

---

**1**  
Presentación

**2**  
2017 de un vistazo

**3**  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

**4**  
Al lado de las personas

**5**  
Cuídamos el agua

**6**  
Hacemos ciudad

**7**  
Sobre el informe

**8**  
Anexos

---

# Informe de sostenibilidad 2017



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

# Presentación



El informe de sostenibilidad pretende ofrecer información transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos más relevantes para Aguas de Barcelona y los grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2017.

El informe se ha elaborado siguiendo los estándares de la GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para comprobar la fiabilidad de la información, se ha sometido a verificación externa con un nivel de aseguramiento razonable.

Del mismo modo, pone de manifiesto el cumplimiento y progreso de la compañía en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

# Carta del presidente del Consejo de Administración

(102-14)

En los más de 150 años de historia de Aigües de Barcelona, hemos acompañado el desarrollo de Barcelona y su área metropolitana, y hemos sido partícipes de los momentos clave de la ciudad. Con el esfuerzo de todos, hemos situado la Ciudad Condal como referencia mundial en la gestión de los recursos hídricos, y seguimos trabajando para un crecimiento sostenible al servicio de las personas.

La voluntad de servicio, el compromiso social, la innovación y la excelencia han sido los motores de la compañía a lo largo de su historia.

Sin embargo, nos encontramos ante el gran reto de garantizar el suministro del agua. Las consecuencias del cambio climático, como los intensos periodos de sequía, nos retan a actuar con aún más prevención y a optimizar los procesos para avanzar en un modelo autosuficiente de gestión del agua.

El Acuerdo de París supone un último intento de la comunidad internacional para frenar las consecuencias del cambio climático, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definidos por las Naciones Unidas, marcan unas metas comunes para afrontar los grandes retos económicos, sociales y ambientales. De hecho, el agua tiene un gran protagonismo en los ODS, ya que estos definen el acceso al agua potable y al saneamiento como elementos clave para mejorar otros aspectos de desarrollo humano, como la salud o la educación.

Ante esta situación, las empresas debemos actuar con coherencia, buscando soluciones efectivas para los problemas que vivimos. Así lo entiende Aigües de Barcelona. Por ello, desde hace años apostamos por la transición hacia un modelo de economía circular que incluya el tratamiento y la reutilización de aguas residuales. Técnicamente estamos preparados para afrontar la transición con garantías de éxito, pero es importante que todos los agentes implicados sean conscientes para activar las soluciones ahora.

La reutilización del agua debe ser una prioridad si queremos ser consecuentes con el cumplimiento de los ODS y actuar ante un mundo con una población cada vez mayor, lo cual comporta una demanda creciente de productos y alimentos.

Por eso hace falta la implicación de todos. Es responsabilidad de la empresa y las administraciones reguladoras

trabajar de manera coordinada para garantizar el acceso al agua. Los ciudadanos de Barcelona están dando ejemplo de uso responsable.

En este sentido, somos conscientes también de nuestro papel en el ámbito de la sensibilización para afrontar este momento. Nuestra obligación como empresa y como expertos en el ciclo urbano del agua es trabajar en la concienciación ciudadana y de los diferentes agentes, para evitar un futuro afectado por el impacto del cambio climático. Por este motivo, las iniciativas educativas también ocupan un espacio primordial en la estrategia empresarial, ya que son una herramienta de cambio y transformación de la sociedad.

Asimismo, las sinergias con las asociaciones, entidades y organizaciones sectoriales ayudan a avanzar de un modo más sólido hacia soluciones creativas e innovadoras que permitan una transformación del mundo en positivo.

Aigües de Barcelona ha incorporado los ODS a su estrategia y ha definido 10 compromisos ligados a las personas, el agua y la ciudad, que se concretan en 24 objetivos que nos planteamos lograr en 2020. Estoy convencido de que seremos capaces de dar respuesta a los desafíos que se plantean en el sector del agua y que ello tendrá una repercusión positiva en el resto de ámbitos.



**ÀNGEL SIMON**  
Presidente del Consejo de Administración  
de Aigües de Barcelona

## Mensaje del director general



Voluntad de servicio, compromiso social, innovación y excelencia han sido los motores de la compañía a lo largo de 150 años. Sin embargo, nos encontramos ante el gran reto de garantizar el suministro del agua. Las consecuencias del cambio climático, como los intensos periodos de sequía, nos retan a actuar con aún más prevención y a optimizar los procesos para avanzar en un modelo autosuficiente de gestión del agua.

Ante esta situación, Aigües de Barcelona apuesta por la transición hacia un modelo de economía circular que incluya el tratamiento y la reutilización de las aguas residuales. Técnicamente estamos preparados para afrontarlo con garantías de éxito, pero es importante que todos los agentes implicados sean conscientes para activar las soluciones.

**IGNACIO ESCUDERO**  
Director de Aigües de Barcelona

## Mensaje del presidente de la Comisión de Sostenibilidad



El elemento clave de la filosofía sostenibilista de Aigües de Barcelona, que impregna en silencio el considerable aporte de datos de este informe, es la voluntad resuelta y sincera de ser sostenibles. Es una cultura de empresa cada día más comprometida con la equidad, la economía circular y la internalización de procesos. El principal reto en este sentido es hoy la compleción del ciclo antrópico del agua, tal como hace desde siempre la naturaleza, que reutiliza una y mil veces el mismo volumen hídrico. Cuando la autoridad hidrológica y los órganos reguladores nos insten a hacerlo, abordaremos a fondo esta tarea. Hace tiempo que nos estamos preparando para ello. Mientras tanto, continuaremos garantizando el servicio público del que somos concesionarios y mantendremos su calidad sanitaria. Es nuestra obligación y nos enorgullecemos de honrarla.

**DR. RAMON FOLCH**  
Miembro del Consejo de Administración y presidente de la Comisión de Sostenibilidad de Aigües de Barcelona



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

## 2017 de un vistazo



Durante este año 2017 hemos seguido trabajando para dar respuesta a los grandes retos globales, como el cambio climático y la escasez de recursos hídricos. Así pues, estamos en una búsqueda constante de soluciones innovadoras para asegurar que ofrecemos un abastecimiento continuo de agua potable de calidad a todos los municipios donde damos servicio. Los resultados anuales son un reflejo de nuestro avance en la buena gestión de la organización en varios ámbitos: la relación con la plantilla, el trato con los clientes y la comunidad local —para garantizar que todo el mundo tenga acceso al agua, en especial los colectivos más vulnerables—, el compromiso con el medio ambiente, y la gestión ética y transparente, entre otros.



