàtiques, amb capacitat de donar resposta i solució de manera ràpida i eficaç a través de diferents canals.

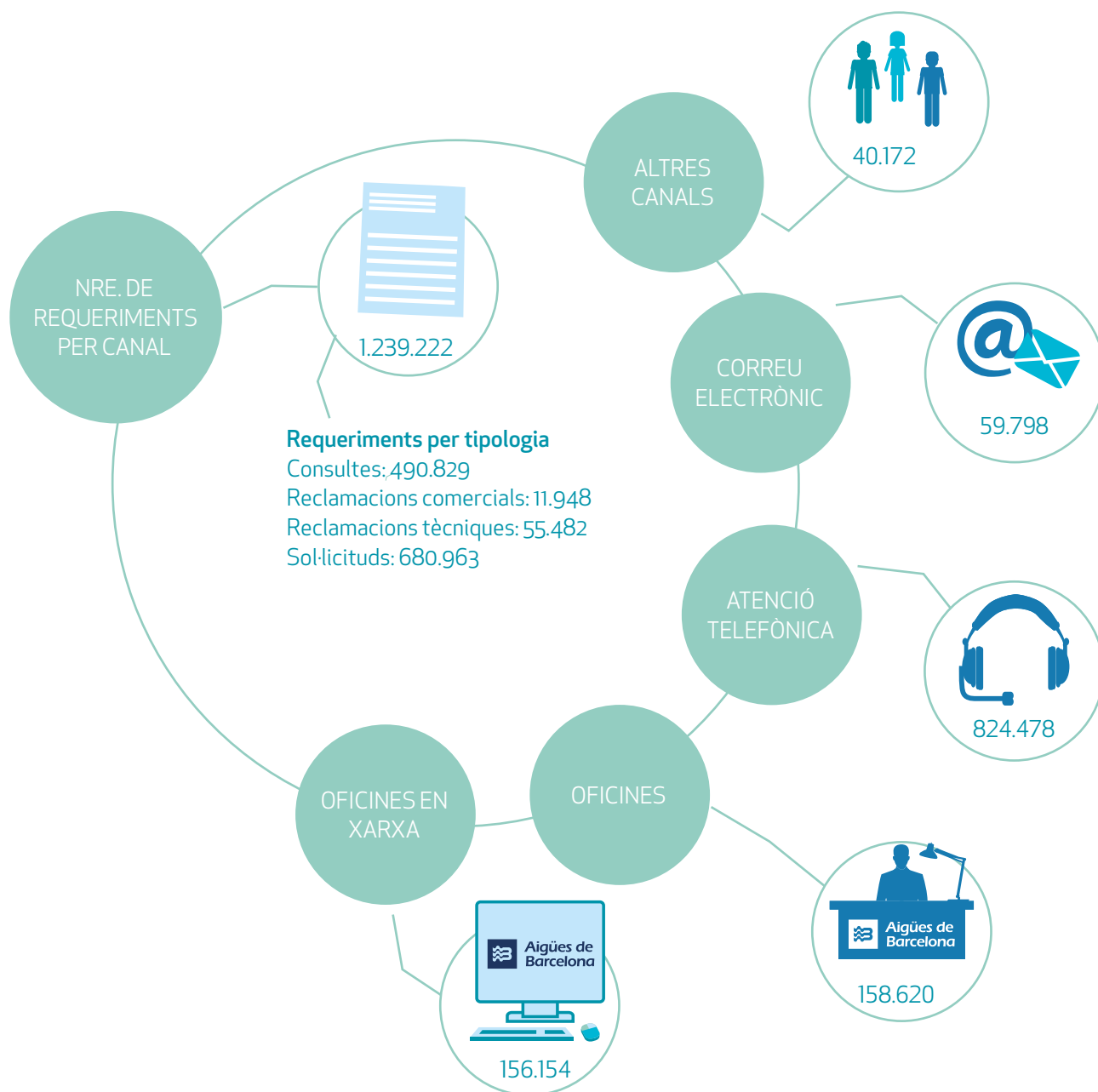
1.239.222
REQUERIMENTS PELS
DIFERENTS CANALS DE
COMUNICACIÓ (OFEX,
OFICINES, ATENCIÓ
TELEFÒNICA, ETC.)

164 RECLAMACIONS,
99% DELS CASOS RESOLTS
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓ.
L'OFICINA DEL *CUSTOMER*
COUNSEL TRACTA
D'ARRIBAR A UN ACORD
MITJANÇANT LA MEDIACIÓ



Tenim vocació de proximitat amb el client i les seves problemàtiques, amb capacitat de donar resposta i solució de manera ràpida i eficaç a través de diferents canals.

Canals d'atenció i comunicació amb el client



2.2.4 Un servei ben valorat

[G4-PR5]

La satisfacció del client és una prioritat per a Aigües de Barcelona. La companyia s'esforça per oferir un servei de la màxima qualitat que permeti a tota la ciutadania que es troba en l'àmbit d'acció de l'empresa gaudir d'un bé tan bàsic i imprescindible com és l'aigua.

Cada semestre es pregunta a l'usuari sobre el seu grau de satisfacció amb l'atenció que se'ls dispensa. Es fan un total de 3.000 enquestes l'any per a intentar saber què és el que més satisfà al client domèstic però sobretot per a identificar mancances i intentar corregir-les.

Les consultes fetes el 2016 als clients domèstics –el 84% dels que té la companyia– mostren una valoració força alta. Els usuaris van puntuar l'any passat amb un 7,2 sobre 10 el servei rebut. A la banda positiva, es valora la continuïtat en el servei, la regularitat en la recepció de la factura i la pressió amb la qual arriba l'aigua. Per contra, els aspectes amb una qualificació inferior són el gust de l'aigua i el valor que el client dona al servei en relació amb el preu que paga.

Un servei en constant evolució

La companyia no solament reacciona a les queixes i suggeriments, sinó que també duu a terme una tasca proactiva a la recerca d'informació que els permeti millorar.

En cas que l'usuari discrepi de la resposta proporcionada a través dels canals d'atenció al client d'Aigües de Barcelona, disposa de l'oficina del *customer counsel* per tractar d'arribar a un acord mitjançant un procés de mediació.

“Després de la mediació, la gent sempre queda agraïda. Quan hi parles, acaben confiant en tu i detectes si hi ha problemes. En el fons, és una qüestió de sentit comú, d'escoltar i de ser enginyós”



SERGI SANCHIS,
CUSTOMER COUNSEL



Customer counsel

El customer counsel té com a finalitat defensar els interessos dels clients i assegurar que totes les persones que tenen un desacord amb la seva companyia subministradora disposin d'un acompanyament durant el procés de reclamació. Addicionalment a la gestió de queixes i reclamacions en última instància, també elabora recomanacions per a la millora del servei al client i promou el diàleg amb els grups d'interès relacionats amb els drets dels consumidors.

El 2016 s'han gestionat 164 reclamacions. Un 84% dels casos tractats estan relacionats amb el cicle comercial, bàsicament excessos de consum produïts per fuites o avaries en la instal·lació interior del client. El 99% dels casos van ser resolts a través de la mediació, cosa que va permetre que empresa i client arribessin a acords satisfactoris per a ambdues parts. Un 81% de les respostes van ser parcialment o completament satisfactòries per al client.

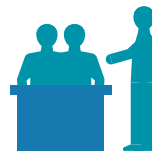
A escala externa, s'han mantingut contactes amb representants de diverses administracions públiques dedicades a vetllar pels drets dels consumidors. En totes les ocasions, se'ls ha presentat l'oficina del *customer counsel* i se'ls ha ofert la col·laboració en tot allò que pugui ser d'interès mutu. També s'han compartit experiències i s'han obert nous canals de comunicació per millorar el servei a les persones.

A escala interna, s'han mantingut reunions de treball amb els equips de gestió de queixes i reclamacions i amb la direcció de clients. Destaquen unes jornades celebrades amb el personal de les oficines de la companyia a Badalona, Barcelona, Gavà i l'Hospitalet de Llobregat, durant les quals es va destacar la importància del treball que es realitza a les oficines d'Aigües de Barcelona per garantir una atenció propera al client, i es van compartir experiències i suggeriments per a la millora contínua del servei a la ciutadania.



164 RECLAMACIONS

84% DE LES RECLAMACIONS, RELACIONADES AMB EL CICLE COMERCIAL



99% DELS CASOS, RESOLTS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓ



81% DE LES RESPOTES, TOTALMENT O PARCIALMENT SATISFACTÒRIES PER AL CLIENT



Oficina del *customer counsel*

TIPUS DE RECLAMACIÓ	%
Cicle comercial	84%
Contractació	10%
Atenció al client	3%
Tècniques	3%
TOTAL	100%

VIES DE SOLUCIÓ (NRE.)	
Mediació	99%
Resolució	1%
Transferència	0%
Assessorament	0%
No acceptades	0%
TOTAL	100%

SENTIT DE LA REPOSTA (NRE.)	
	%
Favorable al client	50%
Parcialment favorable	31%
Desfavorable	19%
TOTAL	100%

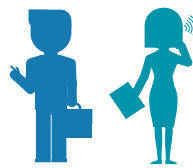
2.3 EL TALENT, EL COR D'AIGÜES DE BARCELONA



La ciutadania és conscient que, si hi ha un problema, nosaltres el resoldrem. I això és així perquè portem Barcelona i la seva àrea metropolitana al nostre ADN i perquè tenim un equip de professionals compromesos i altament qualificats. Sis generacions, que han treballat i segueixen fent-t'ho, juntament amb la ciutadania i les administracions, per construir una ciutat millor.

Les persones són una prioritat per a Aigües de Barcelona. Per reforçar la seva activitat i assolir les fites econòmiques, socials i ambientals que es proposa, la companyia confia en el seu equip que s'ajuda de la confiança que li han ofert els seus proveïdors, clients i ciutadans com a grans aliats per mantenir una relació propera i constructiva basada en el diàleg, el respecte i la cerca de solucions conjuntes a les dificultats que es puguin plantejar.

Afavorir un entorn de treball dialogant, equilibrat i saludable i el desenvolupament professional dels treballadors és un dels principis que guien la gestió de l'equip a Aigües de Barcelona. La companyia és conscient que només atraient i conservant el talent es pot assolir l'èxit. El respecte per la igualtat i la diversitat, a més, són màximes ineludibles, d'acord amb amb el compromís manifest de l'empresa amb els drets humans i el desenvolupament sostenible.



LA PLANTILLA D'AIGÜES DE
BARCELONA ESTÀ FORMADA
PER **958** PERSONES, DE LES
QUALS **26%** SÓN
DONES

EL **96,14%** DE LA PLANTILLA
AMB CONTRACTE INDEFINIT



PLANTILLA PER SEXE	2015		2016	
	NRE.	%	NRE.	%
Homes	712	73,18%	710	74,11%
Dones	261	26,82%	248	25,89%
Total	973	100,00%	958	100,00%

Les dades representades en aquesta taula són de la plantilla el 31 de desembre de 2015 i 2016, respectivament.

PLANTILLA PER EDAT	2015		2016	
	NRE.	%	NRE.	%
Menors de 30 anys	46	4,73%	38	3,97%
Entre 30 i 50 anys	722	74,20%	665	69,42%
Majors de 50 anys	205	21,07%	255	26,61%
Total	973	100,00%	958	100,00%

Les dades representades en aquesta taula són de la plantilla el 31 de desembre de 2015 i 2016, respectivament.

PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL	2015		2016	
	NRE.	%	NRE.	%
Direcció i titulació superior	112	11,50%	112	11,70%
Titulació de grau mitjà	50	5,14%	56	5,84%
Càrrecs intermedis	287	29,50%	286	29,85%
Oficials administratius	140	14,39%	135	14,10%
Oficials no administratius	223	22,92%	221	23,06%
Personal auxiliar, obrer i subaltern	161	16,55%	148	15,45%
Total	973	100,00%	958	100,00%

Les dades representades en aquesta taula són de la plantilla el 31 de desembre de 2015 i 2016, respectivament.

PLANTILLA PER TIPUS DE CONTRACTE	2015		2016	
	NRE.	%	NRE.	%
Personal amb contracte fix	914	93,94%	921	96,14%
Personal amb contracte temporal	59	6,06%	37	3,86%
Total	973	100,00%	958	100,00%

Les dades representades en aquesta taula són de la plantilla el 31 de desembre de 2015 i 2016, respectivament.

2.3.1 Innovació i talent al servei de les persones

[G4-LA9, G4-LA11]

Aigües de Barcelona aposta per la innovació com a eix vertebrador del desenvolupament professional del seu equip i com a eina fonamental per a la gestió del coneixement. Només a través de la formació contínua en l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres es poden aconseguir professionals capaços de liderar i de fer realitat el projecte de la companyia.

L'organització disposa d'un sistema de talent integrat per avaluar i gestionar el talent de la companyia, que permet realitzar promocions internes amb garanties d'objectivitat i igualtat de condicions.

D'altra banda, el sistema de gestió de l'acompliment permet identificar potencialitats i àrees de millora dels professionals, i establir un pla de formació i desenvolupament.

El 2016, i com a resposta a la primera enquesta de satisfacció feta durant l'any, s'han desenvolupat i realitzat formacions en lideratge per a tota la cadena de comandament.

En total des de l'inici dels programes, s'han format 59 persones en el curs d'encarregat a líder, 29 en el programa Horitzó per a comandaments intermedis i 4 en el programa Batuta, dirigit als integrants del Comitè de Direcció.



INNOVACIÓ AL
SERVEI DE LES
PERSONES

Apostem per la innovació com a eix vertebrador de desenvolupament professional del nostre equip i com a eina fonamental per a la gestió del coneixement.

44 H DE FORMACIÓ
PER TREBALLADOR/A

403 PROFESSIONALS
INCLOSOS EN UN PROGRAMA
SGA (SISTEMA DE GESTIÓ DE
L'ACOMPLIMENT)

116 PROMOCIONS
(81 HOMES I 35 DONES)

**APOSTA PER LA
TECNOLOGIA SOCIAL,
AMB EINES D'OFFICE
365, I PER LA
INTEREMPRENDEDORIA,
POTENCIANT I VALORANT
EL TALENT INTERN,
AQUAMAKERS**



**PROFESSIONALS INCLOSOS EN UN PROGRAMA SGA
(SISTEMA DE GESTIÓ DE L'ACOMPLIMENT)**

	2015	2016
	NRE.	NRE.
Directius	29	28
Titulats superiors	80	81
Titulats de grau mitjà	45	53
Comandaments intermedis i encarregats	213	217
Oficials administratius	15	18
Oficials operaris	4	5
Resta de la plantilla	2	1
TOTAL	388	403

PROFESSIONALS INCLOSOS EN DEO

	2015		2016	
	NRE.	%	NRE.	%
Persones treballadores	161	16,50%	148	15,45%

DEO: retribució per objectius

PROMOCIÓ INTERNA 2015 PROMOCIÓ INTERNA 2016

	NRE.	NRE.
Homes	75	81
Dones	35	35
TOTAL	110	116

HORES DE FORMACIÓ PER CATEGORIA I GÈNERE	2015		2016	
	DONA	HOME	DONA	HOME
Directius i titulats superiors	1.573,47	2.383,72	2.777,20	6.491,30
Titulats de grau mitjà	279,75	1.372,47	1.038,00	4.784,00
Comandaments intermedis i encarregats	3.618,50	11.540,59	3.191,00	13.067,50
Oficials administratius	3.347,50	1.876,00	1.817,00	501,00
Oficials operaris	10,00	12.127,79	8,00	6.230,00
Resta de la plantilla	936,50	3.276,04	429,00	2.263,50
TOTAL	9.765,72	32.576,61	9.260,20	33.337,30

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER GÈNERE	2015			2016		
	DONES	HOMES	TOTALS	DONES	HOMES	TOTALS
Total empleats	245	673	918	250	716	966*
Hores	9.766	32.577	42.343	9.260	33.337	42.597
TOTAL	39,86	48,41	46,12	37,04	46,56	44,09

* Càlcul realitzat amb plantilla mitjana

2.3.2 Potenciant la intraemprenedoria

Parlar d'innovació és parlar d'idees, de treball en xarxa, de talent connectat i d'una cultura de la innovació que durant aquest 2016 ha potenciat la intraemprenedoria a través de la comunitat Aquamakers, des d'on es treballa per fer tangibles projectes impulsats pels mateixos treballadors de la companyia, dins d'aquests 5 àmbits d'actuació: indústria 4.0, sostenibilitat, innovació social, *smart home*, i *smart cities*.

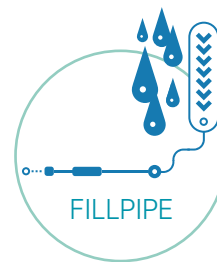
L'objectiu de la comunitat Aquamakers és promoure la cultura *maker* dins l'organització i contribuir al desenvolupament de productes i solucions a la companyia, a través d'un espai virtual i un de físic on es puguin desenvolupar processos de fabricació digital, industrialitzar projectes que neixen d'iniciatives i idees en l'organització i que puguin millorar-se o desenvolupar-se, transferir a l'organització tant coneixements com productes viables i desenvolupar el talent intern de la companyia.



Alguns dels projectes en curs són:



BATEC
Aplicació que geoposiciona l'usuari i emet una alerta al seu centre de control en cas d'emergència o risc per a la salut. Xavi Caro.



FILLPIPE
Sistema de control de posada en marxa de canonades mitjançant un cabalímetre que mesura la quantitat d'aire/aigua resultant de l'operació. Víctor Barrera.



EFFORTLESS
Desbloquejador de registres d'arqueta. José Nieto.



2.3.3 Igualtat i diversitat, dues cares d'una mateixa moneda

[DMA Diversitat i igualtat d'oportunitats, G4-LA12]

La igualtat i la no-discriminació per sexe, raça, religió o qualsevol altre tipus de condició guien totes les decisions que pren Aigües de Barcelona. La companyia, a més, treballa proactivament per promoure aquesta igualtat efectiva, a través de diverses polítiques i mesures i de la col·laboració amb altres entitats.

624 persones treballadores d'Aigües de Barcelona s'han inscrit en la formació de Sensibilització en igualtat i Diversitat funcional, cursos que tenen com a objectiu sensibilitzar i incorporar la perspectiva de gènere en la cultura empresarial, així com promoure comportaments, actituds i un llenguatge adequat envers les persones amb discapacitat. Així mateix, mitjançant el curs també es comunica i es difon el protocol d'assetjament laboral.

La diversitat a Aigües de Barcelona es desenvolupa per mitjà de quatre eixos clau:



La igualtat i la no-discriminació per sexe, raça, religió o qualsevol altre tipus de condició guien totes les decisions que pren Aigües de Barcelona.

958 PERSONES TREBALLADORES

32% DE DONES EN CÀRRECS DIRECTIUS I DE COMANDAMENT

52% DE LES PERSONES TREBALLADORES PODEN GAUDIR DE FLEXIBILITAT DE JORNADA

24 PERSONES, UN 2,5% DE LA PLANTILLA TOTAL, AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

65% DE LA PLANTILLA HAN REALITZAT EL CURS "DIVERSITAT FUNCIONAL" DELS DEL 2015



Comitè d'estratègia d'Aigües de Barcelona

Igualtat entre dones i homes

L'abril del 2016, es va produir la signatura del Compromís de la Direcció amb la Diversitat. Amb aquest acte, la companyia assumeix el seu compromís en l'establiment i el desenvolupament de polítiques que integrin la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, sense discriminar directament o indirectament per raó de sexe, i la seva voluntat de fomentar mesures orientades a la consecució de la igualtat efectiva. El document comporta la renovació del compromís amb els principis d'igualtat assolits per la companyia el març del 2014.