# Nos adaptamos al contexto y las necesidades del entorno

(102-15, 103-2 Desempeño económico)

## TENDENCIAS GLOBALES



**Incremento y envejecimiento poblacional**

9.600 millones de personas en 2050\*  
**+37%**

**64 mil millones m<sup>3</sup>**  
Incremento anual de la demanda



**Escasez de recursos hídricos**

**2017**

Año en prealerta de sequía: reserva de agua en los embalses de la cuenca Ter-Llobregat del 46% de su capacidad



**Vulnerabilidad económica**

**22,5%**  
Tasa de riesgo de pobreza en Cataluña (AROPE)

**7,3%**  
Hogares en riesgo de vulnerabilidad en Cataluña



**Pérdida de confianza de la sociedad**

Índice de confianza Edelman 2018

Gobiernos	Empresas	ONG	Medios de comunicación
<b>43%</b>	<b>52%</b>	<b>53%</b>	<b>43%</b>



**Cambio climático**

Cataluña concentra el **13%** de las emisiones de CO<sub>2</sub> del Estado

La provincia de Barcelona concentra el **57%** de las emisiones de CO<sub>2</sub> de Cataluña



**Innovación abierta**

Nuevas soluciones tecnológicas

Nuevas formas de colaboración



**Transformación digital**

**69%** de la población española utiliza Internet

**67%** de la población española utiliza las redes sociales

## RETOS DE UN MUNDO CAMBIANTE

**Gestión más eficiente de los recursos hídricos y diversificación de las fuentes de agua**

**Protección de las masas de agua y avance en la gestión global de los recursos hídricos**

**Detección y diagnóstico avanzada de los casos de pobreza energética e hidrovulnerabilidad, y propuestas de actuación**

**Comunicación eficaz, eficiente y transparente. Establecimiento de alianzas público-privadas**

**Aplicación del modelo de economía circular**

**Investigación aplicada, desarrollo tecnológico y smartización en la gestión del agua**

**Nuevas formas de colaboración y participación. Combinación del conocimiento interno y externo para adaptarse a los requerimientos de los clientes**

## DAMOS RESPUESTA A LOS RETOS GLOBALES



**Gestión de los recursos hídricos**

**195,5 hm<sup>3</sup>**  
de agua suministrada a la red/año

**265,4 hm<sup>3</sup>**  
de agua depurada/año

**4,3 hm<sup>3</sup>**  
de agua reutilizada/año

**85 %**  
de rendimiento técnico de la red (+0,7% respecto a 2016)



**Acceso al agua**

**19.290**  
familias acogidas al Fondo de Solidaridad

**11.869**  
familias acogidas a la tarifa social

**7.969**  
familias beneficiarias de medidas de flexibilidad en el pago

**21**  
protocolos de pobreza energética firmados con ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona

**7.497 €/día**  
destinados al pago de facturas de las familias acogidas al Fondo de Solidaridad



**Satisfacción del cliente**

**7,3/10**  
índice de satisfacción del cliente

**179**  
reclamaciones atendidas por el *customer counsel*

**209.608**  
suministros facturados de acuerdo con la telelectura



**Impacto socioeconómico**

**30,6 M€**  
de contribución tributaria

**35 M€**  
invertidos en mejoras de la infraestructura de abastecimiento de agua

**94,3%**  
del personal con contrato fijo

**71,2%**  
de proveedores locales

**3,2 M€**  
en contribución social



**Cambio climático**

**83.236,7 t CO<sub>2</sub> eq.**  
huella de carbono

**100%**  
de la energía consumida en el ciclo del agua proviene de fuentes renovables

**19.163.993 kWh**  
producidos de fuentes renovables (un 10% de nuestro consumo eléctrico)

**120**  
vehículos 100% eléctricos



**Innovación y conocimiento**

**5,2 M€**  
en inversión en I+D+i en 2017

**19,5%**  
de la plantilla participa en proyectos de innovación y conocimiento

**+20**  
equipos participantes en la HackatH<sub>2</sub>O 2017

Análisis de contexto basado en varias fuentes: Oficina Catalana del Cambio Climático, Edelman Trust Barometer, Idescat, ACA. \*Estimación de la ONU.

1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos



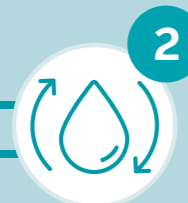
## 2017 de un vistazo



• Más de **1.100** controles diarios de calidad del agua que llega a los hogares y del agua depurada que se retorna al medio, lo cual supera con margen las exigencias normativas nacionales y europeas.

• Equipo de expertos catadores de agua de consumo, único en el Estado, para velar por la calidad organoléptica del agua.

• Laboratorio líder en publicaciones científicas en revistas de referencia. **20** publicaciones, **8** conferencias.



• Eficiencia hidráulica del **85 %**, con una pérdida por fugas a la red inferior al **6 %**.

• Presión directa hasta un séptimo piso en todos los edificios.

• **99,9 %** de disponibilidad del servicio.

• Empresa de servicios mejor valorada por las intervenciones en la calle (datos de ACEFAT, coordinadora de obras de servicios en la vía pública).

• Apostamos por la reutilización del agua. **4,3 hm<sup>3</sup>** de agua reutilizada.



• Desde 2012, más de **19.000** familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad para asegurar el suministro de agua a todos los que no la puedan pagar.

• Más de **8 millones de euros** destinados al Fondo de Solidaridad desde 2012. **7.497 €/día** durante 2017.

• Proyecto Aporta (con la CONFAVC): **1.823 familias** asesoradas para combatir la pobreza energética en Ciutat Meridiana, Torrebaró y Vallbona.

• Protocolos de cooperación firmados con **21** de los **23** ayuntamientos del área metropolitana para garantizar la aplicación de la Ley de pobreza energética.



• Encuestamos también a los clientes que han contactado con nosotros por los principales canales de comunicación. Contacto telefónico: **8,2** sobre **10**

• En cuanto a satisfacción del cliente por el servicio prestado, hemos obtenido una nota de **7,3** sobre **10**.

• Nueva aplicación móvil con sistema personalizado y automatizado de aviso por incidencias —como averías, reparaciones o fugas— y detección de consumo excesivo.



• **3,2 millones de euros** destinados a acciones sociales.

• **1.200** visitas institucionales de **20** nacionalidades distintas descubrieron cómo se gestiona el ciclo integral del agua.

• **63.423** participantes en acciones educativas y de sensibilización sobre los recursos hídricos.

• **104** litros de consumo por habitante y día, una de los datos más bajos de Europa.



• Gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas en 2017, **6,67 GW/h** ahorrados, el equivalente al consumo energético de **670** hogares.

• **112** vehículos eléctricos alimentados con energía eléctrica con certificado de origen de fuente renovable, una de las flotas de vehículos eléctricos más importantes del área metropolitana de Barcelona.

• Alrededor del **10 %** de la energía eléctrica consumida equivale a la energía eléctrica generada en nuestras instalaciones.

• La producción de agua regenerada devuelta al medio ha reducido en **1.976.907 m<sup>3</sup>** la huella hídrica.



• **74** proyectos de innovación.

• **38 %** de los proyectos desarrollados en colaboración con administraciones, universidades y entidades de investigación de prestigio.



• Nuevo distintivo «Igualdad en la empresa», otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades para mujeres y hombres en el trabajo.

• Nuevo sello EFR (empresa familiarmente responsable), otorgado por la Fundación Másfamilia. Es una herramienta que aporta metodología sencilla y eficaz para permitir los procesos de conciliación en las empresas.

• Certificación en el sistema de continuidad del servicio: ISO 22301.



• Nueva figura de **compliance officer**.

• Actualización del Código Ético y el Modelo de Prevención.

• Nuevo Portal Abierto, como iniciativa voluntaria en el marco de la exigencia de mejora continua en la buena gobernanza.



• Convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración.

• Nuevo convenio colectivo.

• **8.858** horas anuales destinadas a formación en seguridad y salud laboral.

• **35,5 %** de mujeres en cargos directivos o de responsabilidad.



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

# *Aigües de Barcelona, 150 años contigo*



Estamos en Barcelona desde hace un siglo y medio ininterrumpidamente, en épocas de paz y de guerra, de estancamiento y de progreso. Barcelona nos ha hecho y nosotros hemos contribuido a hacer la Barcelona moderna. Como corresponde a estos tiempos, tenemos el compromiso de aportar esfuerzos en la construcción de una Barcelona sostenible, sobre todo en el campo que nos es propio: el agua.

# La sostenibilidad, eje de nuestra cultura



Con un recorrido de 150 años de historia, hemos acompañado la ciudad de Barcelona y el área metropolitana en su desarrollo y crecimiento. Gestionamos un bien básico como es el agua con el máximo estándar de calidad, con respeto por el medio ambiente y de una manera responsable.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos escuchado a los grupos de relación en un avance hacia la mejora continua y el aprendizaje mutuo. Somos conscientes de la gran responsabilidad de nuestra tarea y por eso que-remos desarrollarla de la mejor manera posible.

*150 años creciendo con el territorio y colaborando para convertirlo en una de las grandes áreas metropolitanas de Europa.*

El interés creciente de la sociedad por cuestiones éticas, de transparencia, de bienestar social y de cuidado del medio ambiente marcan un nuevo paradigma para las empresas, que deben desarrollar un rol de corresponsabilidad con el entorno.

**La incorporación de la sostenibilidad al modelo de empresa nos permite generar valor compartido.**

**Aigües 2020**, nuestro plan de desarrollo sostenible, nos permite hacer frente a estos grandes retos y seguir ofreciendo el mejor servicio. En este contexto, apostamos por el uso eficiente del agua y favorecemos su reutilización. Seguimos impulsando tecnologías punteras, mantenemos una política de gestión orientada a la proximidad con los grupos de relación y buscamos sinergias que generen valor compartido para poner todo el conocimiento al servicio de la ciudad y las administraciones. Todo con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que vivimos en el área metropolitana de Barcelona.

**(102-16) (ODS 16)**  
Por eso, todas nuestras acciones comparten unos valores que nos representan como compañía: **talento, diálogo, innovación, responsabilidad y excelencia.**



## MISIÓN

Contribuir significativamente al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona. Cuidar **el agua** y hacer **ciudad** de acuerdo con nuestro compromiso con las **personas**.



## VISIÓN

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

## VALORES



### TALENTO

Ofrecemos un marco óptimo para fomentar el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.



### DIÁLOGO

Utilizamos esta herramienta básica para establecer relaciones de confianza y mejorar la contribución social.



### INNOVACIÓN

Nos servimos de talento para generar nuevas soluciones a través de la creatividad y de métodos innovadores.



### RESPONSABILIDAD

Apostamos por una gestión transparente y responsable, conscientes de la responsabilidad de gestionar un bien de uso público y escaso.



### EXCELENCIA

El conocimiento interno y las colaboraciones con agentes externos nos permiten avanzar hacia una gestión más eficiente y sostenible con los máximos estándares de calidad.

**(102-16) (ODS 16)**



*El 2017 ha sido un año muy especial para nosotros. Hemos celebrado 150 años con las administraciones y todas las generaciones de trabajadores.*





- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuidamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos

### El 2017 ha sido un año muy especial para Aigües de Barcelona.

Hemos conmemorado 150 años de historia y lo hemos hecho en varios actos: un acto institucional que reunió personalidades de la vida política y social, dos actos con más de 200 jubilados y una fiesta mayor con los trabajadores en activo y sus familias, en la que se reconoció el compromiso

de las más de seis generaciones de trabajadores y su compromiso social desde hace un siglo y medio.



#### «Tenemos un ambiente especial»



**Daniel Garrote**, analista de control de tratamiento en el laboratorio de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Sant Joan Despí, fue a la Fiesta Mayor de Aigües de Barcelo-

na acompañado de su mujer, Maribel, y sus dos hijos, María y Dani. Empezó en la compañía en el 2000 y le gusta pensar que trabaja en una empresa que ofrece «un servicio de primera necesidad, pero que a la vez apuesta por la excelencia y la calidad». A Daniel, la jornada festiva le permitió «reencontrarse con gente con la que la mayoría de veces solo tienes contacto telefónico. Debería hacerse más a menudo, porque creo que en esta empresa hay un ambiente especial».

#### «Es mucho más que una empresa»



**Carmen García**, encargada de Operaciones de la Dirección de la Zona Besós, es la última representante de un linaje de trabajadores de Aigües de Barcelona que se remonta hasta

su bisabuelo. Hace 23 años entró en la compañía para cambiar contadores, cuando prácticamente no había mujeres que hicieran esta actividad. Remarca que «empresas como esta, en la que se viva un ambiente tan familiar, quedan bien pocas». Su padre, Virgilio, entró en 1964 y estuvo aquí 40 años, hasta 2005, cuando se jubiló. Trabajó en reparaciones, como chófer y también en contadores. Para él, Aigües de Barcelona «es más que una empresa, y además forma parte de la historia de Barcelona».

#### «La implicación viene de lejos»



«Muchos compañeros son hijos, nietos e incluso bisnietos de trabajadores. Todos ellos constatan que la implicación de la plantilla con la empresa viene de muy lejos.