Cal destacar, a més, que el 2015 es va signar el primer Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona, que vetlla per la promoció de la igualtat real i efectiva entre dones i homes, i vol evitar qualsevol tipus de discriminació laboral.

La companyia disposa també d'un protocol d'assetjament laboral.

Accés a l'ocupació i integració de joves i col·lectius desfavorits

Amb l'objectiu d'afavorir l'empleabilitat de la comunitat local, Aigües de Barcelona col·labora en el projecte Vida Professional, que duu a terme l'Ajuntament de Barcelona a través de Barcelona Activa i que busca apropar els joves el món laboral, tot donant-los l'oportunitat de visitar instal·lacions d'empreses de referència amb la finalitat que puguin conèixer els diferents perfils professionals i els valors que s'hi troben.

Aigües de Barcelona aposta per la formació i el desenvolupament professional dels més joves a través de la promoció i la col·laboració amb diferents centres educatius amb acords que permeten acollir i acompanyar estudiants en pràctiques de diversos nivells formatius.

Una altra acció destacable en aquest àmbit és la participació d'Aigües de Barcelona en l'Espai Labora, un programa de foment de l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Fruit d'aquesta participació s'ha incorporat una persona a l'equip de la companyia.

Integració de les persones amb diversitat funcional

Aigües de Barcelona ha assolit un acord amb la Fundació Prevent dirigida a oferir un conjunt d'accions formatives i d'acompanyament als treballadors i treballadores amb discapacitat, i de suport professional a l'equip implicat en la gestió de la diversitat funcional dins de l'empresa. La finalitat última és aconseguir una bona adaptació del treballador en el seu lloc de treball i afavorir el seu desenvolupament formatiu i creixement professional i personal.

PERSONES AMB DIVERSITAT

FUNCIONAL PER SEXE	2015		2016	
	NRE.	% NRE.		%
Dones	10	38,46%	9	37,50%
Homes	16	61,54%	15	62,50%
Total	26	100%	24	100%
% sobre total plantilla	973	2,67%	958	2,50%

Conciliació de la vida personal, familiar i laboral, i qualitat de vida en el treball

	2016		
	HOMES	DONES	TOTAL
Nre. de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres familiars	14	61	75
Persones que poden gaudir de flexibilitat de jornada	284	219	503

2.3.4 Benestar personal: més enllà de la salut i la seguretat

[DMA Salut i seguretat en el treball, G4- LA6]

La salut i la seguretat de les persones són primordials a l'hora de gaudir d'un entorn de treball saludable i equilibrat. Aigües de Barcelona disposa d'una política i un sistema de gestió de la seguretat i salut laborals, certificats segons l'OHSAS 18001, i dirigits a reduir gradualment i progressivament els índexs de sinistralitat, d'una banda, i a minimitzar el risc en totes les activitats que es portin a terme, de l'altra.



La salut i la seguretat de les persones són primordials a l'hora de gaudir d'un entorn de treball saludable i equilibrat.

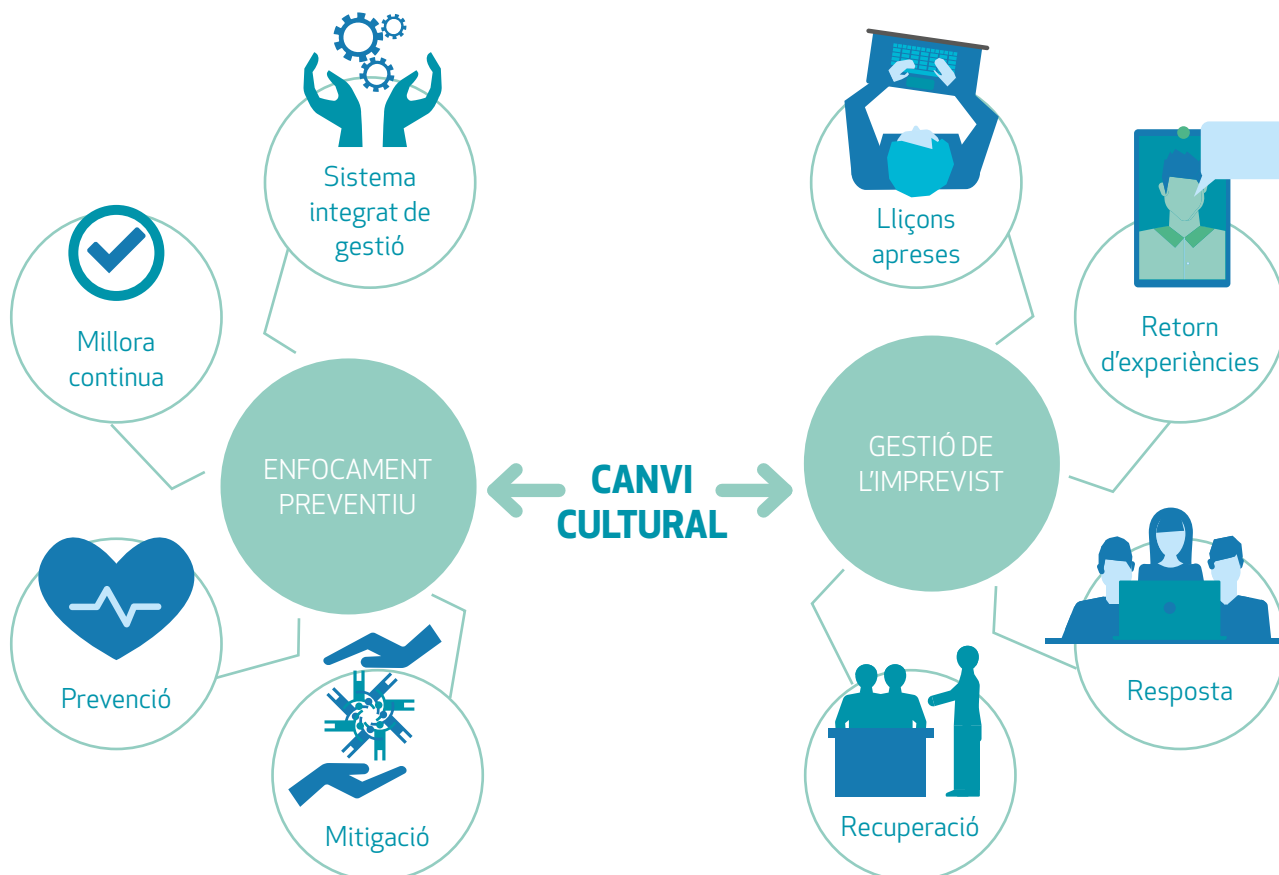
CREACIÓ DEL DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL

8,78 ÍNDEX DE FREQÜÈNCIA

ADHESIÓ A LA DECLARACIÓ DE LUXEMBURG, UN COMPROMÍS AMB LA INTEGRACIÓ DELS PRINCIPIS BÀSICS DE LA PROMOCIÓ DE LA SALUT EN EL TREBALL I DE LA GESTIÓ DE LA SALUT DE LES PERSONES TREBALLADORES

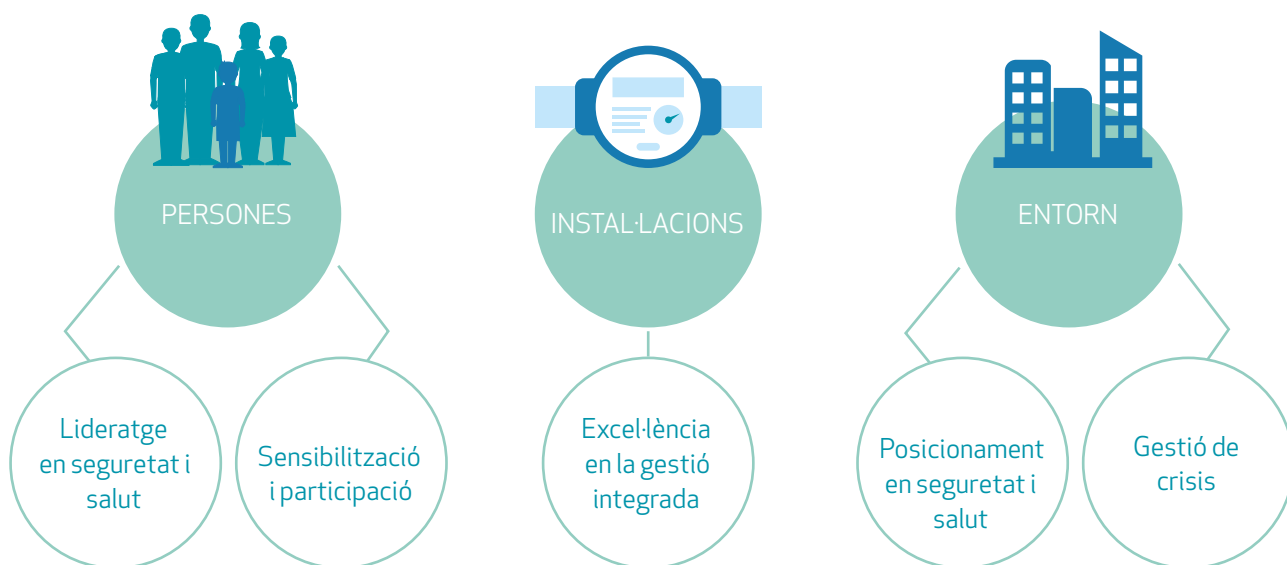
0,5 ÍNDEX DE GRAVETAT

APOSTA PER LA CULTURA PREVENTIVA: **970** RECONeixEMENTS MÈDICS **1.199** CONSULTES MÈDIQUES



Seguretat i salut en les persones , les instal·lacions i l'entorn

Les actuacions de la companyia en matèria de seguretat i salut se centren en els següents àmbits:



	2015			2016		
	HOMES	DONES	TOTALS	HOMES	DONES	TOTALS
1) Índex de freqüència	18,25	0	18,25	11,89	0	8,78
2) Índex de gravetat	0,69	0	0,69	0,67	0	0,5
4) Malalties professionals	1	0	1	1	0	1
5) Índex d'absentisme	3,2	4,8	3,6	4,3	3,8	4,2

El 2016, s'ha creat el Departament de Benestar Personal dins la Direcció de Recursos Humans, amb l'objectiu de contribuir a la millora de la satisfacció personal i el benestar de les persones treballadores d'Aigües de Barcelona.

Es tracta d'un nou servei innovador, modern i pioner que neix amb la intenció d'ordenar, agrupar i optimitzar les diferents iniciatives vinculades a les relacions interpersonals, intentant recuperar la confiança de les persones treballadores sota una estratègia única i integrada.

Les principals línies de treball són l'enquesta de clima, l'Observatori de l'Estrès, el servei d'atenció psicològica, les mediacions interpersonals, la promoció d'hàbits saludables, la generació de dinàmiques positives, la gestió de les expectatives i les accions psicosocials.

Una altra novetat ha estat l'adhesió a la Declaració de Luxemburg, un compromís amb la integració dels principis bàsics de la promoció de la salut en el treball i de la gestió de la salut de les persones treballadores.

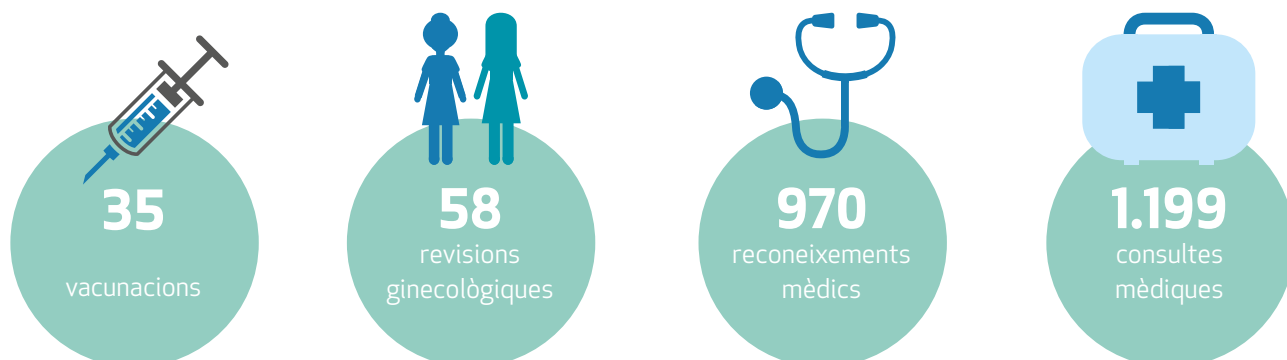
Prevenció i promoció de la seguretat i la salut

El 2016, s'han impartit un total de 16.838 hores de formació en matèria de seguretat i salut.

La cultura preventiva és clau per al desenvolupament òptim d'Aigües de Barcelona en matèria de seguretat i salut i és per això que, durant el 2016, s'han treballat, entre d'altres aspectes relacionats amb l'estrès, l'ergonomia, els bons hàbits i la salut.

El Servei Mèdic d'Aigües de Barcelona ha atès més de 1.100 consultes. Així mateix, ha gestionat els exàmens de salut de la totalitat de la plantilla, amb caràcter voluntari, comptant en tots els casos amb el consentiment del treballador davant les exploracions i les proves i garantint la confidencialitat de les dades mèdiques personals. Aquest any, s'han realitzat 970 reconeixements mèdics.

La direcció d'Aigües de Barcelona ha adquirit el compromís de promoure la importància de la prevenció de riscos laborals i ho ha traslladat el 2016 a través de 52 visites als centres de treball.



Programes i iniciatives de prevenció i promoció de la seguretat i la salut laboral

Innovació



S'ha implantat l'ús de l'app VSSL, que facilita la realització àgil de visites de seguretat als diferents nivells de l'organització. L'1 de novembre de 2016 s'havien realitzat un total de 1.185 visites de seguretat (580 de les quals en suport electrònic).

Durant el 2016 s'ha implantat en tots els centres de treball d'AB l'aplicació Coordinaqua, eina per a la gestió documental de seguretat i la salut laboral exigida per la llei per a contractistes i proveïdors de serveis. El 31 de desembre, 810 empreses (entre contractistes directes d'AB i empreses subcontractades) estaven dins de l'aplicació.

Desenvolupament de l'eina BATEC, aplicació per a *smartphone* consistent en un sistema automàtic d'alerta amb funcionalitat tipus "home mort", que permet detectar períodes d'immobilització del portador i, també, fer avisos voluntaris de situacions d'emergència, atès que disposa d'una opció tipus "botó de pànic".

S'ha dut a terme una prova pilot sobre codis QR en els cascs de seguretat com a sistema d'informació sobre les activitats per a les quals està habilitat un treballador en concret.

Gestió transparent de les relacions derivades de les activitats preventives amb els diversos grups d'interès



Participació en el desè esmorzar organitzat per Aspy Prevenció sobre el procediment i el tractament de personal sensible.

Jornada de sensibilització sobre l'impacte de l'estrès i els riscos psicosocials en el treball. La trobada, celebrada a la seu de Foment del Treball, va plantejar, més enllà de l'avaluació i la normativa legal en aquest àmbit, mesures per implementar una gestió proactiva, innovadora i positiva dels riscos psicosocials que redundi en la millora de la competitivitat i la productivitat de les empreses.

Membre de l'òrgan directiu del Fòrum de PRL de Foment del Treball.

Acord en el Comitè de Seguretat i Salut Laboral (CSSL) Intercentres per a la realització de protocols mèdics voluntaris específics d'amiant segons criteri mèdic a persones que, en el passat, haguin pogut estar-hi exposats i que vulguin adherir-s'hi.

Bones pràctiques



Formació de seguretat laboral adreçada a tots els col·lectius de l'organització. Destaquen les accions sobre ergonomia activa dirigides al personal que s'incorpora després de llargues baixes laborals o personal amb malalties específiques.

Revisió dels compromisos personals de les "Regles que Salven".

Formació sobre lideratge de seguretat i salut laboral dirigida tant a la direcció com a comandaments intermedis i encarregats.

Realització de proves biomecàniques en camp i laboratori adreçada a personal especialment sensible per fer-ne una valoració personalitzada i determinar restriccions específiques, amb possibilitat d'aplicació de mesures preventives quan es detecti la necessitat de redissenyar eines o condicions de l'entorn laboral del treballador.

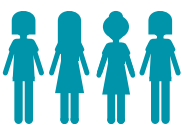
Col·laboració en grups de treball



Aigües de Barcelona participa en diferents grups de treball tant en l'àmbit de l'empresa com del grup, entre els quals destaquen el grup de treball REACH i CLP i el grup de treball per a l'elaboració de procediments sectorials.

Durant el 2016 s'ha creat el grup de treball intern d'accidents lleus, amb l'objectiu de reduir-ne la taxa.

Promoció de la participació activa



Reconeixements als centres de treball amb més dies sense accidents amb regals com iPads i smartboxes.

A més, en el marc del projecte Cultura Positiva, l'objectiu del qual és crear un clima de confiança que ajudi a comunicar els incidents i les situacions de risc, es realitzen tres tallers.

Jornades de sensibilització

Durant el 2016 s'han dut a terme dues sessions presencials a la seu de la companyia sobre relaxació creativa.

Safety Corner

Espai de comunicació per als treballadors de l'empresa amb documentació sobre seguretat i salut laboral específica de cada centre. Disposa d'un iPad amb accés a informació sobre la matèria per a la consulta immediata.

Hàbits saludables



La companyia ha posat en marxa la nova campanya sobre hàbits saludables amb el lema "Ara tens tots els números per millorar la teva salut!". El programa d'activitats inclou tallers sobre nutrició, salut relacional, etc. conferències; activitats familiars de cap de setmana; activitats físiques com el ioga o l'aikido, o rutes culturals per la ciutat de Barcelona. Entre les principals novetats destaca la creació d'un nou portal web intern.

El diàleg entre treballadors i direcció és clau quan es tracta de millorar les condicions de treball.



ENTORN
DIALOGANT

Escoltem els nostres grups de relació, analitzem el que diuen, hi dialoguem i els donem resposta, tot creant marcs efectius de comunicació responsable que permetin conèixer les seves expectatives i necessitats.

SIGNATURA DEL PRIMER CONVENI COL·LECTIU D'AIGÜES DE BARCELONA

76% DE PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA DE CLIMA AMB UN **7,4** DE PERCEPCIÓ POSITIVA

“Parlem d'un futur que ens demana assumir el paper que ens pertoca en un nou model de societat. No podem romandre aliens a la realitat dels col·lectius vulnerables, sinó que ens hem d'implicar en la divulgació d'una nova cultura de l'aigua i hem d'afrontar la gestió d'un recurs de primera necessitat, com l'aigua, dins un panorama hídric marcat per la irregularitat. En aquest sentit, la direcció valora de manera molt positiva la implicació i el compromís de totes les persones que formen part de la companyia, i que són, sens dubte, el seu principal actiu”



SEBASTIÀ ALEGRE,
DIRECTOR DE RELACIONS LABORALS

2.3.5 Entorn dialogant

El passat 23 de desembre de 2016, es va signar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió Integral de l'Aigua, que ha entrat en vigor l'1 de gener de 2017. Aquest procés va començar el 2012, quan es van signar els acords de subrogació del personal procedent d'Empresa Metropolitana de Sanejament.

El conveni col·lectiu estableix l'homologació de condicions en un termini de temps establert, per a tots els col·lectius de la companyia en un marc laboral únic, i ofereix a la plantilla un recorregut professional i formatiu més adaptat a les necessitats actuals. A més, estableix línies de treball que s'han de desenvolupar conjuntament amb la part social, incorpora eines que ajudaran a solucionar de manera més eficaç possibles canvis organitzatius i permet una estabilitat social i empresarial durant els propers anys.