Somos una gran familia y tenemos un sentimiento muy fuerte de pertenencia, de orgullo de decir que trabajamos en Aigües de Barcelona. Y eso es, mayormente, porque la empresa ha sido siempre un referente en políticas sociales».

**Eva Ferruz**, presidenta del Comité Intercentros de Aigües de Barcelona



## Quiénes somos

(102-2)

Aigües de Barcelona es la encargada de gestionar el ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, desde la captación hasta la potabilización, el transporte y la distribución, así como de depurar las aguas residuales antes de ser reutilizadas o devueltas al medio natural.

Desde la fundación de la organización hace 150 años, hemos abastecido de agua potable la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, incorporando siempre criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental.

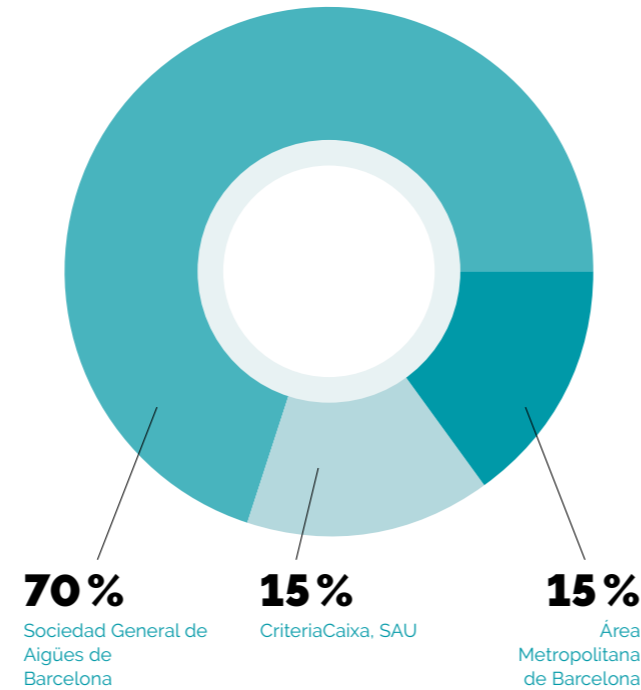
(102-1, 102-5)

En 2013 nos constituimos como Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA, sociedad público-privada que pasó a gestionar todo el ciclo urbano del agua para aprovechar las sinergias de este modelo integrado.

*Ofrecemos servicio a alrededor de 3 millones de personas de Barcelona y su área metropolitana.*

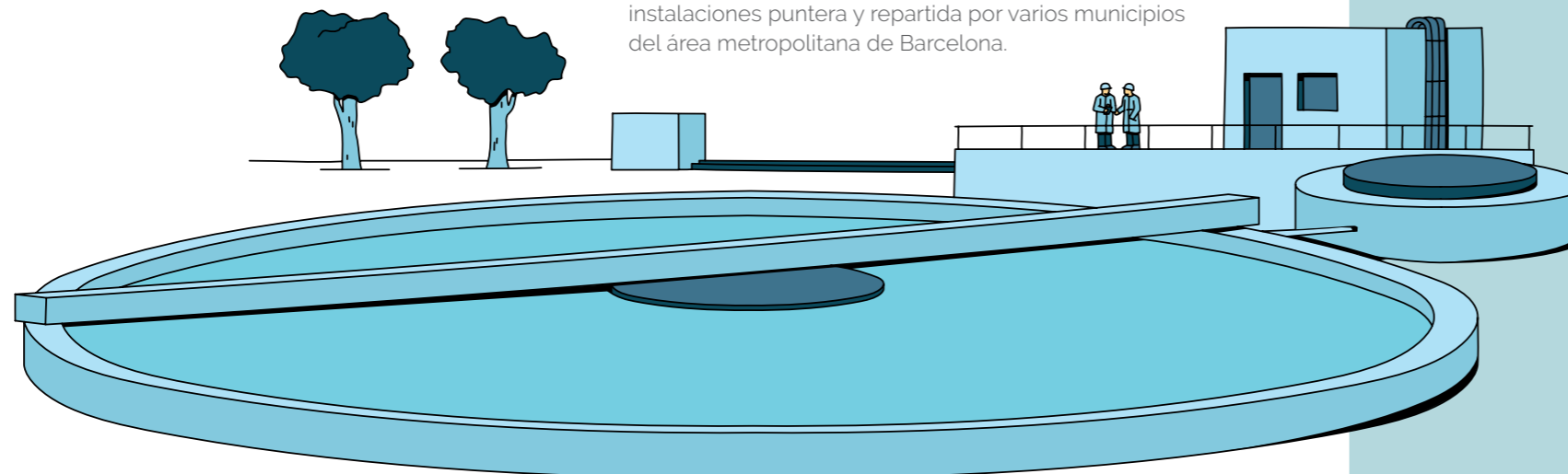
### Aigües de Barcelona

(102-45)



Con la voluntad de mantener la cooperación entre los distintos actores implicados en la gestión del ciclo del agua, seguimos al lado de las instituciones públicas, como lo hemos estado desde los inicios de nuestra actividad. Eso nos ha permitido convertir la ciudad en un referente internacional por la eficiencia y la calidad del servicio a la ciudadanía.

Trabajamos para garantizar la gestión responsable del ciclo del agua y lo hacemos a través de una red de instalaciones puntera y repartida por varios municipios del área metropolitana de Barcelona.



## Aigües de Barcelona participa en todo el proceso del ciclo del agua

(102-2, 303-1) (ODS 6)

- 1 **RECURSOS**
  - De las cuencas de los ríos Llobregat y Ter, de los acuíferos del Llobregat y del Besós, agua reutilizada de las EDAR, y de la desalinizadora de El Prat de Llobregat. La cantidad de agua que se recibe de las distintas fuentes está regulada por la Agencia Catalana del Agua (ACA).
- 2 **POTABILIZACIÓN POR RIEGO AGRÍCOLA, USOS MEDIOAMBIENTALES Y OCIO**

### 6 estaciones de tratamiento de agua potable

  - ETAP Sant Joan Despi
  - ETAP Central Besós
  - ETAP Les Estrelles (2)
  - ETAP El Papiol
  - ETAP La Llagosta
- 3 **TRANSPORTE Y ALMACENAJE**

Para llegar a los más de

### 1.440.682 clientes

  - 84 centrales de bombeo (impulsión)**  
Transportan el agua desde las instalaciones básicas hasta depósitos elevados para llevar el agua hasta cotas más altas.
  - 77 depósitos**  
Capacidad total: 284.212 m<sup>3</sup>.  
Garantizan la presión adecuada del agua.
- 4 **DISTRIBUCIÓN**
  - Tuberías que distribuyen el agua potable.