“L'objectiu era que no hi hagués cap membre de la plantilla amb unes condicions laborals diferents de les dels seus companys”



GUSTAVO NÚÑEZ,
REPRESENTANT D'UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS (UGT)

“Aquest conveni ens aporta set anys d'estabilitat i de tranquil·litat, sobretot tenint en compte el moment sociopolític i jurídic que es viu en el sector de l'aigua”



EVA FERRUZ,
REPRESENTANT DE L'ASSOCIACIÓ DE
TREBALLADORS D'AIGÜES DE BARCELONA (ATAB)

La companyia disposa de diversos fòrums de participació i canals de comunicació a través dels quals manté un diàleg constant amb les persones treballadores.

Fòrums de participació i canals de comunicació

Enquesta de clima laboral

Els resultats obtinguts en l'última enquesta de clima laboral realitzada el 2016, amb un 76% de participació, (4% més que el 2015) mostren una percepció positiva del grau de satisfacció de les persones treballadores, que valoren amb un 7,4 sobre 10. Com a conclusions de l'enquesta, cal destacar la valoració positiva dels professionals sobre la seguretat i l'estabilitat que ofereix la companyia i la gestió de les persones. Així mateix, aquest 2016, s'ha destacat la percepció per part d'aquests professionals sobre com la seva feina influeix en l'estratègia de la companyia.



2.4 ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS



Aigües de Barcelona fa participants els seus proveïdors de la missió, la visió i els valors que impregnen la companyia a través d'un diàleg estret, de l'establiment d'aliances i de documents com el Codi de Conducta del Proveïdor, entre d'altres.

Al llarg del 2016 s'han implantat accions per potenciar el diàleg amb els proveïdors. Una de les principals ha estat la realització d'una enquesta per conèixer la seva satisfacció i expectatives. L'enquesta s'ha fet a 125 proveïdors, inclosos els estratègics, els importants i els de més volum de facturació, i ha registrat una resposta del 52,8%, que representa un volum de facturació de 64.718.750 euros anuals. La valoració mitjana del conjunt de tots els aspectes abordats ha estat d'un 7,9/10. Fruit de l'enquesta s'han posat en marxa diferents acció de millora, com ara el desenvolupament de programes de gestió de proveïdors (sessions de treball, formació, conscienciació, sessions de recollida d'informació estratègica...).

Durant l'any, també s'ha celebrat una jornada amb els principals proveïdors amb una dinàmica participativa. L'objectiu ha estat establir un nou marc de relació, tot vinculant-los a la nova realitat d'Aigües de Barcelona, com a entitat mixta, i involucrar-los de manera tangible en l'estratègia de desenvolupament sostenible i el Pla 2020. La valoració d'aquesta jornada va ser d'un 8,6 sobre 10.



Fem un esforç per a millorar l'accessibilitat i la proximitat amb els nostres proveïdors.

125 PROVEÏDORS ENQUEESTATS PER IDENTIFICAR LES SEVES NECESSITATS

I EXPECTATIVES AMB UN RESULTAT DE **7,9/10** DE VALORACIÓ DE SATISFACCIÓ D'EXPECTATIVES



ESTABLIM
RELACIONS
BASEDES EN
L'ÈTICA I LA
TRANSPARÈNCIA

L'establiment d'aliances amb els nostres proveïdors és un dels compromisos del Pla estratègic Aigües 2020 i treballem per crear relacions de confiança mútua.

EL CODI DE CONDUCTA DEL PROVEÏDOR COMPARTeix ASPECTES RELACIONATS AMB LA SOSTENIBILITAT, L'ÈTICA EMPRESARIAL, LES PRÀCTIQUES LABORALS, LA SEGURETAT, LA SALUT LABORAL I EL MEDI AMBIENT

EL 31 DESEMBRE DE 2016 S'HAVIA COMUNICAT EL CODI DE CONDUCTA A 799 PROVEÏDORS

EL CODI ÈTIC D'AIGÜES DE BARCELONA ÉS ASSUMIT TAMBÉ PELS NOSTRES PROVEÏDORS

CONTRACTACIÓ PERMANENT

2.4.1 Codi de Conducta del Proveïdor

Aigües de Barcelona disposa d'un Codi de Conducta del Proveïdor on es comparteixen, en un marc de cooperació i benefici mutu, uns principis d'actuació específics per a la seva àrea d'activitat segons els principis i els valors d'Aigües de Barcelona. En la seva elaboració hi han participat totes les direccions de l'empresa.

Aquests principis són:

- Ètica empresarial: desenvolupament de relacions comercials considerant els principis d'ètica empresarial i lluita contra la corrupció.
- Pràctiques laborals: respectar la protecció dels drets humans i laborals fonamentals dins del seu àmbit d'influència.
- Seguretat i salut laboral: assegurar un entorn laboral segur i saludable.
- Medi ambient: mantenir una actitud preventiva que afavoreixi el medi ambient, fomentant iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.

Aigües de Barcelona espera que tots els seus proveïdors comparteixin els principis recollits en aquest codi i respectin el compromís de bon govern de l'entitat. Alhora, s'espera que els proveïdors disposin, al seu torn, d'unes polítiques que respectin els principis continguts en aquest codi i que vetllin perquè els seus proveïdors observin uns principis similars als que es recullen aquí.

La difusió es realitza a tots els nous proveïdors quan s'homologuen i el codi s'ha distribuït per blocs entre els proveïdors vigents, que han confirmat el seu coneixement i acceptació.



2.4.2 Compres socials i ambientals

A l'hora de seleccionar els proveïdors, Aigües de Barcelona disposa d'unes Normes Internes de Contractació que es revisen periòdicament i que, a l'article 31, fan referència explícitament a l'aplicació de criteris vinculats amb pràctiques que afavoreixin el desenvolupament sostenible en l'adjudicació de contractes.

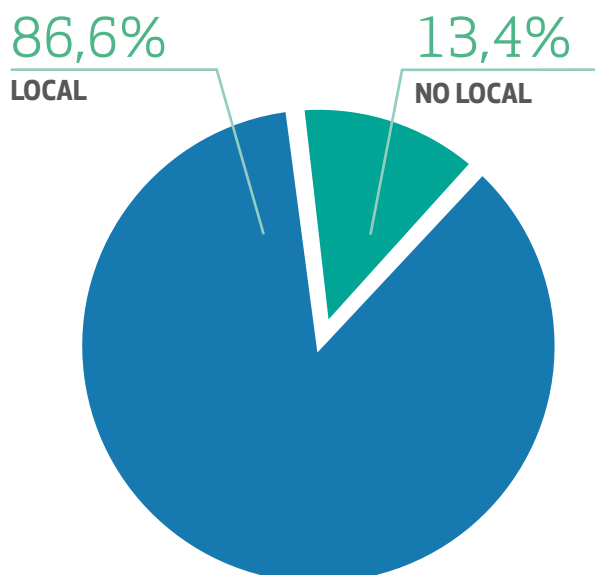
El 2016, la companyia, a més, ha apostat per la compra social i ambiental, efectuant compres a diferents empreses amb valor social (Femarec, ESCID-SIFU, I cària Iniciatives Socials, Càtering Futur, Fundació JOIA...). Així mateix, s'està treballant en un projecte per implantar vehicles elèctrics a la flota d'Aigües de Barcelona, tant pel que fa a furgonetes com pel que fa a turismes petits, que preveu la substitució de 64 unitats de motor tèrmic. A escala ambiental, també es treballa amb proveïdors respectuosos amb l'entorn, com ara Ecotaxi.

A tot això, s'hi sumen les compres que es realitzen a centres especials d'ocupació, una mesura que va més enllà del que exigeix la llei, ja que Aigües de Barcelona ja té a la seva plantilla més d'un 2% per personal amb diversitat funcional, tal com exigeix la LISMI.

Aigües de Barcelona té la col·laboració en el servei de manteniment de jardineria de l'EDAR del Baix Llobregat de l'empresa Tesiprat Serveis, centre especial de treball de la Fundació Rubricatus. Pel que fa a les millores ambientals, a l'hora de fer la licitació es va tenir en compte la valorització dels residus generats, la realització de noves plantacions per compensar la petjada de carboni associada i la utilització de vehicles elèctrics.

La companyia també ha prioritzat criteris d'inserció social

Despesa a proveïdors locals
(Proveïdors de la província de Barcelona)



PROMOVEM LA SOSTENIBILITAT DE LA MÀ DELS NOSTRES PROVEÏDORS

Treballem per promoure la sostenibilitat entre els nostres proveïdors i apostem per empreses amb valor social i compromís ambiental.

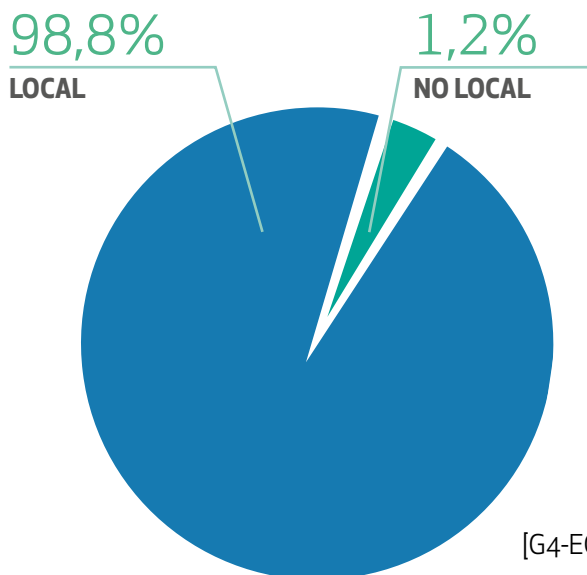
67,7% DE COMPRES A PROVEÏDORS VALORATS AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

per incorporar al servei de neteja industrial d'equips i instal·lacions d'Aigües de Barcelona un treballador en risc d'exclusió social a cada una de les set depuradores metropolitanas de la companyia i a l'ETAP de Sant Joan Despí, a través del conveni amb Solidança Treball. Aquesta empresa del tercer sector es dedica a la inserció socio-laboral i la formació professional de persones en situació de vulnerabilitat.

2.4.3 Contribució al desenvolupament de les comunitats

Per contribuir al desenvolupament de les comunitats locals, Aigües de Barcelona ha arribat a acords de subministrament i serveis amb empreses d'àmbit local.

Despesa a subcontractes



[G4-EC9]



3. CUIDEM L'AIGUA

Aigües de Barcelona realitza la gestió eficient del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, des de la captació fins a la potabilització, el transport i la distribució, així com el sanejament d'aigües residuals

per al seu retorn al medi natural o la seva reutilització. D'aquesta manera, ofereix servei a prop de tres milions de persones amb absolutes garanties sanitàries.

L'aigua és un bé de tots. A Aigües de Barcelona apostem per una gestió eficient i responsable en tots els seus processos.

El cicle de l'aigua



3.1 LA MATEIXA GARANTIA SANITÀRIA QUE UN ALIMENT

[DMA Seguretat i Salut dels clients, G4-PR1]

Aigües de Barcelona és la primera empresa espanyola amb la certificació ISO 22000, que acredita que l'aigua subministrada a l'àrea metropolitana de Barcelona té la mateixa garantia sanitària, i, per tant, seguretat de consum, que qualsevol altre aliment, com un iogurt o un envàs de llet. A més a més, a diferència de la resta d'aliments, que únicament es poden controlar durant el procés de producció (fins a la sortida de la fàbrica), l'aigua és analitzada també al llarg del seu emmagatzematge i distribució, fins a arribar a l'aixeta de tots els consumidors. És per això que l'aigua de consum és considerada el producte alimentari més controlat del món. Això, combinat amb la certificació de seguretat alimentària ISO 22000 d'Aigües de Barcelona, permet oferir la màxima seguretat de consum als ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Un laboratori de referència

A través d'un dels laboratoris més moderns d'Europa, es garanteix l'òptima qualitat de l'aigua subministrada en els municipis on la companyia és responsable de l'abastament.



A través d'un dels laboratoris més moderns d'Europa, es garanteix l'òptima qualitat de l'aigua subministrada.

MÉS DE 500.000 CONTROLS DE QUALITAT, GARANTEIXEN LA QUALITAT DE L'AIGUA

L'aigua és monitorada tant des del punt de vista microbiològic, amb l'objectiu de garantir que no contingui bacteries o virus patògens (perillosos per a la salut), com des del punt de vista químic, per garantir l'absència de qualsevol compost nociu.

El 2016, el laboratori s'ha convertit en el primer del món a aconseguir l'extensió de l'acreditació ISO 17025 per a la mesura en continu de trihalometans.



"L'extensió de l'acreditació ISO 17025 per incloure els analitzadors en línia THM-100, que monitoren els trihalometans, certifica la nostra capacitat per operar amb els alts estàndards de qualitat que regeixen el nostre laboratori"



MIQUEL PARAIRA,
DIRECTOR DE QUALITAT DE L'AIGUA I DEL LABORATORI
D'AIGÜES DE BARCELONA

El laboratori d'Aigües de Barcelona duu a terme anualment prop de 500.000 controls de qualitat, els quals, complementats amb mesures en continu d'una xarxa de 211 analitzadors en línia, garanteixen la qualitat de l'aigua subministrada a prop de tres milions de persones a Barcelona i 22 municipis més de la seva àrea metropolitana.

L'aigua de l'aixeta, bona per a la salut

Segons una guia sobre alimentació infantil que ha publicat recentment l'Hospital de Sant Joan de Déu, és recomanable el consum d'aigua de l'aixeta per hidratar-se cada dia, i recorda que "és probablement l'aliment més regulat i controlat del món".

La guia destaca que el compliment d'estrictes normes de qualitat en països com el nostre "permet recomanar el consum d'aigua de l'aixeta per hidratar-se cada dia", i recorda els estudis realitzats per especialistes independents en relació amb l'aigua subministrada a Barcelona i els municipis del seu entorn, "en els quals s'afirma que l'aigua de l'aixeta és bona per als ossos, el cervell, els ronyons, el cor i la digestió", i que confirmen la qualitat d'un líquid imprescindible per a la vida.



El laboratori d'Aigües de Barcelona analitza tots els paràmetres regulats per la normativa europea i nacional, a més d'un ampli ventall de compostos que encara no estan legislats, la vigilància dels quals permet reforçar la garantia sanitària de l'aigua subministrada.

Qualsevol ciutadà pot consultar la informació actualitzada sobre la qualitat de l'aigua de consum que rep al seu domicili a través d'un espai específicament habilitat per a aquest efecte al nostre web: <http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/la-qualitat-de-la-teva-aigua>.

Tots els controls portats a terme es fan en el marc de l'acreditació internacional ISO 17025, estàndard de qualitat més exigent en l'àmbit dels laboratoris, i es complementen amb les dades aportades per una extensa xarxa d'analitzadors en continu que, ubicats en punts estratègics del sistema d'abastament, vigilen de manera automàtica i permanent la qualitat de l'aigua al llarg de tot el sistema.

El 2016, el laboratori s'ha convertit en el primer del món a aconseguir l'extensió de l'acreditació ISO 17025 per a

la mesura en continu de trihalometans, uns compostos que poden sorgir quan la matèria orgànica, que es troba de manera natural en tots els recursos hídrics, reacciona amb el clor que s'utilitza per potabilitzar l'aigua. Des del 2003, la seva presència en l'aigua està regulada.

A diferència de la resta d'acreditacions ISO concedides a Espanya en l'àmbit de les analítiques d'aigua potable, el certificat obtingut per Aigües de Barcelona és el primer i únic que, ara com ara, cobreix els procediments que es realitzen mitjançant equips automàtics de les xarxes de distribució (validats i controlats pel laboratori de la companyia). La instal·lació dels sistemes de control dels principals paràmetres de manera automàtica i en línia permet controlar la garantia sanitària de l'aigua durant tot el procés de distribució, des de les estacions de tractament d'aigua potable fins a les llars dels ciutadans.

Això constitueix la primera experiència en l'àmbit espanyol d'acreditació d'un equip en línia, i representa un reconeixement a l'aposta d'Aigües de Barcelona per la gestió preventiva de la qualitat de l'aigua, i la voluntat d'avançar-se a qualsevol hipotètica incidència abans que pugui aparèixer.

GRAU DE COMPLIMENT DE PARÀMETRES AMB RELLEVÀNCIA SANITÀRIA

	2015	2016
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100%	100%

GRAU DE COMPLIMENT DE PARÀMETRES INDICADORS (SENSE IMPACTE SANITARI)

	2015	2016
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,95%	99,90%
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control qualitat de l'aigua · (100)	99,82%	99,65%

CONTROLS REALITZATS

	2015	2016
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	106.711	103.585
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	36.537	286.153
Total xarxa de distribució i transport	143.248	389.738
Depuració (EDAR)	77.997	75.616
Conca del Llobregat	110.490	114.741
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	207	211

3.2 GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS

[DMA Materials, G4-EN1 DMA-Aigua, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22]

L'aigua és un recurs escàs i cal fer-ne un ús responsable i fomentar l'aprofitament de recursos alternatius i les noves tecnologies per garantir-ne el subministrament.



L'aigua és un recurs escàs i cal fer-ne un ús responsable i fomentar l'aprofitament de recursos alternatius i les noves tecnologies per garantir-ne els subministrament.

RENDIMENT TÈCNIC
HIDRÀULIC: **84,4%**

15,6% RESTANT A CAUSA DE SUBCOMPTATGE DELS COMPTADORS, FUITES, FRAUS I CONSUMS AUTORIZATS NO MESURATS I NO FACTURATS

4,2 HM³ D'AIGUA REUTILITZADA

192,8 HM³ D'AIGUA POTABLE SUBMINISTRADA

260,3 HM³ D'AIGUA DEPURADA



Aigües de Barcelona disposa d'una xarxa d'instal·lacions d'emmagatzematge, control i distribució que garanteixen

l'abastament d'aigua potable amb un servei continu, amb la pressió adequada i amb la qualitat sanitària exigida.

AIGUA LLIURADA (hm³)

	2015	2016
Pròpia superficial	57,95	85,52
Pròpia subterrània	25,90	21,49
Compra d'aigua	107,43	85,78
Total	191,28	192,79

EXTRACCIÓ D'AIGUA

	2015	2016
Extracció total dels aquífers sotmesos a recàrrega (m ³)	20.645.980	16.439.856

RECÀRREGA D'AQUÍFERS

	2015	2016
Recàrrega en profunditat d'aquífers (m ³)	413.699	335.959

MATERIALS UTILITZATS

CONSUMS DELS PRINCIPALS REACTIUS (kg)	2015	2016
Producció de reactius a la línia d'aigua. Tractament convencional	5.367.978	6.647.728
Producció de reactius a la línia d'aigua. Tecnologies avançades	4.359.453	4.075.547
Producció de reactius a la línia de fangs	603.405	564.365
Reactius totals en ETAP	10.330.836	11.300.060
Depuració de reactius a la línia d'aigua	6.584.708	6.698.536
Depuració de reactius a la línia de fangs	1.764.265	1.491.834
Reactius totals en EDAR	8.348.973	8.190.370

La gestió sostenible de l'àrea de depuració permet optimitzar l'aprofitament de recursos involucrats en aquesta àrea, amb la qual cosa es millora la sostenibilitat en el procés.

Des del desembre del 2015, les set EDAR metropolitananes, entre les quals es troben dues de les que tenen més capacitat de tractament de l'Estat espanyol (la del Baix Llobregat i la del Besòs), l'explotació i la gestió de man-

teniment dels col·lectors i les estacions de bombament d'aigües residuals, i la totalitat de les instal·lacions de producció operatives i transport d'aigua regenerada disposen de l'ISO 14001 (el certificat ISO14001 atorgat pel BSI el desembre del 2015 no inclou l'ETAP Besòs), que evidencia l'adequada gestió mediambiental que Aigües de Barcelona porta a terme a les instal·lacions d'abastament i la xarxa de sanejament dels municipis als quals dona servei a l'àrea metropolitana de Barcelona.

AIGUA TRACTADA	2015	2016
Quantitat total d'aigua tractada en EDAR (m ³)	251.511.888	260.299.002

ELIMINACIÓ DE CONTAMINANTS A LES EDAR	2015	2016
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	454	547
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	11	10
% reducció DBO5	98%	98%
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	813	1.095
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	52	56
% reducció DQO	94%	95%
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	423	606
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	17	19
% de reducció de SS	96%	97%
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	72	84
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	34	35
Nitrogen retirat (ppm)	37	49
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	11	13
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	3	3
Fòsfor retirat (ppm)	8	10

ppm: parts per milió

3.2.1 Els múltiples usos de l'aigua

[G4-EN10]

Aigües de Barcelona aposta per un model d'economia circular que garanteixi sempre un subministrament de qualitat d'aquest recurs limitat.

La reutilització és un dels eixos principals –juntament amb l'eficiència i l'estalvi– del compromís amb el desenvolupament sostenible. Estem preparats per fer efectiu aquest procés amb la màxima garantia i eficàcia, ja que disposem de les infraestructures necessàries.

Si bé fins ara aquest sistema s'utilitza bàsicament en situacions properes a un episodi de sequera –a banda de no recórrer a l'aigua potable per a usos que no siguin el consum humà–, la companyia incideix en el fet que és necessari un canvi cultural a curt termini perquè les aigües regenerades es converteixin també en un recurs en

períodes de normalitat, tal com passa en regions climatològicament semblants a la nostra, com ara Califòrnia.

La reutilització de l'aigua es planteja com un gran repte a escala mundial, i es converteix en una alternativa, ja que l'aigua tractada podria utilitzar-se per a reg agrícola i de parcs i jardins, neteja viària, usos recreatius, indústria, recàrrega d'aqüífers o altres usos mediambientals, cosa que reduiria la pressió sobre els recursos hídrics convencionals. Amb l'ús de l'aigua reutilitzada es compleixen perfectament les exigències del que avui coneixem com a economia circular.

El desenvolupament d'un model de gestió del subministrament d'aigua reutilitzada de les EDAR i la seva implantació a Aigües de Barcelona permet aprofitar millor els escassos recursos hídrics disponibles en l'àmbit metropolità de Barcelona.

Garantir un sanejament de qualitat és fonamental en el procés de reutilització.



REUTILITZACIÓ

	2015	2016
Agricultura (m³)	65.200	108.900
Medi ambient (m³)*	3.787.284	3.973.682
Recreatiu (m³)**	110.100	82.300
TOTAL (m³)	3.962.584	4.164.882

* Per recuperació de la Llacuna de la Murtra.

** Per regar camps de golf.

La gestió integral del cicle de l'aigua és imprescindible per afrontar els episodis de sequera que vindran, aprofitant al màxim el potencial de reutilització.

Aigües de Barcelona treballa perquè l'aigua procedent de les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR), gràcies a un tractament addicional o complementari de regeneració (ERA), també anomenat *terciari*, assoleixi la qualitat fisicoquímica i sanitària adequada per ser reutilitzada en determinats usos.

Durant el 2016, ha impulsat millores en les infraestructres de producció i distribució d'aigua regenerada en cadascun dels seus àmbits d'exploració: ERA El Prat de Llobregat, ERA Gavà-Viladecans i ERA Sant Feliu de Llobregat. Tot i que la capacitat d'aquestes instal·lacions és suficient per garantir el subministrament als clients que disposen actualment de títol de concessió administrativa, en el futur pròxim, quan es disposi de les autoritzacions per abastir als clients dels àmbits El Prat de Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu de Llobregat, seran necessàries adaptacions.

Aigües de Barcelona està col·laborant en projectes que desenvolupen diversos aspectes relacionats amb l'aigua regenerada i el seu ús:

Economia circular al municipi de Sant Feliu de Llobregat

En col·laboració amb Cetaqua i l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, Aigües de Barcelona impulsa iniciatives entorn de l'economia circular en el cicle integral de l'aigua, com ara la valorització de residus, l'autosuficiència energètica i les aigües regenerades.

Wire

Projecte Life que se centra en el desenvolupament d'un prototip basat en la combinació de tecnologies avançades com ara la ultrafiltració, la filtració amb carbó nanoestructurat i l'osmosi inversa, per al tractament d'aigües residuals regenerades i la seva reutilització en les indústries químiques, de gestió i tractament de residus líquids, i d'electro-coating.

aWARE

Projecte Life que aborda la problemàtica de l'escassetat d'aigua i de l'eliminació de contaminants prioritaris i emergents en el cicle urbà de l'aigua. El seu objectiu és promoure la reutilització d'aigua a través de l'optimització d'un sistema innovador basat en tecnologies avançades que inclouen la combinació d'adsorbents i sistemes biològics i de membranes, així com processos d'oxidació avançada que combinen l'ozonització, el peròxid d'hidrogen i la desinfecció UV.

Demeau

El projecte busca validar tecnologies de futur que tinguin la capacitat d'eliminar contaminants emergents de les aigües de captació i de les aigües regenerades en quatre àrees rellevants: recàrrega d'aqüífers, processos híbrids de filtració amb membranes ceràmiques, processos híbrids d'oxidació avançada i bioassajos.

3.2.2 Augmentar l'eficiència estalvia aigua

Les mesures d'eficiència hidràulica posades en marxa per Aigües de Barcelona són un dels pilars de l'estratègia de desenvolupament sostenible de l'empresa, Aigües 2020. Un dels 10 compromisos d'aquest pla és, precisament, garantir una gestió de recursos hídrics adequada a la demanda i al seu ús. I dos dels eixos fonamentals per assolir-ho són el Pla85 per a la millora del rendiment hidràulic de la xarxa d'abastament i la telelectura.

Pla85 per a la millora del rendiment hidràulic de la xarxa d'abastament

Aquest pla d'acció es materialitza a través del Programa de millora de l'eficiència hidràulica, que té com a repte incrementar en 1,5 punts el rendiment del sistema a finals de l'any 2017. Encara que la pujada, *a priori*, no sembli gaire significativa, aquest punt i mig de diferència comportaria un estalvi d'aigua considerable: així, considerant un consum domèstic de 104 litres per habitant al dia (segons dades del 2016 d'Aigües de Barcelona), la millora equivaldria al consum anual d'una ciutat de 60.000 persones. Aquesta millora és destacable, si tenim en compte que

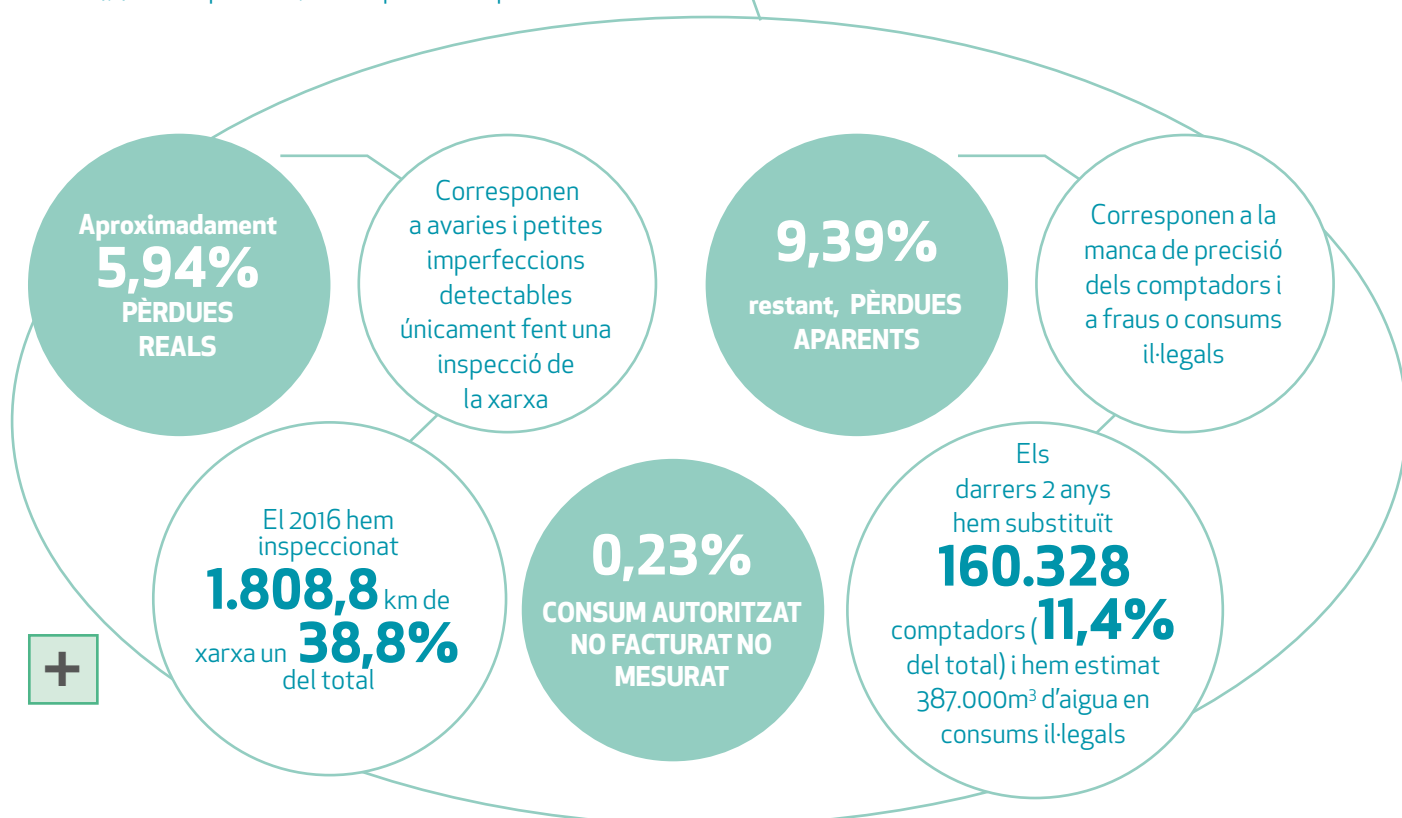
ja actualment l'índex d'eficiència hidràulica dels 4.664 km de xarxa gestionada per Aigües de Barcelona és molt satisfactori –se situa 10 punts per sobre de la mitjana dels proveïments de Catalunya, segons l'Idescat. Un cop assolit aquest repte, la companyia seguirà treballant durant els pròxims anys no tan sols per mantenir aquest nivell d'eficiència, sinó també per seguir augmentant-lo.

Les accions previstes en el pla són diverses i estan orientades a la reducció tant de les pèrdues reals com de les pèrdues comercials o aparents.

Per contribuir a la reducció de les pèrdues reals, Aigües de Barcelona ha desenvolupat una eina informàtica que permet la gestió activa de les fuites a través del monitoratge en temps real de la pressió i el cabal dels gairebé 290 sectors de control implantats a la xarxa de distribució. El programa identifica de manera automàtica els problemes que es produeixen a la xarxa (principalment fuites, però també fraus) i permet als equips de camp actuar amb molta més rapidesa i eficàcia sobre els indicis de fuga. En paral·lel, es produeix una recerca sistemàtica de fuites en els sectors que mostren rendiments pitjors.

El control exhaustiu i la millora constant de la xarxa de distribució permeten minimitzar possibles fuites i obtenir el màxim aprofitament de l'aigua.

Tècnicament parlant, la nostra xarxa té una eficiència del 84,4%. A la pràctica, això representa que:



EFICIÈNCIA DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ I TRANSPORT (hm³)

	2015	2016
Aigua d'entrada a la xarxa de distribució i transport	191,28	192,79
Rendiment tècnic	83,48%	84,44

RENOVACIÓ DE LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ (km)

	2015	2016
Canonades renovades	31,37	29,88
Canonades totals	4653,06	4664,1
Percentatge de renovació	0,67	0,64%

3.2.3 Cap a la telelectura

Un altre dels avenços que s'estan implantant i que contribueixen a la gestió adequada dels recursos hídrics és la telelectura. Aquest sistema dota els comptadors amb una capacitat de transmissió que permet, tant als usuaris finals com a l'empresa, conèixer els consums de manera diària i fins i tot horària en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. Els comptadors disposen d'uns mòduls de transmissió que transformen els polsos del comptador en senyals que poden ser captats per concentradors desplegats a tot el territori. Aquests concentradors envien les dades als sistemes d'informació centrals per gestionar-les i convertir-les en serveis per als clients i en una eina de gestió per al gestor.

Tota aquesta informació del consum en temps real permet detectar, de manera prematura, les fuites d'aigua i els excessos de consum. La telelectura s'està implantant gradualment a diferents municipis de l'àmbit de gestió de la companyia. Sant Climent de Llobregat, Begues, Castelldefels, Sant Feliu de Llobregat, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Torrelles de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Pallemà i el barri de Sants de Barcelona són els municipis on s'està desplegant hores d'ara la telelectura, on ja es disposa de més de 222.900 comptadors amb capacitat de transmissió de dades. El projecte preveu la total cobertura del parc de comptadors, 1,4 milions, cap a l'any 2022.



3.3 INNOVACIÓ PER A UN MILLOR SERVEI

La companyia està involucrada en diferents projectes capdavanters on la innovació és clau per poder oferir el millor servei als ciutadans.

Aquavalens

Aigües de Barcelona, juntament amb diferents *partners* estrangers, lidera el *work package* de "grans sistemes d'abastament" dintre del projecte europeu Aquavalens, centrat en la validació de noves tecnologies avançades d'anàlisi microbiològica. El projecte té com a objectiu millorar el nivell de protecció de la salut dels ciutadans mitjançant la millora dels mètodes de detecció de patògens en aigua potable i aigua emprada en la preparació d'aliments.

Drinking Water Library

Aigües de Barcelona, juntament amb la Universitat de Barcelona i la Colecció Española de Cultivos Tipo de la Universitat de València, està desenvolupant la primera biblioteca de bacteris aquàtics en aigües per a la tecnologia MALDI-TOF-MS. Aquesta iniciativa permetrà la identificació ràpida d'espècies bacterianes aquàtiques i la millora de la informació sobre la qualitat microbiològica de les aigües.

"La tecnologia és necessària però no suficient. S'han de produir acords transversals entre diferents sectors i indústries. Un sector es dirigeix a un altre per crear incentius que promoguin un ús sostenible de l'aigua en aspectes com ara la reutilització, el reciclatge i l'estalvi de consum. Es tracta d'alinejar accions, de mobilitzar els grups de relació tot combinant-ho amb incentius als consumidors perquè consumeixin menys energia i menys aigua"



WILLIAM SARNI,
WATER STRATEGY AND TECHNOLOGY ADVISOR A
WATER FOUNDRY, LLC



INNOVACIÓ

La companyia està involucrada en diferents projectes capdavanters on la innovació és clau per poder oferir el millor servei als ciutadans.

62% DEL TOTAL DE LA INVERSIÓ EN R+D+I DE LA COMPANYIA EN PROJECTES DE REUTILITZACIÓ, MEDI AMBIENT, SALUT I AIGUA

Projecte Avaries

Des del Centre Tecnològic de l'Aigua (Cetaqua) també es contribueix a la millora de l'eficiència hidràulica. El projecte Avaries està centrat a diagnosticar les incidències que es produeixen a la xarxa i contribuir a millorar l'eficiència hidràulica i operativa. Un cop detectada l'avaría, es fan diferents proves en aquests àmbits fins a trobar-ne la causa o les causes. A més de prevenir i reduir possibles avaries en el futur, i millorar d'aquesta manera el servei al client, es poden planificar i optimitzar millor les inversions en renovacions de canonades, ja que les dades de recerca es poden extrapolar a altres punts de la xarxa.



3.4 TREBALL EN XARXA

Aigües de Barcelona organitza trobades i participa en congressos i jornades nacionals i internacionals relacionats amb la qualitat de l'aigua i la seva accessibilitat, on comparteix i adquireix experiència i coneixement de les millors pràctiques i els últims avenços. Algunes d'aquestes participacions destacades del 2016 han estat:



Aigües de Barcelona organitza trobades i participa en congressos i jornades nacionals i internacionals relacionats amb la qualitat de l'aigua i la seva accessibilitat.

Coorganització de la sisena edició de la jornada Medi Ambient i Societat:

Pautes per a la gestió ambiental, amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient, en una jornada en la qual dones científiques van debatre sobre els reptes de la gestió ambiental amb un especial focus en l'impacte causat per nous contaminants.

Participació en el programa de Doctorats Industrials de la Generalitat de Catalunya

Dirigint una tesi doctoral sobre control de substàncies prioritàries de la Directiva marc de l'aigua, en col·laboració amb la Universitat de Barcelona.

Participació en el Congrés de Microbiologia del Medi Aquàtic

Amb un treball sobre la qualitat de l'aigua potabilitzada de la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí. A més, també es va difondre el projecte internacional Aquavalens i el projecte nacional de la convocatòria RETOS, Aquamaldi, l'objectiu del qual és desenvolupar una base de dades de microorganismes ambientals d'origen aquàtic mitjançant una tècnica avançada d'espectroscòpia de masses (MALDI-TOF).

Presentació d'un treball de recerca

En col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya, sobre el desenvolupament de noves metodologies per a l'anàlisi de diòxid de clor al congrés SETAC (Society of Environmental Toxicology and Chemistry) Europe Annual Meeting que se celebra a Nantes (França).

Participació en 15è Workshop on Progress in Trace Metal Speciation for Environmental Analytical Chemistry a Gdansk (Polònia)

Participació en la 7a European Conference on Sensory and Consumer Research, el congrés europeu de referència de l'anàlisi sensorial d'aliments, que se celebra a Dijon (França); en el 40è International Symposium on Capillary Chromatography, que té lloc a Riva del Garda (Itàlia); en el 31è International Symposium on Chromatography, que se celebra a Cork (Irlanda); en el 6è 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 a Santiago de Compostel·la, en el XI Congrés Internacional d'AEDYR a València; en SECyTA 2016; en el XI Congrés Nacional de la SEM sobre Microbiologia del Medi Aquàtic a Oviedo; en el 4t Congrés del European Study Group for Legionella Infections (ESGLI) a Amsterdam; en la 13a IWA Leading Edge Conference on Water and Wastewater Technologies a Jerez de la Frontera, i en el saló internacional iWater a Barcelona.





4. FEM CIUTAT

4.1 VINCULACIÓ AMB EL TERRITORI



Aigües de Barcelona no tan sols cuida de l'entorn natural, sinó també dels seus habitants. En aquest sentit, inverteix en innovació per aconseguir que el coneixement estigui a les mans dels ciutadans; acompanya els col·lectius més vulnerables, i fa una important tasca de sensibilització i educació entorn d'un consum responsable de l'aigua i del funcionament de la seva activitat. Escoles, ONG, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions treballen conjuntament amb Aigües de Barcelona per construir un món millor, més sostenible i més just.

Fer ciutat significa per a Aigües de Barcelona dur a terme la seva activitat cuidant el seu entorn natural i en complicitat amb la comunitat on opera. Aquesta visió es tradueix, en el vessant ambiental, en nombroses iniciatives destinades a minimitzar l'impacte en el medi i a aprofitar al màxim els recursos naturals limitats de què es disposa; i en el vessant social, en un ampli programa d'acció social i d'educació i sensibilització que busca donar suport als col·lectius més vulnerables i educar i sensibilitzar al mateix temps sobre la importància del consum responsable de l'aigua.