### 4.674 km de tuberías
- 5 **ALCANTARILLADO**
  - Recoge las aguas residuales y pluviales.

### 305 km de red de colectores

Tuberías que transportan el agua del alcantarillado hasta la estación depuradora, donde se tratan 727.000 m<sup>3</sup> de agua diariamente.
- 6 **DEPURACIÓN**
  - El agua sucia y pluvial se somete a un tratamiento para eliminar su carga contaminante.

### 7 estaciones depuradoras
- 7 **REAPROVECHAMIENTO**
  - Reutilización de agua para regar zonas agrícolas, usos medioambientales, ocio...
  - 10 municipios donde gestionamos la utilización de agua freática.**
  - 4 municipios donde se reutiliza el agua de depuradora.**
- 8 **RETORNO**
  - El agua vuelve al ciclo natural: ríos, mar o acuíferos.

### 4 emisarios submarinos

Conducen las aguas residuales mar adentro.

**1 CENTRO DE CONTROL OPERATIVO**

Supervisión 24 horas, 365 días

# Nuestra actividad

(102-4, 102-6, 103-2 Agua, 103-2 Efluentes y residuos)

## Agua potabilizada con recursos propios

- 23 municipios
- 2.881.578 habitantes
- 117,4 volumen entregado de agua potabilizada con recursos propios (hm<sup>3</sup>/año)
- 6 ETAP explotadas por AB
- 4.674 km de red
- 77 depósitos
- 84 centrales de bombeo
- 124 válvulas reguladoras

## Agua para usos no potables

- 10 municipios

## Aguas depuradas

- 40 municipios (Incluye los municipios que no pertenecen al AMB, pero conectados a la red de colectores metropolitanos)
- 3.342.000 habitantes
- 7 depuradoras
- 37 estaciones de bombeo
- 4.468.645 carga contaminante equivalente (hab. eq.)
- 1.042.900 capacidad total de depuración m<sup>3</sup>/día

## Alcantarillado

- 14 municipios servidos
- 466.187 habitantes servidos
- 1.297,3 km de red y colectores

## Reutilización

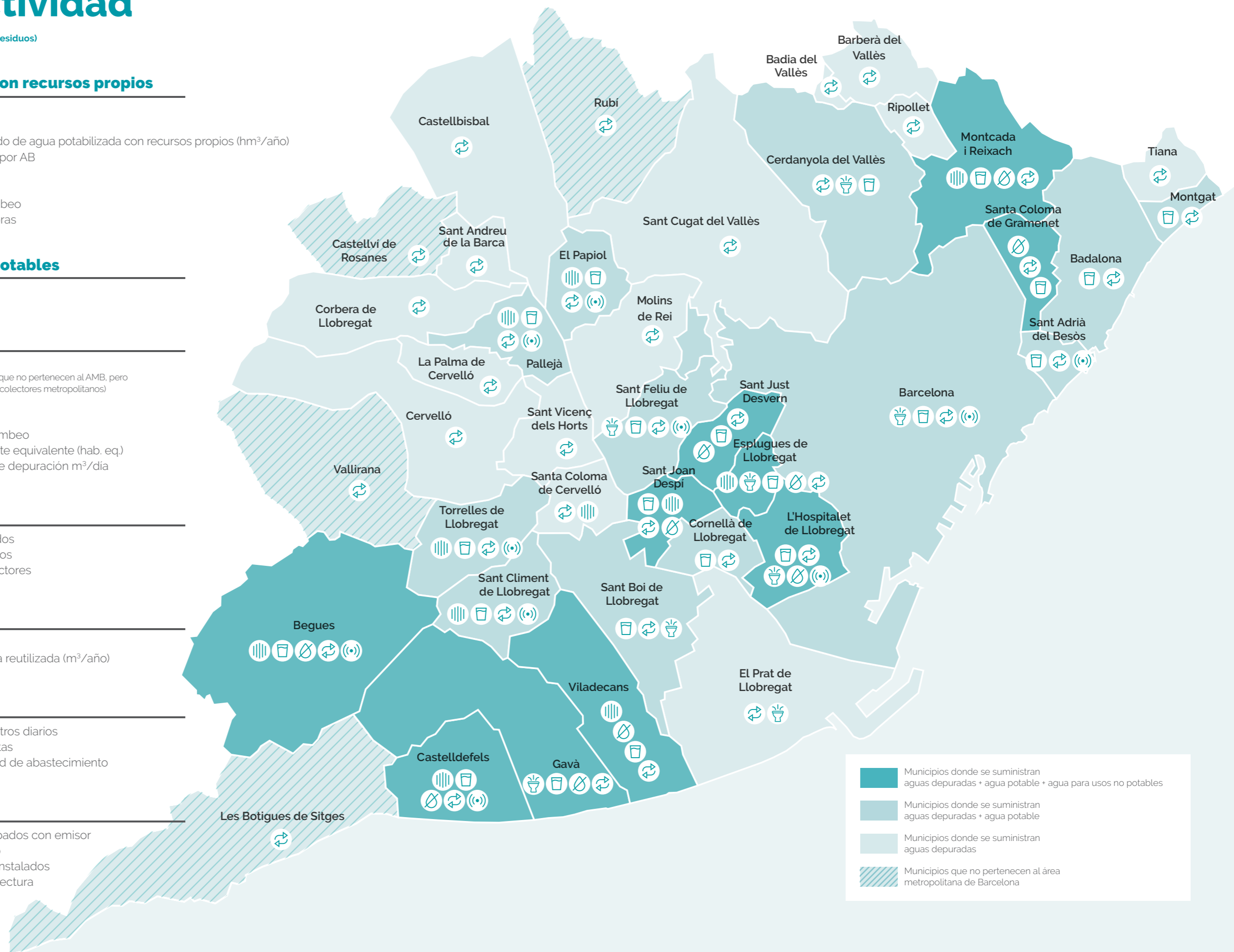
- 4 municipios
- 4.302.025 volumen de agua reutilizada (m<sup>3</sup>/año)

## Telecontrol

- 1,5 millones de registros diarios
- 112 estaciones remotas
- 5.600 sensores en la red de abastecimiento

## Telelectura

- 248.000 contadores equipados con emisor de señal de radio
- 413 concentradores instalados
- 209.608 clientes con telelectura



- Municipios donde se suministran aguas depuradas + agua potable + agua para usos no potables
- Municipios donde se suministran aguas depuradas + agua potable
- Municipios donde se suministran aguas depuradas
- Municipios que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona



## Cómo nos organizamos



(102-18, 102-20, 102-22, 102-26, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento ambiental, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de la reputación y la comunicación) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

El **Consejo de Administración** de Aigües de Barcelona lo componen 16 miembros nombrados por la Junta General de Accionistas. Por otro lado, el **equipo directivo** está formado por los responsables de las distintas áreas que gestionan el día a día de la compañía.