Presentació de projectes, programa City



Aigües de Barcelona tan sols cuida de l'entorn natural, sinó també dels seus habitants. Inverteix en innovació per aconseguir que el coneixement estigui en les mans dels ciutadans; acompanya els col·lectius més vulnerables, i fa una important tasca de sensibilització i educació entorn d'un consum responsable de l'aigua i del funcionament de la seva activitat.

PROGRAMA INNOBUS

ACOSTA ELS JOVES EMPRENEDORS A L'ECOSISTEMA EMPRESARIAL

PROGRAMA CITY

CIUTADANS-EMPRENEDORS PROPOSEN SOLUCIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DE VIDA DE LA CIUTAT

COL·LABORACIONS AMB ONG I ORGANITZACIONS SOCIALS

EDUCANT I SENSIBILITZANT EN EL VALOR DE L'AIGUA

8.277 ESCOLARS AQUALOGIA

PROP DE **5.000** ALUMNES HAN VISITAT LA PLANTA POTABILITZADORA DE SANT JOAN DESPÍ

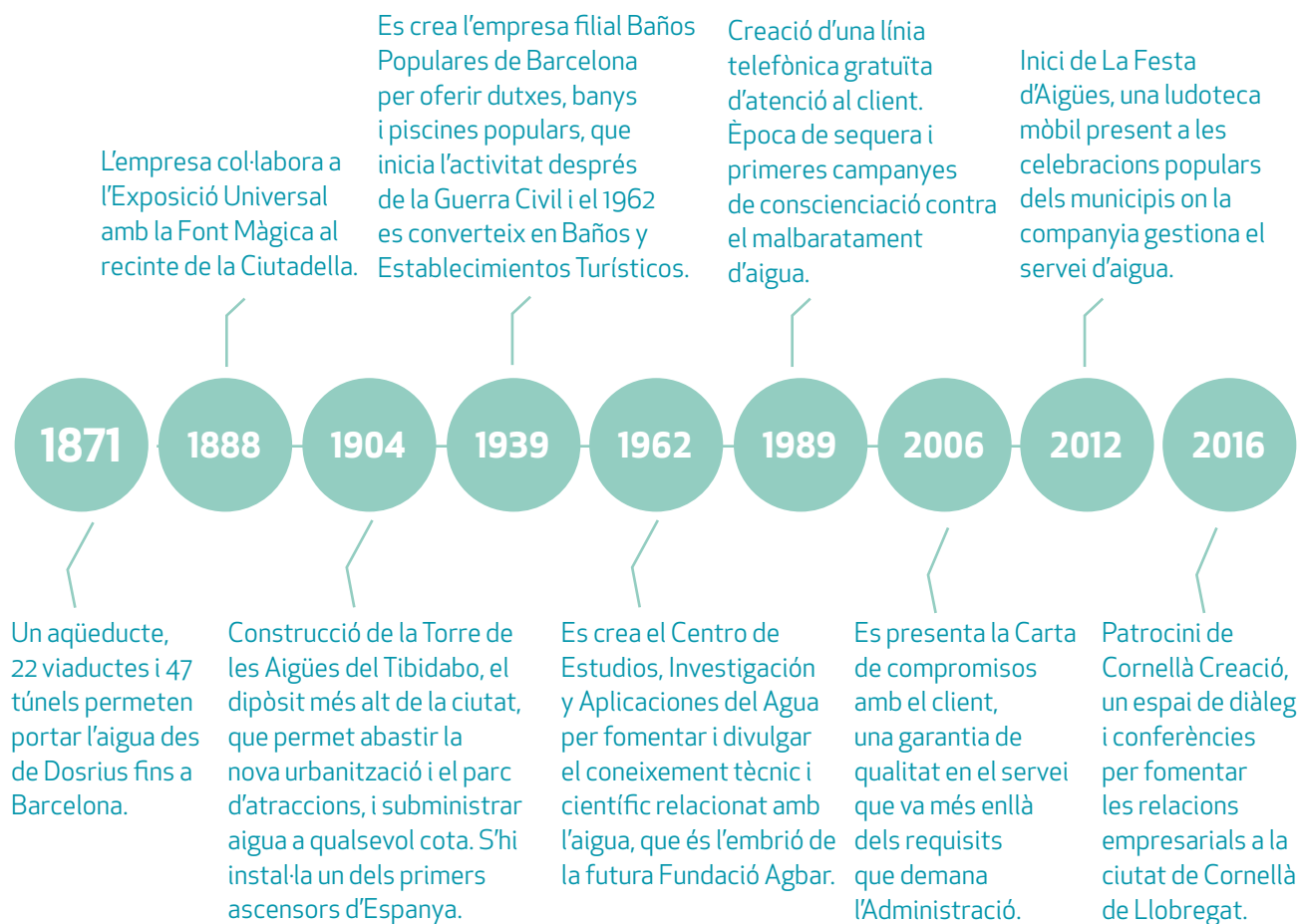
17.102 ESCOLARS HAN VISITAT AQUEST CURS EL MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

MÉS DE **51.000** INFANTS I LES SEVES FAMÍLIES HAN GAUDIT DE LA FESTA D'AIGÜES EL L 2016

4,5 M€ D'INVERSIÓ EN ACCIONS A LA COMUNITAT SEGONS LBG EL 2016

Aigües de Barcelona manté un ferm compromís amb la societat i aposta per iniciatives solidàries que ajuden els col·lectius més vulnerables i per activitats de caràcter més lúdic que enforceixen el territori.

4.1.1 150 anys vinculats al territori i la ciutadania



Canonada de conducció a la plaça de Catalunya, 1927

4.1.2 Col·laboracions amb ONG i organitzacions socials

- Banc d'Aliments: bonificació de la factura de l'aigua de 1.000 euros aproximadament, que se sumen als 1.000 euros d'execució d'escomeses. Campanya de donació d'aliments per a famílies desfavorides.
- Donació d'un excedent de mobles d'oficina a diferents entitats socials mitjançant la gestió del Banc de Recursos.
- Beques de transport a escoles desfavorides per assistir a les activitats educatives del Museu Agbar de les Aigües.
- Patrocini de les colònies socials infantils per a nens desfavorits de la Fundació Pere Tarrés.
- Taller de Músics: projecte de reinserció social de joves músics.
- Taula d'entitats del tercer sector: suport al Congrés del Tercer Sector a Catalunya.

“Creiem que només entre tots i totes podem crear una societat més justa i en igualtat d'oportunitats. La solidaritat no pot quedar-se només en paraules sinó que s'ha d'exercir”

ROSER ROSELL,
PRESIDENTA DEL CASAL DELS INFANTS



Amb els refugiats

La Fundació Agbar, amb la participació dels seus treballadors, i Proactiva Open Arms han posat en marxa un projecte solidari per aconseguir 29.000 euros que permetin dotar aquesta ONG amb una llanxa de salvament per continuar fent la seva tasca imprescindible a la Mediterrània: salvar vides. D'aquesta quantitat, 20.000 euros han estat aportats per la Fundació Agbar, mentre que la resta estan sent sufragats mitjançant una campanya de micromecenatge entre els empleats del Grup Agbar.

Les contribucions (fetes a través del web www.fundacioagbar.cat/proactivaopenarmscat/) van créixer a un ritme força positiu des del començament de la campanya i a mitjans de juliol s'havia arribat a gairebé 4.000 euros de recaptació.

Però aquest no és l'únic projecte que demostra la implicació d'Aigües de Barcelona en la societat. L'empresa ha signat un conveni amb la Creu Roja per participar en la campanya Infància Refugiada. Es tracta d'un projecte, en marxa fins al desembre d'aquest any, en el qual les empreses implicades i els seus treballadors col·laboren per finançar la integració d'una cinquantena d'infants sol·licitants de protecció internacional a Catalunya el 2016.

Són nens i nenes, també adolescents, de famílies refugiades acollides per la Creu Roja que han arribat al nostre país i que necessiten assistència en matèria d'atenció sanitària o d'atenció educativa, per exemple reforçant les competències bàsiques. En molts casos pateixen patologies que no han estat identificades ni tractades o tenen complicacions en la integració socioeducativa.

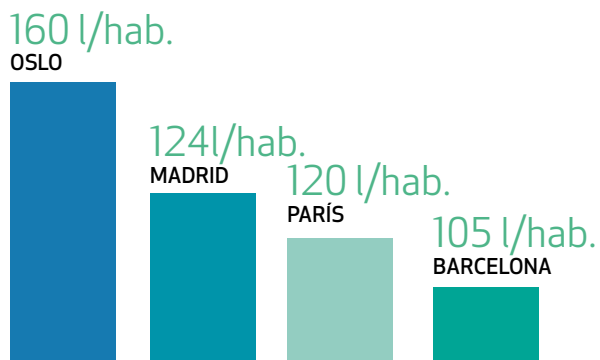


Com més ciutadans conscienciats, menys consum d'aigua.

4.1.3 Educant i sensibilitzant en el valor de l'aigua

Avui, Barcelona i l'àrea metropolitana estan entre els nuclis de població desenvolupada que menys aigua consumeixen per persona.

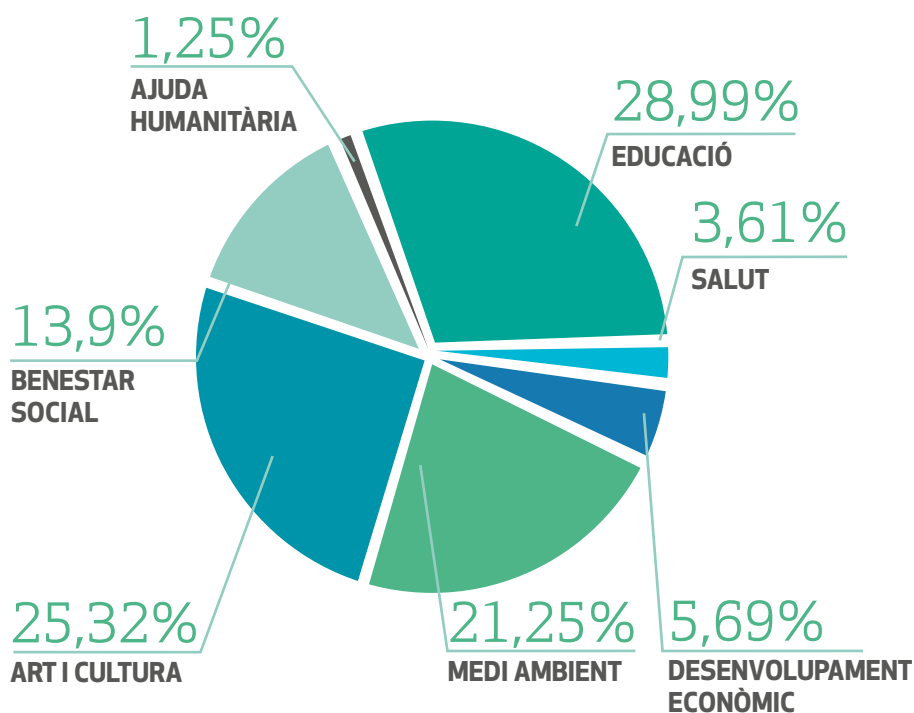
El consum d'aigua per persona i dia a l'àrea metropolitana de Barcelona s'ha anat moderant al llarg dels últims anys gràcies a la conscienciació de la ciutadania.



* Font: Iwa international statistics 2014.



Àrees de contribució social



A Aigües de Barcelona treballem per transmetre a la comunitat els valors de protecció del medi ambient i, especialment, dels recursos hídrics, compartint el nostre coneixement a través d'accions educatives i divulgatives.

4.1.4 Programes educatius

Els programes educatius d'Aigües de Barcelona s'adrecen a estudiants de totes les edats amb l'objectiu de difondre el valor de l'aigua i fomentar-ne un ús millor.



Aqualogia

Aquest projecte apropa els cicles natural i urbà de l'aigua als alumnes de primària, i promou una actitud i uns comportaments positius cap al medi ambient i l'ús responsable de l'aigua a través de la participació i la interacció dels infants. 8.277 escolars han participat aquest curs en aquesta activitat. D'aquests, el 54% són d'escoles de Barcelona; el 23%, de la resta de municipis metropolitans, i el 23% restant, d'altres municipis catalans.



“El gran repte que afronta el projecte és explicar una realitat molt propera i rellevant per al ciutadà, però a la vegada molt desconeguda i complexa: tot el que passa abans que obrim l'aixeta i surti l'aigua. Al mateix temps hem de mostrar què té d'especial el nostre museu, que tenim un aqüífer sota els peus i que podem explicar de primera mà la gestió integral de l'aigua. Hem de donar més presència a l'aigua i potenciar-ne la descoberta física, presentar més activitats experimentals”

ESTHER LÓPEZ,
RESPONSABLE D'ACTIVITATS DEL
MUSEU AGBAR DE LES AIGÜES

Les visites escolars a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí

Aquest projecte permet als alumnes descobrir el complex procés de tractament de l'aigua que es capta al riu Llobregat, perquè l'aigua arribi a les llars de Barcelona i els municipis del seu entorn en les millors condicions. Prop de 5.000 alumnes de primària (un 21% del total), de secundària (quasi el 60% del total) i de batxillerat i cicles formatius i universitat (el 16%) han visitat aquest curs la planta. D'aquests, el 38% provenien de Barcelona; el 42%, de la resta de municipis metropolitans, i el 20% restant, d'altres localitats catalanes.

Programa educatiu del Museu Agbar de les Aigües

Els programes ofereixen activitats relacionades amb un patrimoni industrial de referència a Europa i els valors associats a la cultura de l'aigua, el respecte al medi ambient i la sostenibilitat. De les 17.102 visites d'aquest curs "El Museu, història viva dels quasi 150 anys de la companyia al servei de la ciutadania i del desenvolupament de Barcelona i la seva àrea metropolitana", el 12% han estat d'educació infantil, el 68%, de primària, el 18%, de secundària, i quasi el 2%, de batxillerat i cicles formatius i universitat. Per procedència, el 38% dels escolars han vingut de Barcelona; quasi el 12%, de Cornellà; el 31%, de la resta de municipis metropolitans, i el 18%, d'altres localitats de Catalunya.

Els programes educatius d'Aigües de Barcelona han rebut recentment l'acreditació de qualitat educativa del Consell de Coordinació Pedagògica que atorga l'Institut Municipal d'Educació de l'Ajuntament de Barcelona, en reconeixença a l'aportació pedagògica que ofereixen a l'alumnat i a la seva qualitat.

A banda d'aquests programes, Aigües de Barcelona duu a terme altres activitats educatives de sensibilització ambiental, com ara La Festa d'Aigües, un espai lúdic itinerant per a nens de 3 a 12 anys amb jocs tradicionals i digitals que recorre les festes majors dels 23 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona on la companyia és present. Des de la seva posada en marxa el 2012, més de 235.000 infants i les seves famílies han passat per aquest espai pensat per al gaudi dels més petits.

Museu Agbar de les Aigües

El 2017, està previst que comencin les obres d'adequació del nou Museu Agbar de les Aigües. La nova oferta museística, amb la utilització de les noves tecnologies i la integració del nou jardí en el museu, permetrà millorar l'impacte d'un museu que el 2016 ha rebut 33.180 visites. Aquests resultats consoliden l'oferta cultural i educativa d'una entitat que planteja moltes activitats al llarg de l'any, i que ofereix activitats singulars amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua al març; la Nit dels Museus al maig; la Festa Major de Cornellà al maig o al juny; el Dia Mundial del Medi Ambient al juny; la Ludoteca d'Aigua a l'estiu; la Setmana de la Ciència al novembre, o els Tallers de Nadal per les vacances de Nadal.

Els programes educatius d'Aigües de Barcelona han rebut recentment l'acreditació de qualitat educativa del Consell de Coordinació Pedagògica que atorga l'Institut Municipal d'Educació de l'Ajuntament de Barcelona, en reconeixença a l'aportació pedagògica que ofereixen a l'alumnat i a la seva qualitat.



Altres activitats de sensibilització han estat:



- **Aqualogia als hospitals:** són unes jornades on es duu a terme el programa Aqualogia, de sensibilització i valors de l'aigua, per fer l'acompanyament a les famílies i als infants que estan ingressats als hospitals maternoinfantils de Barcelona (Vall d'Hebron i Sant Joan de Déu).
- **Fundació ABD i Hàbitat 3:** és un projecte liderat per l'Ajuntament de Barcelona en què es realitzen formacions a persones que assessoren i aconsellen famílies amb vulnerabilitat energètica sobre hàbits de consum responsable i mesures d'estalvi d'aigua.

El sanejament: aigua neta

Les activitats del programa "Compartim un futur", en col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajuden a conscienciar sobre les responsabilitats amb la utilització de recursos, el medi ambient i, especialment, el cicle de l'aigua:

- Visites guiades per a adults i escolars. Visites gratuïtes a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores. També, activitats com "Les dues lleres del riu Llobregat" per conèixer la depuradora del Prat de Llobregat i els espais naturals del riu.
- Activitats a l'aula per a alumnes de primària i ESO. "Aigua neta" i "Coneix millor l'aigua!" són propostes dinàmiques i experimentals per introduir-los en la nova cultura de l'aigua.
- Tallers per a públic escolar i familiar, com l'activitat "Un got d'aigua", que dona a conèixer els diferents tipus d'aigua i les característiques de la de l'aixeta.

El vàter no és una paperera: campanya contra l'abocament de tovallolletes a l'àrea metropolitana de Barcelona

Aigües de Barcelona ha dut a terme el 2016 una campanya que pretén anar més enllà de la conscienciació ciutadana, i obtenir resultats mesurables en termes de reducció de les avaries que provoquen les tovallolletes abocades a la xarxa de sanejament.

Aquestes tovallolletes triguen molt més a desfer-se que el paper higiènic, s'enreden amb altres residus que tampoc no han d'anar al vàter, com ara cigarrets, tampons, bastonets de cotó o compreses, i provoquen importants avaries a les instal·lacions de sanejament, com són les estacions depuradores.

La campanya "Stop tovallolletes. El vàter no és una paperera" vol conscienciar la ciutadania sobre els problemes que causa l'abocament de les tovallolletes i els productes d'higiene personal que arriben a les depuradores metropolitanas, i contribuir a un canvi d'hàbits beneficiós per al medi ambient.

Aquest mes de novembre s'ha iniciat en fase de prova pilot als cinc municipis del Baix Llobregat que aboquen l'aigua a l'EDAR Gavà-Viladecans.

L'abocament de tovallolletes al vàter genera importants problemes a les depuradores i en l'operativa d'Aigües de Barcelona. De fet, el 46% de les emergències registrades per la companyia durant el 2015 tenien relació amb aquestes tovallolletes.

Exposició "H2Oh!"

L'exposició itinerant "H2Oh! Els secrets de l'aigua de la teva ciutat" va iniciar el seu recorregut a Cornellà de Llobregat el 17 de març. Organitzada per Aigües de Barcelona i l'Obra Social "la Caixa", pretén conscienciar sobre l'ús que es fa d'un recurs tan preuat i, alhora, tan escàs. I al mateix temps, reflexionar sobre els desafiaments tecnològics, econòmics i mediambientals que comporta un gest aparentment tan senzill com és obrir una aixeta. Està estructurada en tres grans àmbits: "Aigua, elixir de la vida", "Aigua a la ciutat" i "Aigua sostenible", i combina diferents elements museogràfics, des de peces reals fins a interactius multimèdia. A més, permet descobrir curiositats com ara per què l'aigua és "l'elixir de la vida" o quin és el pes en aigua de cada visitant.