[www.aiguesdebarcelona.cat/equipo-directivo](http://www.aiguesdebarcelona.cat/equipo-directivo)



**Junta General de Accionistas**  
(3 accionistas)

**Consejo de Administración**  
(16 miembros)

Es el encargado de **dirigir, administrar y representar la sociedad**. Supervisa la evolución de la empresa y vela por la conducta ética de la organización y por un desarrollo de empresa sostenible.



De las 4 comisiones no ejecutivas, memoria anual de su actividad pasada y propuesta de plan de actuación para el ejercicio siguiente, que se presentan y se someten a aprobación del Consejo de Administración.


Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las que son indelegables de acuerdo con la ley o los estatutos.	Vela, sin interferir en las competencias propias de la <i>compliance officer</i> , por el cumplimiento de los valores y las reglas del Código Ético y la normativa interna. Se encarga de que el modelo de organización y gestión incluya medidas de vigilancia y control para prevenir, detectar y gestionar los riesgos penales. Realiza el seguimiento de las reglas de buen gobierno y de cumplimiento normativo.	Contribuye a la verificación de los sistemas de información y control externo por parte del auditor de cuentas, y vela para que la información financiera se elabore y se presente de manera adecuada.	Tiene el objetivo de promover el debate, iniciar acciones para mejorar y fortalecer las relaciones laborales, desarrollar acciones dirigidas al desarrollo profesional y personal, y promover relaciones institucionales con terceros y los grupos de relación que se consideren.	Contribuye al arraigo de la sostenibilidad en todos los estamentos de la empresa haciendo pivotar las tres dimensiones de la sostenibilidad (equidad social, viabilidad económica y preservación medioambiental) alrededor de los ejes fundamentales de Aigües de Barcelona: las personas, la ciudad y el agua.
---	---	--	---	---


Comisiones del Consejo, cuyos presidentes asisten a las reuniones del Consejo de Administración. Las comisiones tienen miembros representantes de los distintos accionistas.


*Este 2017 hemos creado la Comisión de Sostenibilidad con el objetivo de integrar la sostenibilidad en todos los ámbitos de la empresa.*


(102-22) (ODS 5, ODS 16)


**TAREAS DE LA NUEVA COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE AIGÜES DE BARCELONA**


- 


Arraigar la cultura y la política de sostenibilidad en la estrategia y la gestión de Aigües de Barcelona, tanto en las actividades internas como en las relaciones con los grupos de relación, y promover toda clase de actuaciones que contribuyan a ello.
- 

Proponer que el Consejo de Administración de la sociedad apruebe la Política de Sostenibilidad.
- 

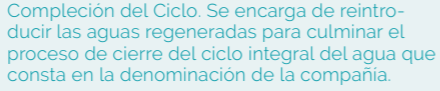
Velar por el desarrollo de las políticas y actuaciones relacionadas con la dignidad y los derechos básicos de las personas, con una perspectiva de equidad que respete el principio de igualdad, también de género, y asuma la diversidad.
- 

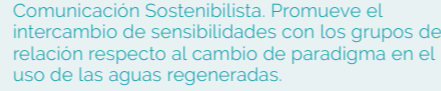
Fomentar, entre todos los consejeros, directivos y empleados de Aigües de Barcelona, la sensibilización, el conocimiento y la aplicación de la Política de Sostenibilidad y los valores inherentes a la sociedad.
- 

Velar para que se incorporen a la estrategia de la compañía los planes y objetivos que satisfagan las expectativas de los grupos de relación de la sociedad, otorgándoles un papel de prescriptores de los valores y la actividad de esta.
- 

Promover las homologaciones como compañía comprometida con la sostenibilidad.
- 

Para desarrollar las iniciativas de prospectiva, activar grupos de trabajo, que se reúnen entre los períodos de tiempo comprendidos entre sesiones de la Comisión. A día de hoy, se han creado dos grupos de trabajo:

  - 

Compleción del Ciclo. Se encarga de reintroducir las aguas regeneradas para culminar el proceso de cierre del ciclo integral del agua que consta en la denominación de la compañía.
  - 

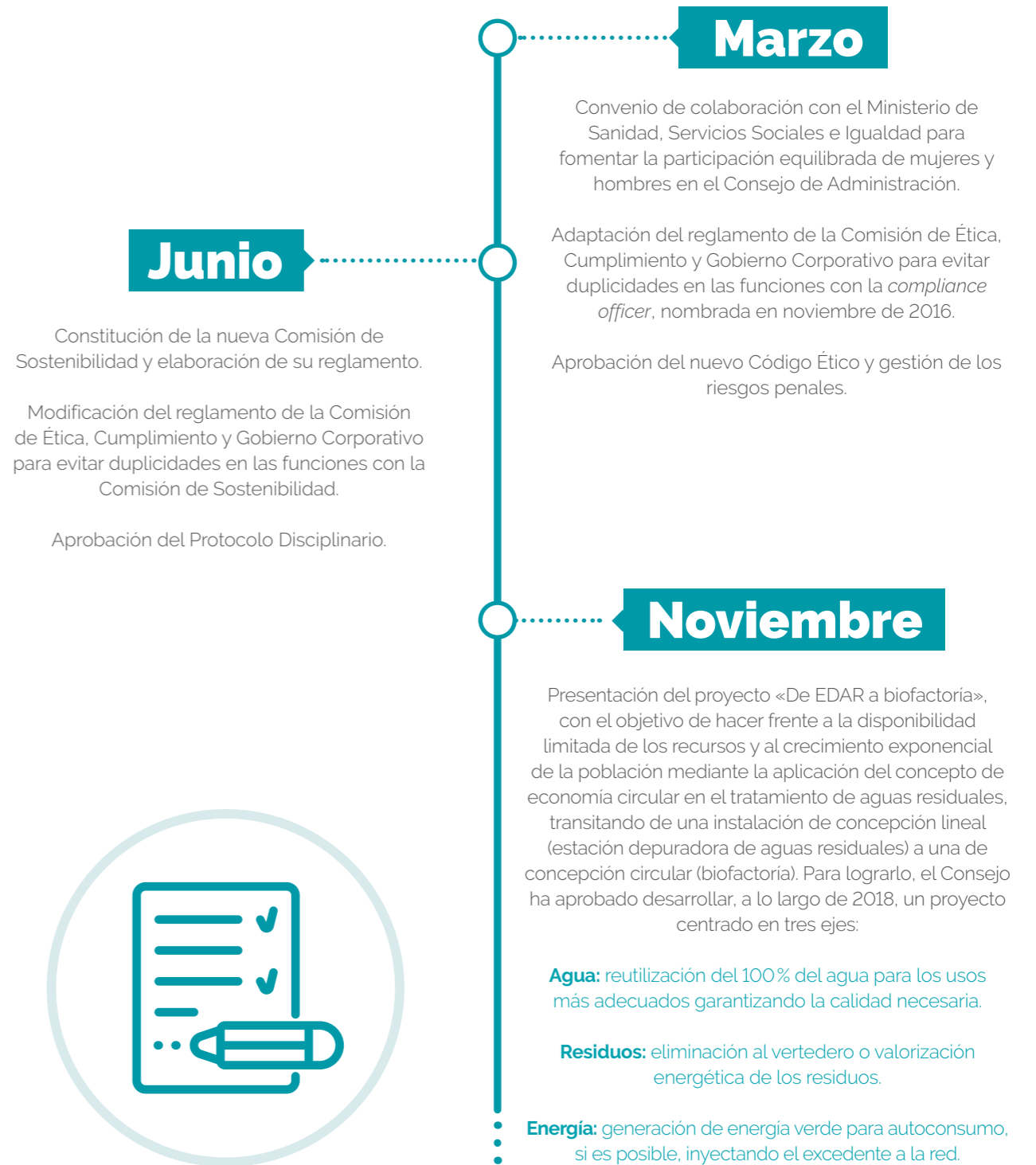
Comunicación Sostenibilista. Promueve el intercambio de sensibilidades con los grupos de relación respecto al cambio de paradigma en el uso de las aguas regeneradas.