4.1.5 Innovació al servei de la ciutat

La innovació i la passió per l'aigua han estat una constant durant els 150 anys d'història d'Aigües de Barcelona. Avui com ahir, la companyia continua marcant tendència en innovació i desenvolupament, fet que la reforça a l'avantguarda mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua.

Amb l'objectiu de posicionar Aigües de Barcelona com una companyia innovadora i de referència dins de l'ecosistema de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana, fomentem la generació de valor social, econòmic i mediambiental en tots els nostres projectes d'innovació. Volem aprofitar les oportunitats que se'ns presenten en una societat cada vegada més oberta i connectada, per impulsar la cultura de la innovació a tots els àmbits de l'empresa, innovant amb responsabilitat de futur i utilitzant la tecnologia per crear un món més sostenible per a la societat de manera ètica i responsable, amb un clar compromís amb el ciutadà, on la innovació i el coneixement tenen un paper decisiu.

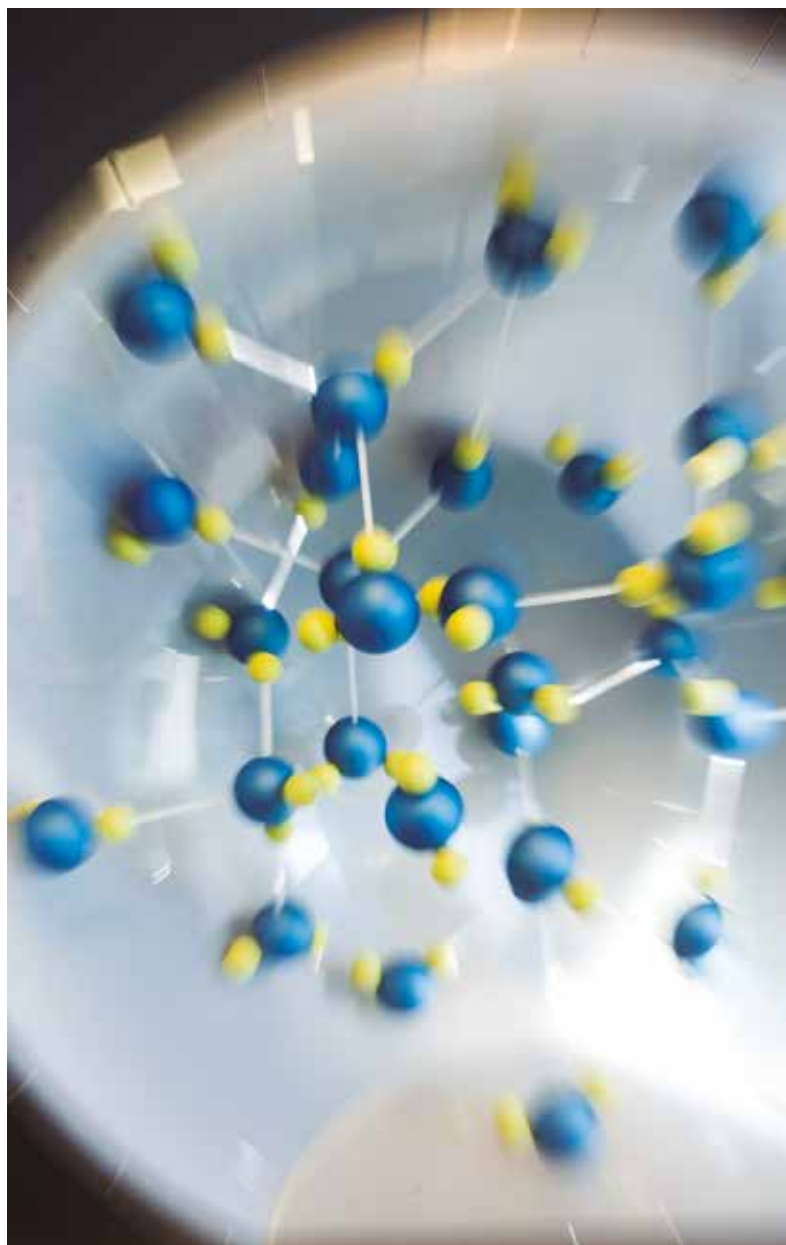
“Les característiques de Cetaqua el fan un centre únic en l'àmbit de l'aigua a Espanya, ja que integra l'Administració, la universitat i l'empresa: es tracta d'un concepte organitzatiu que busca potenciar la transferència de resultats del món científic a la societat en el menor temps possible”



CARLOS MONTERO,
DIRECTOR GENERAL DE CETAQUA

Amb la finalitat de promoure aquest canvi cultural necessari per adoptar la innovació social, Aigües de Barcelona participa en l'equip Changemaker, que s'ha creat des de Suez Water Spain. En col·laboració amb els principals experts en innovació social del món, Ashoka i DOT, s'està treballant en la definició pràctica de la visió, el model, l'estructura, la gestió de projectes i el model d'escolta activa que ens permeti posar en marxa nous projectes que integrin la dimensió social per al creixement orgànic.

També treballem en estreta col·laboració amb Cetaqua, el nostre braç investigador i el centre tecnològic que integra, gestiona i executa projectes de recerca relacionats amb la gestió del cicle integral de l'aigua i, a la vegada, incorpora la societat a la nostra cadena de valor.



Alguns dels projectes impulsats el 2016 més vinculats amb la ciutat són:

<p>Participació en Synergys</p>	<p>La companyia va participar en aquest esdeveniment de <i>networking</i> que va tenir lloc a l'Smart City Expo. Es tracta d'una activitat dirigida per Barcelona Activa on diverses empreses proposen reptes a un grup d'emprenedors i <i>start ups</i>. Aigües de Barcelona va llançar el desafiament de crear un radar d'innovació social que permetés connectar amb els ciutadans i emprendre projectes de ciutat tangibles que generessin valor i riquesa.</p>
<p>Programa Innobus</p> 	<p>Iniciativa per apropar els joves emprenedors a l'ecosistema empresarial de la comarca per ajudar-los en el llançament dels seus projectes i cooperar amb les empreses en la capacitació de noves idees i talent.</p> <p>L'Innobus va recórrer aquesta primavera passada diverses empreses de la comarca per mostrar als joves les diferents activitats econòmiques que duen a terme. Una de les parades va ser l'ETAP Sant Joan Despí, on van conèixer de primera mà com arriba l'aigua a tota l'àrea metropolitana.</p>
<p>Sity, emprendre per als ciutadans</p>	<p>Fa un any va arrencar la primera edició de Sity, una iniciativa d'Aigües de Barcelona que, amb l'ajuda de les noves tecnologies, té com a objectiu principal potenciar equips d'emprenedors amb idees, capacitat, energia i entusiasme per introduir millores tangibles en la qualitat de vida dels seus conciutadans.</p> <p>En la primera edició, les <i>start-up</i> escollides d'acord amb tres criteris prioritaris (la utilitat de la idea, la seva viabilitat pràctica i la qualitat de l'equip que la representa) van rebre dos mesos de formació i assessorament en línia i, en la fase següent, les cinc millors es van beneficiar de tres mesos més d'incubació presencial a Barcelona, amb una dotació econòmica de 15.000 euros cadascuna. Les empreses que van demostrar més solidesa i viabilitat social, econòmica i ambiental tindran accés a 100.000 euros de finançament addicional. De tota manera, l'aspecte més ben valorat pels finalistes de l'edició del 2016 va ser el suport d'uns mentors que els van ajudar decisivament a créixer, així com l'oportunitat de provar la utilitat dels seus projectes en el dia a dia d'Aigües de Barcelona, que els va brindar el seu coneixement i experiència com a operador urbà.</p> <p>L'experiència va ser tan satisfactòria que ja es prepara la segona edició d'aquest programa basat a atorgar poder a les persones per generar un impacte positiu en les ciutats, a partir de solucions sostenibles en els àmbits social, econòmic i ambiental. La nova edició aposta per acostar-se encara més a les necessitats quotidianes de les persones i, per això, estarà enfocada a una problemàtica molt concreta de la vida ciutadana.</p>

4.2 CUIDEM EL NOSTRE ENTORN NATURAL



Les actuacions per protegir el medi ambient d'Aigües de Barcelona es plasmen en diverses accions que persegueixen no tan sols la millora ambiental, sinó també un impacte en l'economia i un benefici en les persones.

A més, s'apliquen els principis de l'economia circular, cosa que permet aconseguir una eficiència més gran i generar noves oportunitats per a l'empresa focalitzades en la reutilització d'aigua i que impacten positivament sobre el medi.



Les actuacions per protegir el medi ambient es plasmen en diverses accions que persegueixen la millora ambiental, l'impacte en l'economia i el benefici en les persones aplicant en tot moment els principis de l'economia.

EL 2016 S'HAN INSTAL·LAT SISTEMES D'ALERTA

A 18 ESTACIONS DE BOMBAMENT D'AIGÜES RESIDUALS, QUE ENVIEN AVISOS ELECTRÒNICS QUAN ES PRODUEIXEN VESSAMENTS AL MAR

66.940 t CO₂ EMISSIONS EMESES A L'ATMOSFERA

UN 38% MENYS RESPECTE AL 2015

FORTA APOSTA PER LA BIODIVERSITAT

UNA APOSTA PER LA MOBILITAT SOSTENIBLE: 87 VEHICLES 100% ELÈCTRICS, TOTS ELLS ALIMENTATS AMB ENERGIA COMPRADA AMB GARANTIA D'ORIGEN DE FONTS RENOVABLES

7,7% D'ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏDA A PARTIR DE FONTS RENOVABLES SOBRE EL CONSUM TOTAL ENERGIA ELÈCTRICA (CICLE INTEGRAL)

Produïm energia per abastir l'equivalent al consum total d'energia de 1.559 habitatges durant un any aprofitant els fangs de les depuradores

4.2.1 Gestió de residus

[DMA Efluent i residus, G4-EN23]

Aigües de Barcelona entén l'economia circular com un dels eixos estratègics de la seva activitat. Aquesta aposta es reflecteix en iniciatives concretes que la companyia ja està portant a terme en la gestió del cycle integral de l'aigua, com ara la valorització de residus per donar-los un nou ús que permeti l'autosuficiència energètica de tots els processos del cycle integral de l'aigua i el respecte pel medi ambient.

Pla de reaprofitament de sorres

Aigües de Barcelona ha engegat un pla pilot de reaprofitament de sorres en col·laboració amb ACSA, a diverses obres de canalització que es fan al districte de Gràcia de Barcelona. Fins ara, quan es feia el buidatge d'una rasa



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

s'abocava en el 100% dels materials: paviment, terres, etc., cosa que provocava una muntanya de residus. Ara es vol canviar el sistema: en lloc de portar els materials a l'abocador es porten a una planta d'àrids, on es tracten, i es tornen a utilitzar per tornar a tapar la rasa. A més de fomentar els criteris de reciclatge i valorització dels residus, s'aconsegueix un estalvi de recursos energètics en transport i, finalment, una reducció de la petjada de carboni. I tot això, sense que hi hagi un augment significatiu dels costos de producció.



GENERACIÓ DE RESIDUS A LES ETAP (kg)

	2015	2016
Sorres de dessorrador - Abocador	98.980	72.320
Fang deshidratat - Altres	13.880	0
Fang deshidratat - Abocador	0	365.479
Fang assecat - Abocador	10.200	28.500
Fang assecat - Valorització	1.859.040	3.447.968
Deixalles - Abocador	72.935	27.620
Deixalles - Valoritzat	180	31.515

GENERACIÓ DE RESIDUS A LES EDAR (kg)

	2015	2016
Sorres de dessorrador - Abocador	3.326.910	2.990.220
Deixalles - Abocador	4.588.060	4.462.930
Fang deshidratat - Abocador*	2.074.260	0
Fang deshidratat - Compostatge gris*	3.282.820	0
Fang deshidratat - Agrícola	45.712.940	57.129.110
Fang deshidratat - Compostatge**	8.960	0
Fang assecat - Valorització tèrmica directa	3.137.180	1.606.040
Fang assecat - Compostatge	3.489.600	2.756.080
Fang assecat - Agricultura	178.720	239.080
Fang líquid - Entra a EDAR	4.646.260	4.582.240
Fang líquid - Enviat a gestor	1.535.604.000	1.501.898.000

* A partir de juny de 2015 l'Agència de Residus va donar permís per utilitzar aquest fang en agricultura després de comprobar-se el seu contingut en Zenc era molt inferior al màxim permès per la normativa. Per això al 2016 el resultat en ambdós casos ha estat zero.

** Al 2015 a l'EDAR de Vallvidrera es va n deshidratar 8,96 tones per proves. Al 2016 no hi hagut deshidratació ja que l'EDAR de Vallvidrera envia els fangs produïts a l'EDAR de Sant Feliu mitjançant camions cisterna.

RESIDUS GENERATS ALS EDIFICIS D'AIGÜES DE BARCELONA (kg)

	TOTAL 2015	TOTAL 2016
Paper-cartró	20.322,00	18.574,50
Tònners buits	258,50	268,00
Plàstic	2.691,00	3.834,00
Envasos de plàstic	136,50	25,00
Fusta	1.202,50	1.048,50
Metall	955,50	1.320,00
Fluorescents	23,70	103,63
Piles alcalines	129,50	227,50
Vidre	838,00	762,00
Residus barrejats / mesclades de residus municipals	225,00	559,00
RAEE (no especials)	192,50	504,50
RAEE (especials)	180,50	121,50
Suports magnètics	2,50	2,00
Envasos contaminats buits	1,00	1,00
Aerosols buits	0	8,00
Dissolvents i pintura	0	11,00
Olis i greixos comestibles	104,50	204,00
TOTAL	27.263,20	27.574,13

* Les dades de residus d'edificis inclouen les instal·lacions de Collblanch, Gavà, Consell de Cent, badalona, l'Hospitalet i Pallars.

4.2.2 Control de vessaments al mar

[G4-EN22]

Aigües de Barcelona ha implantat un sistema d'alerta a 18 estacions de bombament d'aigües residuals (EBAR) que avisa amb un SMS i correu electrònic les persones responsables quan es produeix un vessament. Amb aquest sistema s'agilitzen les actuacions oportunes i es minimitza l'impacte ambiental.

De manera addicional, s'ha treballat en la posada en relació de les dades dels nivells de vessament de les EBAR amb les de les estacions depuradores (EDAR), de manera que aquestes estacions puguin tenir un coneixement en línia en temps real dels vessaments que es produeixen.

4.2.3 Avaluació de l'impacte en l'olor de les depuradores

Aigües de Barcelona treballa per millorar l'impacte en l'olor de les depuradores. L'any 2016 s'han realitzat estudis olfactomètrics a les EDAR de Besòs, Montcada, Gavà-Viladecans, Sant Feliu i el Prat de Llobregat per valorar l'impacte odorífer de les emissions que emeten. Aquests estudis s'han basat en el model de dispersió CALPUFF, que permet obtenir un elevat grau d'adequació a la realitat prenent com a base la fotografia aèria de la zona d'avaluació i presentant-ne les corbes isodores que representen les concentracions d'olor, les quals no se superen durant el 98% del període de temps considerat.

Aquesta informació és molt valuosa, ja que permet tenir un coneixement més profund de les zones més sensibles i emprendre accions de millora.



Manifestem el nostre compromís amb la ciutat a través de la participació en la conservació d'espais naturals i del patrimoni urbà.

4.2.4 Foment de la biodiversitat

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

El foment de la biodiversitat és una de les línies d'acció del pla Aigües 2020, dins del marc de l'estratègia de desenvolupament sostenible de la companyia. En aquest context, Aigües de Barcelona impulsa diversos projectes que busquen protegir espais naturals i millorar-ne la presència vegetal i animal.

BIOBESÓS

Al nord del Parc Fluvial del Besòs, 8 hectàrees d'aiguamolls reben un tractament terciari natural de l'efluent de la depuradora, per millorar-ne la qualitat. D'aquesta manera, l'aigua torna al riu en les millors condicions de qualitat i ambiental possibles, i s'influeix positivament en l'estat ecològic del sistema i en la biodiversitat del riu. Aigües de Barcelona, juntament amb la Diputació de Barcelona i en col·laboració amb Cetaqua, està desenvolupant un projecte d'avaluació de la capacitat de tractament dels aiguamolls per aconseguir una millora en la biodiversitat de la zona.

Espais naturals del Delta del Llobregat

Un conveni amb el Consorci per a la Protecció dels Espais Naturals del Delta del Llobregat atribueix a Aigües de Barcelona les actuacions per preservar, millorar i divulgar el patrimoni natural del Llobregat i garantir la conservació de la seva biodiversitat.

Carretera de les Aigües al Parc de Collserola

Diversos convenis amb el Consorci del Parc de Collserola impliquen la companyia en la recuperació i l'agençament de la carretera de les Aigües, un espai excepcional que, amb el temps, s'ha convertit en un dels més utilitzats pels visitants del Parc de Collserola.

Bassa per a amfibis al pantà de Vallvidrera

S'ha signat un conveni per construir una nova bassa per a amfibis a la capçalera del pantà de Vallvidrera, amb l'objectiu que esdevingui un nou punt de reproducció i refugi d'aquests animals.

Albirament d'espècies aquàtiques en el procés productiu

Les millores en el tractament de les aigües en el procés productiu de l'ETAP Sant Joan Despí, relatives als additius químics, han permès la reproducció d'espècies aquàtiques com ara tortugues, serps i peixos.

Aigües de Barcelona està compromesa amb la conservació del medi ambient i la biodiversitat i realitza prospeccions de les zones on s'ubiquen les seves instal·lacions per controlar si es troben en espais naturals protegits, pertanyents a la Xarxa Natura 2000 o en terrenys adjacents.



“No tan sols calen infraestructures complexes, sinó que cal pensar en la manera com fem servir l'aigua, en com fem front a la demanda, en l'eficiència i la preservació del recurs. Necessitem pensar en sistemes de gestió de l'aigua descentralitzats i en com incloem els ecosistemes en la gestió de l'aigua. Fins ara hem estat ignorant els ecosistemes naturals, i han patit les conseqüències de la deficient integració en la gestió de l'aigua. Ara hem de restablir aquests ecosistemes”



PETER GLEICK,
CIENTÍFIC NORD-AMERICÀ, COFUNDADOR DEL PACIFIC
INSTITUTE DE CALIFÒRNIA

El 2016 s'ha dut a terme, en col·laboració amb Cetaqua, un estudi enfocat a quantificar les petjades de carboni i hídrica associades a la producció d'aigua potable a l'àrea metropolitana, i a desenvolupar eines per a la seva gestió. En el marc d'aquest projecte es calcula l'efecte sobre la petjada de carboni d'Aigües de Barcelona de l'aigua comprada a tercers provinent de l'ETAP Llobregat, l'ETAP Ter i l'ITAM Llobregat. S'inclou el disseny d'un model de gestió que permeti visualitzar l'evolució mensual de la petjada de carboni a partir dels consums més significatius.

Quant a la petjada hídrica, es calcula i es compara la petjada hídrica de l'ETAP Ter i l'ETAP Sant Joan Despí, amb l'objectiu de valorar l'impacte ambiental de la captació d'aigua a les conques respectives (Ter i Llobregat).

Aigües de Barcelona treballa per aconseguir la màxima eficiència energètica en tot el cicle integral de l'aigua. Un objectiu que també comprèn la gestió sostenible dels edificis i de les instal·lacions i, fins i tot, de la flota de transport.