(102-22) (ODS 5, ODS 16)

La comunicación y la transmisión de información a nuestros accionistas es una prioridad. Por eso tenemos establecidos canales de solicitud de información, que están a disposición de los accionistas.

**ACCIONES DESTACADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE 2017**



## Ética empresarial: un valor fundamental

(102-16, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de la reputación y la comunicación) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona entiende la ética como elemento inseparable de la estrategia de la organización. Hemos desarrollado mecanismos para asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y de la legalidad vigente. Actuamos de manera transparente y responsable, anticipándonos a la normativa y previniendo posibles riesgos. En este sentido, disponemos de los siguientes recursos:

- El **Código Ético**, documento base de los valores, los principios y los comportamientos éticos de Aigües de Barcelona.
- La figura de **compliance officer**, creada en 2016, que se asegura de prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, el riesgo de comisión de delitos y el incumplimiento normativo penal en la organización.
- El Modelo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales y políticas anexas.

*Hemos actualizado el Código Ético y el Modelo de Prevención, así como la normativa interna, para adaptarlos a la realidad de la organización.*

**Durante 2017 hemos recibido 17 comunicaciones a través de este canal:**



**6**  
consultas



**11**  
autorizaciones vinculadas a políticas



Para incorporar la ética a lo largo de la **cadena de suministro**, nos regimos por un **Código de Conducta del Proveedor**. En 2017 hemos avanzado en dos líneas de acción:

- Aprobación de nuevas cláusulas contractuales en las condiciones generales y los contratos con los proveedores.
- Aprobación del protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.



En relación con la **plantilla**, hemos trabajado en dos ejes:

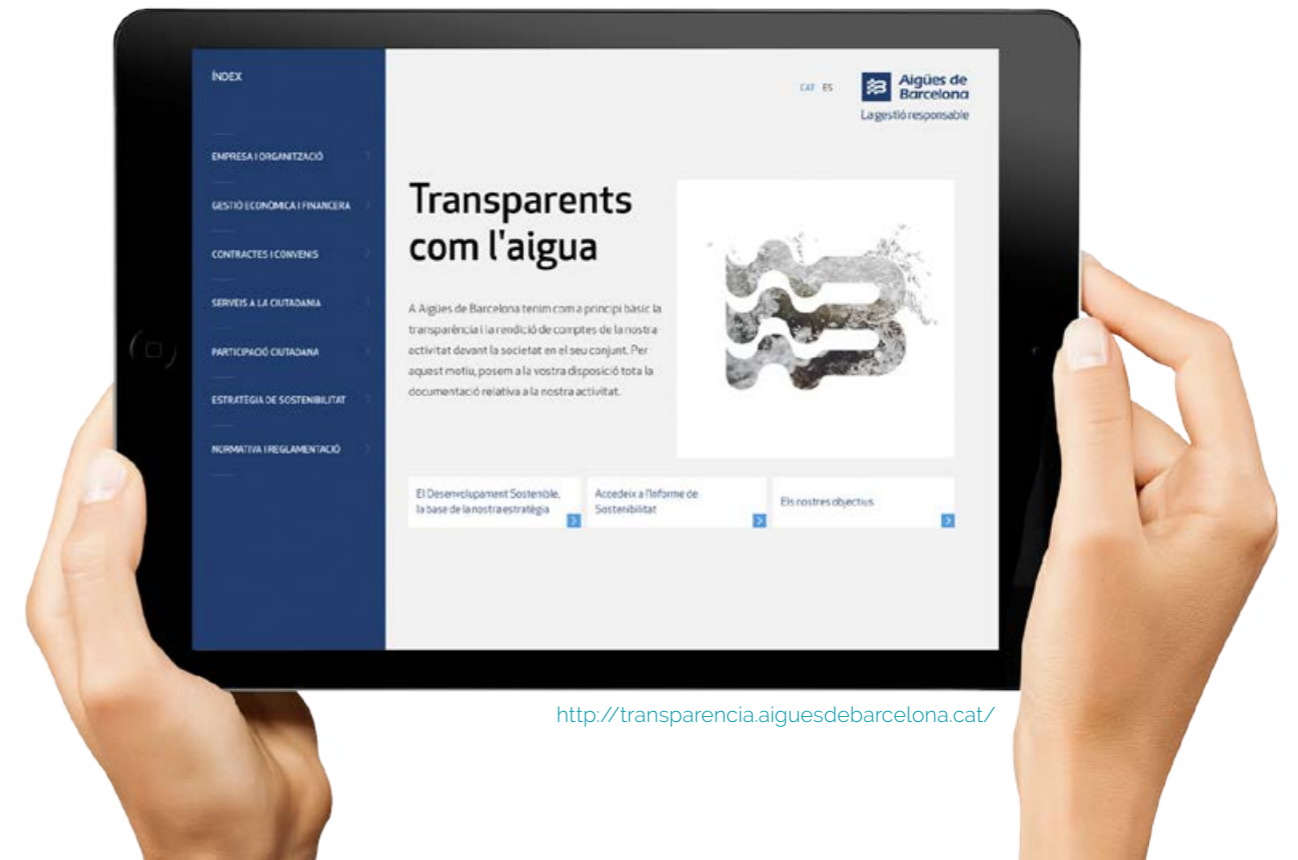
- Adaptación de las cláusulas contractuales de los contratos laborales.
- Aprobación de un protocolo disciplinario para los casos de incumplimiento por parte de la plantilla.