Nº D'ESPais DE REDNATURA SEGONS LA DISTÀNCIA A LES INSTAL·LACIONS

	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 Lluita contra el canvi climàtic

[G4-EC2, Energia, G4-EN-3, DMA Emissions, G4-EN15, G4-EN16, G4 EN-17]

Centrem els esforços a minimitzar el nostre impacte en el canvi climàtic. Busquem la manera de reduir les nostres emissions d'efecte d'hivernacle mitjançant innovació i apostem per l'eficiència energètica, la mobilitat sostenible, les energies renovables, etc., sempre tenint cura

del nostre entorn natural. Així mateix, col·laborem amb les administracions per fer ciutats més resilents i intel·ligents amb la tecnologia més capdavantera i generem economia local, apostant per proveïdors de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aigües de Barcelona, des del 2012, calcula i verifica d'acord a la ISO 14064 la seva petjada de carboni d'acord amb l'ISO 14064 i està adherida al programa Acords Voluntaris de l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic. Durant aquest temps s'ha anat millorant i ampliant progressivament el càlcul mitjançant la creació d'una eina específica per al cicle integral de l'aigua (Carboweb).



La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona el 2016



ABASTAMENT

2.862.647 habitants servits
(segons la memòria IDS 2016)

192,8 hm³ d'aigua subministrada

Per a abastament s'emeten

11.256,74 t CO₂eq

Ràtio: **0,058 kg CO₂/m³**

SANEJAMENT

3.240.000 habitants servits
(segons la memòria IDS 2016)

260,3 hm³ d'aigua depurada

Per a sanejament s'emeten

55.683,27 t CO₂eq

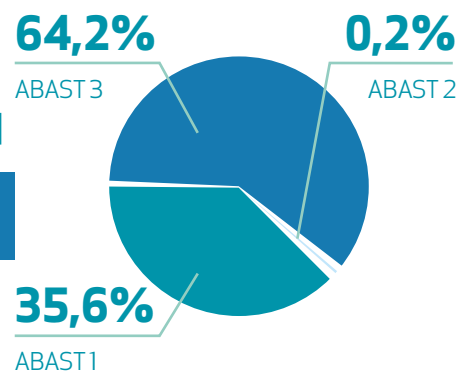
Ràtio: **0,214 kg CO₂/m³**

CICLE URBÀ DE L'AIGUA

Subministrar el consum domèstic mitjà persona/dia **103,6 l** = funcionament d'una bombeta baix consum (20 W) persona/dia **1h**

66.940,01 t CO₂eq

TOTAL EMISSIONS CO₂ AB (abastament + sanejament)



* veure més detall al desplegable.

TONES CO₂ EQUIVALENT 2015

ABAST	ABAST INCLOU:	ABASTAMENT	SANEJAMENT	AIGÜES DE BARCELONA
1	Combustibles fòssils, transport propi i altres	2.670	20.119,3	22.789,3
2	Energia elèctrica i altres	24.850,7	20.788,8	45.639,5
3	Transport extern, tractament de residus, materials i matèries primeres i altres	7.549,1	32.722,5	40.271,6
TOTAL		35.069,8	73.630,6	108.700,4

TONES CO₂ EQUIVALENT 2016

ABAST	ABAST INCLOU:	ABASTAMENT	SANEJAMENT	AIGÜES DE BARCELONA
1	Combustibles fòssils, transport propi i altres	2.821,30	21.022,49	23.843,79
2	Energia elèctrica i altres*	102,55	16,35	118,90
	Transport extern, tractament de residus, materials i matèries primeres i altres	8.332,89	34.644,43	42.977,32
TOTAL		11.256,74	55.683,27	66.940,01

* Dades calculades segons el mètode "Market-based de GREENHOUSE GAS Protocol Scope 2 Guidance". La raó d'aquesta reducció, es deguda a la compra d'energia amb garantia d'origen de font renovable al 2016.

Energies renovables

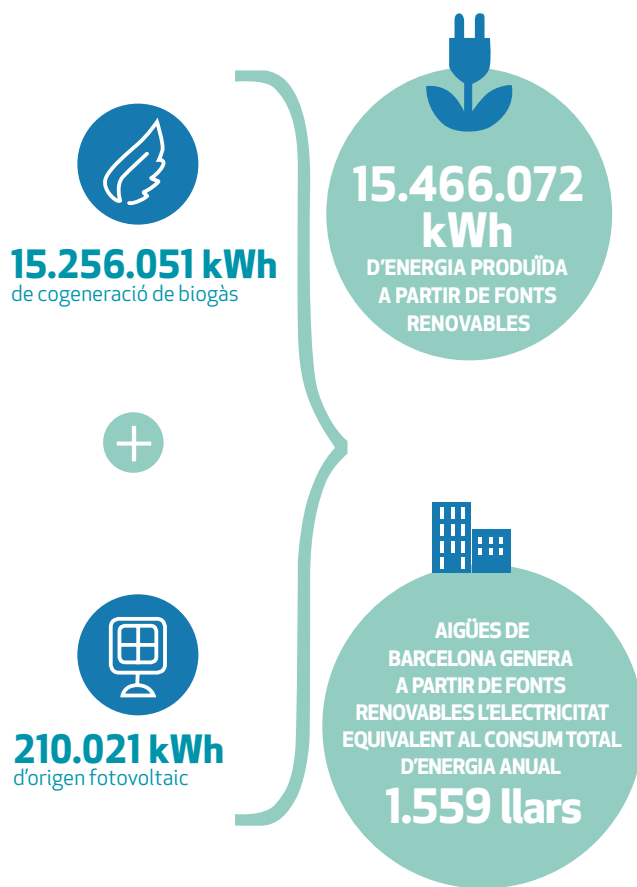
En l'àmbit del sanejament, tres de les depuradores gestionades per la companyia disposen de sistemes de cogeneració. Com a resultat de la depuració, s'obtenen fangs rics en matèria orgànica, amb els quals es pot generar biogàs, una font d'energia renovable l'aprofitament de la qual a més evita emissions de metà a l'atmosfera. L'energia que es produeix amb la combustió del biogàs s'utilitza en els mateixos processos de la planta i permet recuperar el 35% de l'energia consumida a la planta en el cas de Gavà, i del 51% en el cas de Sant Feliu, ja que en aquesta última EDAR es disposa d'un procés de codigestió que permet incrementar la quantitat de biogàs produït.

Per la seva banda, la depuradora del Baix Llobregat disposa de grups generadors que utilitzen biogàs produït a l'EDAR i gas natural, i utilitza la calor residual del funcionament en continu dels motors de cogeneració per al funcionament de la planta d'assecatge tèrmic de llots, amb destinació final principalment a compostatge i cimentera, com a combustible substitutiu dels tradicionals derivats del petroli.

Una altra mesura important va ser la instal·lació el 2013 d'un parc de plaques fotovoltaïques de 165 kW de potència a la planta de tractament d'aigües de Sant Joan Despí. S'han construït 699 mòduls fotovoltaïcs situats a la coberta dels dipòsits d'emmagatzematge d'aigua tractada. Aquests mòduls, formats per nombroses cel·les que converteixen la llum del Sol en electricitat, representen un estalvi d'energia de 210.021 kWh/any i eviten l'emissió a l'atmosfera d'unes 59 tones de CO₂eq a l'any.



UNA FERMA APOSTA PER LES ENERGIES RENOVABLES





 **87 VEHICLES 100%**
ELÈCTRICS, TOTS ELLS, ALIMENTATS PER
ENERGIA COMPRADA AMB GARANTIA
D'ORIGEN DE FONTS RENOVABLES

Flota elèctrica

Aigües de Barcelona aposta per la reducció d'emissions, el foment de l'eficiència energètica i la millora de la qualitat de vida de les persones. És per tot això, que la companyia ha apostat per la mobilitat sostenible, amb el projecte d'implantació del vehicle 100% elèctric a la flota.

El projecte es va iniciar amb la implantació de dos vehicles 100% elèctrics com a prova pilot i progressivament s'ha arribat a la substitució de fins a 87 vehicles, xifra que representa un 66,41% de la flota susceptible a electrificar.

A causa dels episodis de contaminació que pateix la ciutat de Barcelona, es va considerar que el desplegament progressiu dels vehicles s'iniciés a la capital catalana. Avui, podem dir que el 92% dels vehicles d'Aigües de Barcelona que circulen per la Ciutat Comtal són elèctrics 100%.

La transformació de la flota ha comportat un canvi en la filosofia de reportatge dels vehicles i ha implicat una transformació de les infraestructures dels edificis, que han estat equipats amb més de 90 sistemes de càrrega adaptats a les necessitats dels vehicles que formen part de la flota elèctrica, amb un consum anual aproximat de 209.760 kWh que provenen de la compra d'energia verda, generada per energies renovables no contaminants.

Edificis verds

Està en marxa un pla d'ambientalització i millora de l'eco-eficiència dels edificis administratius i de les zones verdes, que ha implicat la substitució de més 1.000 lluminàries actuals per il·luminació LED i la instal·lació, la configuració i la posada en servei d'un sistema de control de la il·luminació a les oficines de la seu corporativa d'Aigües de Barcelona, amb la detecció de presència com a principal mesura d'optimització energètica d'il·luminació a l'edifici.

DADES D'ENERGIA

CONSUM D'ENERGIA AL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2015	2016
Consum total d'energia elèctrica (kWh)	183.921.072	198.971.580
Consum de gas natural (kWh)	73.311.868	81.591.590
CONSUM D'ENERGIA EN EL PROCÉS DE PRODUCCIÓ I DISTRIBUCIÓ	2015	2016
Consum d'energia elèctrica (kWh)	76.155.644	91.075.235
Consum de gas natural (kWh)	8.503.386	11.472.214
CONSUM D'ENERGIA EN EL PROCÉS DE DEPURACIÓ	2015	2016
Consum d'energia elèctrica (kWh)	107.765.428	107.896.345
Consum de gas natural (kWh)*	64.808.482	70.119.376

*Nota: el consum de gas natural a depuració és per cogeneració.

CONSUM D'ENERGIA EN OFICINES	2015	2016
Consum d'energia elèctrica (kWh)	3.386.185	3.304.701
Consum de gas natural (kWh)	97.939	124.944
Consum de gasoil (kWh)	778	5.301

Consum total de combustible de fonts no renovables, per tipus de combustible kWh.

Factor de conversió de l/any de gasoil a kWh/any: Factor 11,78 kWh/kg de gasoil (segons la "Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Versió 2013". Basat en l'annex 8 de l'informe "Inventaris GEI 1990-2011 (2013)" i la densitat del gasoil C a 15 °C: 900 kg/m³ (Reial decret 1088/2010).

ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏDA A PARTIR DE FONTS RENOVABLES (kWh)	2015	2016
Energia Elèctrica Produïda fonts no renovables	24.116.028	26.565.202
ENERGIA ELÈCTRICA PRODUÏDA A PARTIR DE FONTS RENOVABLES (kWh)	2015	2016
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	16.488.958	15.256.051
Energia elèctrica produïda en planta fotovoltaica	229.074	210.021

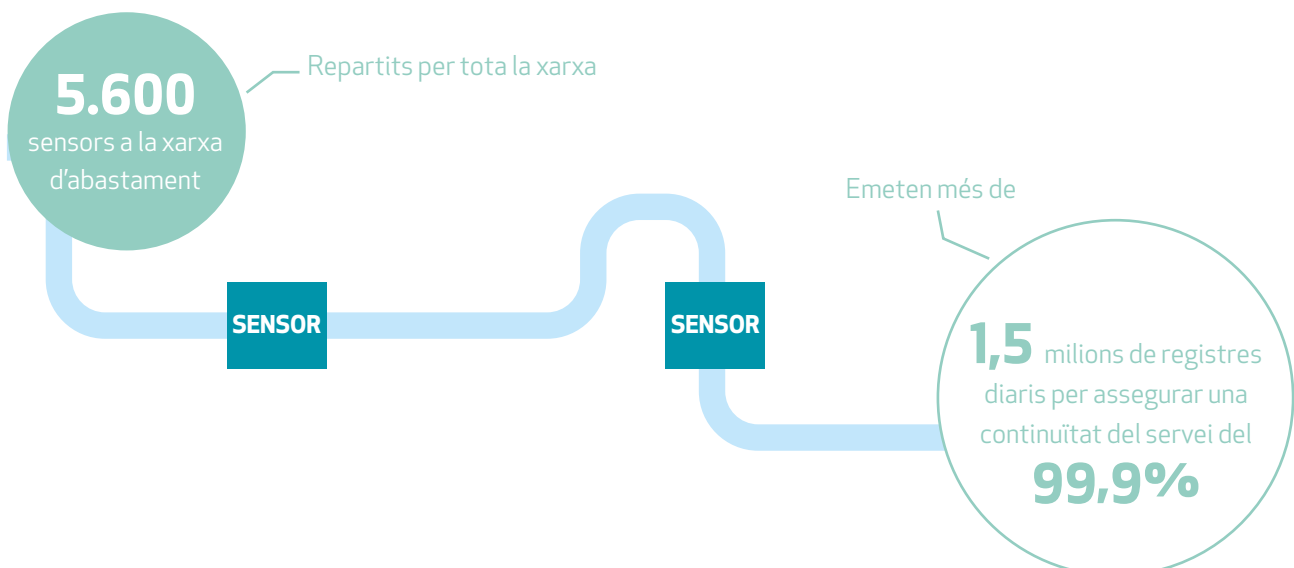
4.3 FEM DE LA CIUTAT UN LLOC RESILIENT I INTEL·LIGENT



Col·laborem amb les administracions per fer ciutats més resilients i intel·ligents.

Amb Aigües de Barcelona la ciutat és un lloc més resilient i intel·ligent, i ho demostra la tasca que el Centre de Control Operatiu duu a terme des del 1976.

El centre s'encarrega de supervisar de manera ininterrompuda els paràmetres clau del servei d'abastament de l'aigua, i busca optimitzar els recursos hídrics, aconseguir la màxima eficiència en el consum d'energia, garantir la màxima qualitat del subministrament i minimitzar el temps d'intervenció en les incidències.



4.4 INVERSIONS SOSTENIBLES

[G4-EC7]



Aigües de Barcelona incorpora criteris d'impacte econòmic, social i ambiental a la selecció i la prioritització de les inversions, i en el seu disseny aposta per l'ús dels recursos alternatius, la millora de la resiliència i la fiabilitat i reforça l'eficiència del sistema.

En aquest sentit, al llarg de l'any 2016 Aigües de Barcelona ha desenvolupat, amb la col·laboració de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i de l'Ajuntament de Barcelona, un nou model de prioritització d'inversions de renovació de la xarxa de distribució d'aigua potable. Aquest nou model permet la selecció de les canonades que cal renovar considerant criteris econòmics i operatius, com ara la vida útil de les canonades i el cost de la reparació; criteris ambientals, com ara la minimització d'aigua perduda per

fuites i la minimització de l'energia necessària per donar pressió a aquesta aigua perduda; criteris socials, com ara l'afectació en cas d'avaria, la mobilitat dels vianants i dels vehicles...



Aigües de Barcelona incorpora criteris d'impacte econòmic, social i ambiental a la selecció i la prioritització de les inversions, i en el seu disseny aposta per l'ús dels recursos alternatius, la millora de la resiliència i la fiabilitat, i reforça l'eficiència del sistema.

INVERSIONS EN ACCIONS MEDIAMBIENTALS (EUROS)	2016
Inversió en accions de disminució de l'aigua consumida i millora de la qualitat de l'aigua	3.683.156
Inversió en accions de reducció de gasos amb efecte d'hivernacle	1.077.877,4
Altres inversions en accions ambientals	2.284.736
Total	7.045.769,4
DESPESES EN ACCIONS MEDIAMBIENTALS (MILERS D'EUROS)	2016
Despeses en auditories de sistemes de gestió	237.109,3
Despesa en accions de disminució de l'aigua consumida i millora de la qualitat de l'aigua	816.908,9
Despesa en accions de comunicació, formació i sensibilització ambiental	2.935
Despesa en accions de minimització i valorització de residus	169.601,2
Total	1.226.554,4
Inversions en Infraestructures*	36.233.701,9

*S'ha complert el compromís inversor de l'acord marc.





5. UNA MEMÒRIA DE QUALITAT

L'elaboració de memòries de sostenibilitat ajuda les organitzacions a marcar-se objectius, mesurar l'acompliment i gestionar el canvi amb el propòsit que les seves operacions siguin més sostenibles.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització creada el 1997 per la convocatòria de la Coalició d'Economies Responsables del Medi Ambient (CERES) i el Programa de medi ambient de les Nacions Unides (PNUMA). El GRI ha desenvolupat la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat.

El fet d'acordar a escala internacional els continguts i els sistemes de mesura afavoreix l'accessibilitat i la comparabilitat de la informació que s'inclou en les memòries de sostenibilitat i, per tant, millora la qualitat de la informació perquè els grups d'interès prenguin les decisions pertinents.

L'Informe de Desenvolupament Sostenible 2016 d'Aigües de Barcelona utilitza les directrius de GRI, G4, que recomana elaborar les memòries de sostenibilitat centrant-se en els aspectes més rellevants de l'organització i els seus principals grups de relació.

GRI Materiality Disclosures Service verifica que els criteris generals de l'informe (de G4-17 a G4-27) es troben correctament localitzats tant en el contingut de l'índex GRI com en el text final de l'informe.

Aquest enfocament en la materialitat implica que les memòries de sostenibilitat se centrin en assumptes veritablement crítics perquè les organitzacions compleixin els seus objectius i administrin el seu impacte en la societat.