(205-2) (ODS 16)

Además, hemos llevado a cabo distintas **acciones de difusión** interna y externa para dar a conocer el Código Ético, el Modelo de Prevención, las principales políticas y la función de *compliance officer*. Algunas de estas acciones han sido:

- Presentación al Comité de Dirección y a distintos departamentos de la organización, así como comunicación formal a la representación legal de los trabajadores.
- Publicación en la intranet, envío por correo electrónico y publicación en los plafones.
- Publicación en la web de Aigües de Barcelona y en el Portal Abierto.
- Presentación a la Agencia de Transparencia del AMB y a la Agencia Catalana del Agua.
- Creación de un canal de comunicación propio: [codietic@aiguesdebarcelona.cat](mailto:codietic@aiguesdebarcelona.cat).



<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>

### El Portal Abierto, transparente como el agua

Cumpliendo con el principio básico de transparencia y rendición de cuentas, en 2017 hemos creado el Portal Abierto, que contiene toda la documentación relativa a nuestra actividad, para acercarnos más a los grupos de relación.

### Formamos para avanzar en la ética e implicar a la plantilla

(ODS 16)

**847**  
trabajadores  
han cursado formación sobre el Código Ético

**860**  
trabajadores  
han recibido formación en prevención, detección y gestión de riesgos penales: para minimizarlos, tolerancia cero

### TRABAJAMOS EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

(103-2 Cumplimiento socioeconómico, 201-2) (ODS 13)

Aigües de Barcelona ha consolidado los procedimientos y los mecanismos que le permiten llevar a cabo una buena gestión de los riesgos en los distintos ámbitos: económico, ambiental, social y de gobernanza. Eso nos permite tomar decisiones estratégicas enfocadas a prevenir estos riesgos para lograr los objetivos empresariales en un contexto cambiante.

La Dirección de Riesgos y Seguros es la que se encarga de gestionar y liderar la identificación, la evaluación y el control de los riesgos. En colaboración con el resto de departamentos, desarrolla un mapa de riesgos con una proyección a 5 años, que se revisa anualmente.

## Gestión del servicio



(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos)

Los valores de responsabilidad, proximidad y profesionalidad impregnan todas las actividades y áreas de la organización. Llegar a este nivel de excelencia y calidad solo se puede conseguir con la implicación y el buen trabajo del equipo de profesionales, que trabajan cada día con la voluntad de ofrecer un servicio que se adapte a las necesidades de los clientes.

### UN PRECIO ADAPTADO A TODOS

La transparencia en la asignación de las tarifas del agua es esencial para que todo el mundo entienda cómo se diseñan. Por eso, intentamos estar siempre abiertos al diálogo y responder a todas las preguntas que puedan preocupar a las personas que utilizan nuestro servicio.

#### ¿Quién fija el precio del agua?

El precio del agua lo aprueba el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el Área Metropolitana de Barcelona. Posteriormente lo autoriza la Comisión de Precios de Cataluña, organismo adscrito al Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.

#### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

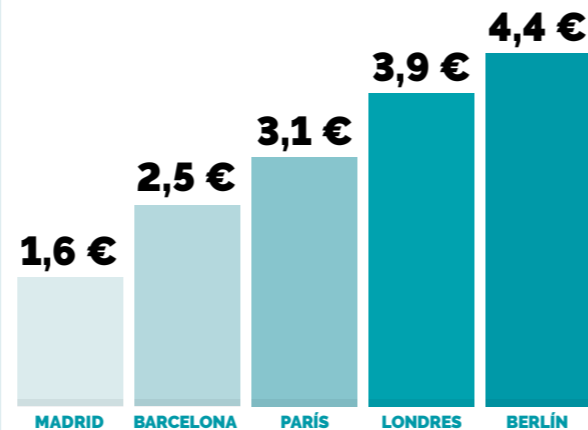
Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con **precios según el tramo de consumo**. Cuanto mayor es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos el consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todos.

#### ¿Qué influye en el precio del agua?

El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad (o escasez), el origen y la calidad del recurso, las características orográficas del municipio y el nivel de calidad del servicio prestado, entre otros. Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua.

#### ¿Es muy cara la tarifa respecto a otras ciudades?

Aunque Barcelona presenta una complejidad orográfica y de recurso, tiene una de las tarifas más bajas entre las ciudades más importantes de Europa.



Precio unitario del uso doméstico por un consumo de 10 m³/mes (sin IVA). El importe incluye los conceptos de abastecimiento, saneamiento y otros cánones o recargos que tienen relación con el ciclo del agua.

Fuente: Agencia Catalana del Agua, Generalitat de Catalunya. El precio del ciclo del agua en España y Europa 2016.

## TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA

(103-3)

Con la voluntad de ir un paso más allá en la ejecución de nuestra actividad, tenemos implantado un sistema de gestión integrada, basado en la mejora continua, que nos ayuda a avanzar día a día.

En 2017 hemos superado con éxito la auditoría externa de transición a las versiones de 2015 de las normas ISO 9001 de calidad y ISO 14001 de gestión ambiental.

Así, los sistemas de gestión se han adaptado a los requisitos de la nueva normativa, que pone énfasis en la gestión del riesgo, la definición del contexto de la organización, las expectativas de los grupos de relación y la comunicación con estos.

Estos elementos, que constituyen ejes de nuestra estrategia, se alinean también con la norma voluntaria de responsabilidad social corporativa SGE 21. En 2016 certificamos el cumplimiento de esta norma y, por tanto, forma parte también de nuestro sistema de gestión integrada.



## GESTIÓN ECONÓMICA



**(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos)**

Con el objetivo de mejorar nuestra gestión económica, no únicamente desde el punto de vista financiero, Aigües de Barcelona ha comenzado a incorporar criterios de impacto económico, social y ambiental en la selección, la priorización y el diseño de las inversiones. Apostamos por el uso de los recursos alternativos y la mejora de la resiliencia y la fiabilidad, y reforzamos la eficiencia del sistema.

*El modelo valora la forma de minimizar el impacto de la actividad de la empresa en los ámbitos social y medioambiental.*

En el