5.1 ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI



CONTINGUTS BÀSICS GENERALS

1. ESTRATÈGIA I ANÀLISI			
Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
G4-1	Carta del president	Declaració del màxim responsable de l'organització.	✓
G4-2	Gestió de riscos	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats de l'organització.	✓
2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ			
G4-3	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Nom de l'organització.	✓
G4-4	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Principals marques, productes i serveis.	✓
G4-5	C/ General batet, 1-4, 08028 Barcelona	Localització de la seu central de l'organització.	✓
G4-6	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Nombre de països on opera l'organització.	✓
G4-7	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Naturalesa del règim de propietat i la seva forma jurídica.	✓
G4-8	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Mercats servits.	✓
G4-9	EXCEL·LÈNCIA / BALANÇ ECONÒMIC / A COP D'ULL	Dimensions de l'organització.	✓
G4-10	EL TALENT, EL COR DAIGÜES DE BARCELONA	Nombre total d'empleats.	✓
G4-11	El 100% de treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius.	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	✓
G4-12	ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS	Cadena de subministrament de l'organització.	✓
G4-13	No s'han produït canvis significatius durant el període objecte de la memòria.	Canvis significatius durant el període objecte de la memòria.	✓
G4-14	CUIDEM EL NOSTRE ENTORN NATURAL / GESTIÓ DE RISCOS	Implementació del principi de precaució.	✓
G4-15	DIÀLEG ALIANCES I COOPERACIÓ, LA MILLOR MANERA D'AVANÇAR	Suport a iniciatives externes.	✓
G4-16	ALIANCES I COOPERACIÓ, LA MILLOR MANERA D'AVANÇAR	Associacions i organitzacions a les quals pertany l'organització.	✓
3. ASPECTES MATERIALS I COBERTURA			
G4-17	TRAJECTÒRIA D'ÈXIT I RESPONSABILITAT	Entitats que figuren a la memòria.	✓
G4-18	ESTUDI DE MATERIALITAT CORRESPONDÈNCIA AMB ASSUMPTES MATERIALS	Definició del contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte.	✓
G4-19	ESTUDI DE MATERIALITAT	Aspectes materials.	✓
G4-20	CORRESPONDÈNCIA AMB ASSUMPTES MATERIALS	Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització.	✓
G4-21	CORRESPONDÈNCIA AMB ASSUMPTES MATERIALS	Límit de cada aspecte material fora de l'organització.	✓

Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
G4-22	No s'han fet reexpressions d'informació de memòries anteriors.	Reexpressions de la informació de memòries anteriors i les seves causes.	✓
G4-23	És la segona memòria basada en l'anàlisi d'aspectes materials. No obstant, no s'han produït canvis en l'abast de la memòria respecte a la memòria publicada l'any anterior.	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	✓
4. PARTICIPACIÓ DEL GRUPS D'INTERÈS			
G4-24	DIÀLEG	Grups d'interès vinculats a l'organització.	✓
G4-25	DIÀLEG	Base per a la identificació dels grups d'interès.	✓
G4-26	DIÀLEG	Participació dels grups d'interès.	✓
G4-27	DIÀLEG	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès.	✓
5. PERFIL DE LA MEMÒRIA			
G4-28	2016	Període objecte de la memòria.	✓
G4-29	2015	Data de l'última memòria.	✓
G4-30	Anual	Cicle de presentació de memòries.	✓
G4-31	Elisabet Bergés: eberges@aiguesdebarcelona.cat	Punt de contacte per a dubtes sobre el contingut de la memòria.	✓
G4-32	Índex de contingut GRI	Opció "de conformitat" amb la guia que ha triat l'organització i el seu índex de GRI.	✓
G4-33	Verificació externa	Política i pràctiques pel que fa a la verificació externa de la memòria.	✓
6. GOVERN			
G4-34	RESPONSABILITAT	Descripció de l'estructura de govern de l'organització, sense oblidar els comitès de l'òrgan superior de govern. Indicació de quins comitès són responsables de la presa de decisions sobre qüestions econòmiques, ambientals i socials.	✓
G4-35	RESPONSABILITAT	Procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'alta direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.	✓
G4-36	RESPONSABILITAT	Indicació de si existeixen en l'organització càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars rendeixen comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	✓
G4-38	RESPONSABILITAT	Descripció de la composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès: executius i no executius; independència; antiguitat en l'exercici en l'òrgan de govern; nombre d'altres llocs i activitats significatius, i naturalesa d'aquestes activitats; sexe; membres de grups socials amb representació insuficient; competències relacionades amb els efectes econòmics, ambientals i socials; i representació de grups d'interès.	✓
G4-39	RESPONSABILITAT	Indicació de si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu. Si és així, descripció de les seves funcions executives i les raons d'aquesta disposició.	✓
G4-42	RESPONSABILITAT	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	✓

Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
G4-46	RESPONSABILITAT/GESTIÓ DELS RISCOS	Descripció de la funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.	✓
G4-48	COMISSIÓ D'ÈTICA I CONSELL D'ADMINISTRACIÓ	Indicació de quin és el comitè o el càrrec de més importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat de l'organització i s'assegura que tots els aspectes materials quedin reflectits.	✓
7. ÈTICA I INTEGRITAT			
G4-56	COMPROMESOS AMB UN DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE RESPONSABILITAT	Descripció dels valors, els principis, els estàndards i les normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.	✓
G4-57	RESPONSABILITAT	Descripció dels mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.	✓
G4-58	RESPONSABILITAT	Descripció dels mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació esglaonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.	✓

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS - ECONOMIA

Aspectes materials	Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
Acompliment econòmic	G4-DMA	EXCEL·LÈNCIA BALANÇ ECONÒMIC	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EC1	EXCEL·LÈNCIA BALANÇ ECONÒMIC 4,5 milions d'inversió en accions a la comunitat durant el 2016 segons la metodologia London Benchmarking Group (LBG) per la medició, gestió i comunicació de l'acció social empresarial.	Valor econòmic directe generat i distribuït.	✓
	G4-EC2	GESTIÓ DE RISCOS LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Conseqüències financeres per a les activitats de l'organització degudes al canvi climàtic.	✓
	G4-EC3	EI 68,22% de la plantilla d'Aigües de Barcelona està coberta amb pla de pensions. ENTORN DIALOGANT IGUALTAT I DIVERSITAT, DUES CARES D'UNA MATEIXA MONEDA	Programes de beneficis socials.	✓
Conseqüències econòmiques indirectes	G4-DMA	INVERSIONS SOSTENIBLES	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EC7	INVERSIONS SOSTENIBLES	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i els tipus de serveis.	✓
Pràctiques d'adquisició	G4-DMA	ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EC9	ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS	Percentatge de la despesa en els llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals.	✓

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS - MEDI AMBIENT

Aspectes materials	Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
Materials	G4-DMA	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EN1	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS	Consum de materials per pes o volum.	✓
Energia	G4-DMA	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EN3	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Energia consumida dins de l'organització.	✓
Aigua	G4-DMA	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EN8	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS	Consum total d'aigua segons la font.	✓
	G4-EN9	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament.	✓
	G4-EN10	GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS ELS MÚLTIPLES USOS DE L'AIGUA	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	✓
Biodiversitat	G4-DMA	FOMENT DE LA BIODIVERSITAT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EN11	FOMENT DE LA BIODIVERSITAT	Terrenys en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides.	✓
	G4-EN13	FOMENT DE LA BIODIVERSITAT	Hàbitats protegits o restaurats.	✓
Emissions	G4-DMA	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Enfocament de gestió.	✓
	G4-EN15	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (abast 1).	✓
	G4-EN16	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (abast 2).	✓
	G4-EN17	LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (abast 3).	✓
	Efluents i residus	G4-DMA	GESTIÓ DE RESIDUS CONTROL DE VESSAMENTS AL MAR	Enfocament de gestió.
G4-EN22		CONTROL DE VESSAMENTS AL MAR	Abocaments totals d'aigües residuals.	✓
G4-EN23		GESTIÓ DE RESIDUS	Residus generats.	✓
Acompliment regulatori	G4-EN29	No hi ha hagut el 2016 multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	Multes significatives per incompliment de legislació ambiental.	✓

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS - SOCIAL: PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE

Aspectes materials	Indicadors	Pàgina o link	Descripció	Verificació
Ocupació	G4-DMA	EL TALENT, EL CORD'AIGÜES DE BARCELONA	Enfocament de gestió.	✓
	G4-LA1	EL TALENT, EL CORD'AIGÜES DE BARCELONA	Total d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	✓
Salut i seguretat en el treball	G4-DMA	BENESTAR PERSONAL: MÉS ENLLÀ DE LA SALUT I LA SEGURETAT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-LA5	100% dels treballadors estan representats en comitès de seguretat i salut	Treballadors que estan representats en comitès de seguretat i salut.	✓
	G4-LA6	BENESTAR PERSONAL: MÉS ENLLÀ DE LA SALUT I LA SEGURETAT No hi ha hagut cap accident fatal del personal d'Aigües de Barcelona durant el 2016.	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball.	✓
Capacitació i educació	G4-DMA	INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES	Enfocament de gestió.	✓
	G4-LA9	INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat.	✓
	G4-LA11	INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES	Empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i el desenvolupament professional.	✓
Diversitat i igualtat d'oportunitats	G4-DMA	IGUALTAT I DIVERSITAT, DUES CARES D'UNA MATEIXA MONEDA	Enfocament de gestió.	✓
	G4-LA12	IGUALTAT I DIVERSITAT, DUES CARES D'UNA MATEIXA MONEDA	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla.	✓

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS - SOCIAL: SOCIETAT

Aspectes materials	Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
Comunitats locals	G4-DMA	VINCULACIÓ AMB EL TERRITORI	Enfocament de gestió.	
	G4-S01	VINCULACIÓ AMB EL TERRITORI	Programes de desenvolupament i avaluacions d'impactes amb participació de la comunitat local.	✓
Lluita contra la corrupció	G4-DMA	RESPONSABILITAT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-S03	L'avaluació de riscos en l'àmbit de comportament ètic es realitza de manera agregada per al conjunt del Grup, entre els quals s'inclouen els riscos relacionats amb la corrupció, i basant-se en aquesta anàlisi de riscos es proposen un conjunt de paràmetres d'actuació recollits en polítiques i procediments.	Nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i els riscos significatius detectats.	✓
	G4-S04	El Codi Ètic recull la posició de l'empresa respecte a la corrupció, i es crea el 2011 una línia de comunicació directa per informar d'aquest tipus d'incidents. A Chile el Codi Ètic recull la posició de l'empresa respecte a la corrupció, i es va implementar durant el 2014 a les empreses del Grup Aigües de Barcelona el "model de prevenció de delictes" d'acord amb la Llei 20393, que sanciona penalment les persones jurídiques pels delictes de suborn, blanqueig d'actius i finançament del terrorisme. CODI ÈTIC	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.	✓
	G4-S05	Totes les notificacions rebudes sobre possibles incompliments del Codi Ètic són analitzades d'acord amb el procediment de consulta i notificació. A més, el <i>chief compliance officer</i> pot iniciar una investigació, com a conseqüència d'una notificació rebuda o iniciada d'ofici. En aquest cas se segueix el procediment establert al "Protocol d'investigacions internes relatives a incompliments de les polítiques d'Agbar". Un cop realitzada l'anàlisi la investigació, si escau, es fa un escrit de conclusions. En cas que se'n derivin mesures disciplinàries, són proposades i dutes a terme pel responsable de Recursos Humans corresponent, en coherència amb la normativa laboral aplicable.	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades.	✓
Pràctiques de competència deslleial	G4-DMA	RESPONSABILITAT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-S07	Durant el 2016 no hi ha hagut accions ni sancions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	✓
Acompliment regulatori	G4-S08	Assumpte Cargill: resolució de l'ACA de 24 de gener de 2014 que estima una reclamació reconeixent danys certs per un import de 426.433,27 euros i ordena el pagament d'aquesta suma a Societat General d'Aigües de Barcelona, SA, com a conseqüència del trencament del col·lector de salmorres en data 31 de juliol de 2011. Desestimat el recurs contenciós-administratiu davant la resolució de l'ACA, es va formular recurs davant del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el qual al seu torn ha estat també desestimat.	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.	✓
Avaluació de la repercussió social dels proveïdors	G4-DMA	ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS	Enfocament de gestió.	✓
	G4-S09	ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS Específicament, els aspectes relacionats amb la corrupció es recullen d'una banda en la política de relació amb funcionaris públics i, de l'altra en la política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interès.	Nous proveïdors seleccionats amb criteris d'impactes en la societat.	✓
Mecanismes de reclamació per impacte social	G4-DMA	A partir del conjunt normatiu d'estructura ètica que procedeix de la societat matriu, les diferents filials refermen el seu compromís de compliment mitjançant una declaració d'adhesió a aquests principis i normatives.	Enfocament de gestió.	✓

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS - SOCIAL: RESPONSABILITAT DE PRODUCTE

Aspectes materials	Indicadors	Pàgina o enllaç	Descripció	Verificació
Salut i seguretat dels clients	G4-DMA	LA MATEIXA GARANTIA SANITÀRIA QUE UN ALIMENT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-PR1	LA MATEIXA GARANTIA SANITÀRIA QUE UN ALIMENT	Productes i serveis per als quals els impactes en la salut i la seguretat dels clients són avaluats.	✓
	G4-PR2	No hi ha hagut el 2016 incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i els serveis en la salut i la seguretat, que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	Incidents derivats de l'incompliment de la normativa per impactes de productes i serveis de l'activitat.	✓
Etiquetatge de productes i serveis	G4-DMA	LA MATEIXA GARANTIA SANITÀRIA QUE UN ALIMENT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-PR3	LA MATEIXA GARANTIA SANITÀRIA QUE UN ALIMENT	Informació sobre els productes i els serveis.	✓
	G4-PR4	No hi ha hagut el 2016 incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i els serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents, que impliquin una sanció l'import sigui igual o superior a 100.000 €.	Incompliment de la regulació en matèria d'etiquetatge de productes i serveis.	✓
	G4-PR5	UN SERVEI BEN VALORAT	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients.	✓
Comunicacions de MKT	G4-PR7	No hi ha hagut el 2016 incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	Incompliments de la normativa per comunicacions de marca.	✓
Privadesa dels clients	G4-DMA	UN SERVEI BEN VALORAT	Enfocament de gestió.	✓
	G4-PR8	Amb data 18 d'octubre de 2016 ha estat notificada a AB la sanció imposada per Resolució de data 14 d'octubre anterior, per la qual s'imposa a AB una multa de 8.000 euros com a responsable d'una infracció greu prevista en l'article 44.3.c) en relació amb l'article 4 de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal. La multa va ser abonada.	Reclamacions relacionades amb la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.	✓
Acompliment regulatori	G4-PR9	No hi ha hagut el 2016 multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.	Multes significatives per incompliment de la normativa sobre subministrament i ús dels serveis.	✓

5.2 ESTUDI DE MATERIALITAT

[G4-18, G4-19]

Amb l'objectiu d'identificar els seus principals grups de relació i les qüestions que més els preocupen en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental, Aigües de Barcelona ha actualitzat l'estudi de materialitat publicat el 2015. Aquest anàlisi ha estat realitzada considerant els principis de la norma d'Accountability AA1000 APS (2008) i, d'aquesta manera, s'ha donat resposta al model de materialitat de la Guia de memòries de sostenibilitat G4.

Per realitzar l'estudi dels assumptes materials s'ha tingut en compte:

1) Identificació dels aspectes econòmics, socials i ambientals potencialment rellevants de l'activitat. Per conèixer-los, s'han analitzat diferents fonts d'informació (informació pública d'institucions sectorials, *benchmarking*, documentació interna, dossier de premsa i llista d'aspectes de la guia G4 de GRI) i s'han dut a terme dinàmiques participatives internes.

2) S'ha valorat la **rellevància** dels assumptes identificats pels grups de relació, tenint en compte l'opinió de prescriptors d'interès.

3) Priorització dels aspectes a escala interna i externa per determinar els més rellevants. S'ha fet una anàlisi interna i s'han enviat enquestes als proveïdors, les associacions de consumidors i l'Administració. Complementàriament, en el cas dels clients, s'han considerat els resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris domèstics de l'any 2016 (més de 1.500) i els resultats de les enquestes de clima.

4) Validació. Finalment, es van validar els resultats amb l'objectiu d'assegurar que en el procés de materialitat s'havien obtingut resultats coherents, que responien de manera raonada i equilibrada al comportament d'Aigües de Barcelona en matèria de sostenibilitat. En aquesta fase es van incorporar com a rellevants alguns aspectes que no havien sortit a la fase de priorització, però que Aigües de Barcelona considera importants en la seva activitat, en concret:

- Ocupació
- Acompliment econòmic

Llista d'aspectes materials

- Salut i seguretat dels clients (qualitat de l'aigua)*
- Dret a l'accés a l'aigua potable (pobresa energètica)
- Transparència (història, qui som i com actuem)
- Educació i sensibilització
- Aigua, xarxa (renovació de la xarxa), continuïtat del servei
- Efluent i residus
- Energia
- Accions pel clima (mobilitat, consum d'aigua, economia circular)
- R+D+i
- Salut i seguretat en el treball
- Mecanismes de reclamació per impacte social
- Comunitats locals (acció per a la comunitat)
- Desenvolupament de persones, promoció interna
- Diversitat i igualtat d'oportunitats
- Formació interna/externa
- Compra local i social
- Col·laboracions, partenariats

5.3 CORRESPONDÈNCIA ASSUMPTES MATERIALS

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

Categoria	Assumpte	Punt de l'informe
Social, mediambiental	Salut i seguretat dels clients (qualitat de l'aigua)*	3.1 MÀXIMA QUALITAT
Social	Dret a l'accés a l'aigua potable (pobresa energètica)	2.2.1 AIGUA PER A TOTHOM
Social	Transparència (història, qui som i com actuem)	1. AIGÜES DE BARCELONA I EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE: LA NOSTRA CULTURA, LES NOSTRES ARRELS 1.2.1 RESPONSABILITAT
Social	Educació i sensibilització	4.3 AL COSTAT DE LA CIUTAT
Mediambiental	Aigua, xarxa (renovació de la xarxa), continuïtat del servei	3.2 GESTIÓ SOSTENIBLE DELS RECURSOS HÍDRICS
Mediambiental	Efluent i residus	4.2 CUIDEM EL NOSTRE ENTORN NATURAL
Mediambiental	Energia	4.2 CUIDEM EL NOSTRE ENTORN NATURAL
Mediambiental	Accions pel clima (mobilitat, consum aigua, economia circular)	4.2 CUIDEM EL NOSTRE ENTORN NATURAL
Econòmica, social, mediambiental	R+D+I	1.2.5 INNOVACIÓ 2.1.1 INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES 3.3 INNOVACIÓ PER A UN MILLOR SERVEI 3. CIUTAT
Social	Salut i seguretat en el treball	2.1.3 BENESTAR PERSONAL: MÉS ENLLÀ DE LA SALUT I LA SEGURETAT
Social	Mecanismes de reclamació per impacte social	2.2.2 UN SERVEI BEN VALORAT
Social	Comunitats locals (acció per a la comunitat)	4.3 AL COSTAT DE LA CIUTAT
Social	Desenvolupament de persones, promoció interna	2.1.1 INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES
Social	Diversitat i igualtat d'oportunitats	2.1.2 IGUALTAT I DIVERSITAT, DUES CARES D'UNA MATEIXA MONEDA
Social	Formació interna/externa	2.1.1 INNOVACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES 1.4.3 ALIANCES I COL-LABORACIONS AMB EL TERRITORI
Econòmica, social	Compra local i social	2.3 ELS PROVEÏDORS, ELS MILLORS ALIATS
Econòmica, social	Col·laboracions, partenariats	1.4.3 ALIANCES I COL-LABORACIONS AMB EL TERRITORI

5.4 VERIFICACIÓ 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 QÜESTIONARI

La seva opinió és molt important per a nosaltres.

Aigües de Barcelona li agraeix per endavant tots els suggeriments i comentaris que pugui aportar i li garanteix que seran tinguts en compte amb l'elaboració de l'Informe de Desenvolupament Sostenible de 2017.

1. Quina part ha llegit de l'Informe de Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona?

- a. Tot
- b. Una part
- c. La major part

2. Quina és la seva vinculació amb Aigües de Barcelona? ¿Dels grups de relació següents, en quin grup s'identifica?

- a. Client
- b. Empleat
- c. Accionista
- d. Proveïdor
- e. Mitjà de comunicació
- f. Administració
- g. Altres

3. Quin apartat de l'informe ha trobat més interessant?

- a. Aigües de Barcelona i el desenvolupament sostenible: la nostra cultura, les nostres arrels
- b. Compromesos amb les persones
- c. Cuidem l'aigua
- d. Fem ciutat

4. Indiqui el nivell d'acord o desacord en què l'informe reflecteix les seves expectatives en termes de compromís i informació:

- a. Totalment d'acord
- b. Bastant d'acord
- c. Bastant en desacord
- d. Totalment en desacord

5. Està d'acord que l'Informe de Desenvolupament Sostenible 2016 dona resposta a les demandes d'informació de cada un dels grups de relació d'Aigües de Barcelona i ofereix una visió adequada de les activitats de la companyia en l'enfocament econòmic, ambiental i social?

- a. Totalment d'acord
- b. Bastant d'acord
- c. Bastant en desacord
- d. Totalment en desacord

6. Després d'haver llegit l'Informe de Desenvolupament Sostenible 2016, considera que Aigües de Barcelona està en el camí adequat de model d'empresa socialment responsable?

- a. Totalment d'acord
- b. Bastant d'acord
- c. Bastant en desacord
- d. Totalment en desacord

7. En general com valora l'Informe de Desenvolupament Sostenible 2016 d'Aigües de Barcelona? Li ha semblat interessant i informatiu?

- a. Totalment d'acord
- b. Bastant d'acord
- c. Bastant en desacord
- d. Totalment en desacord

8. Si ho creu convenient, a continuació pot deixar un comentari o valoració personal:
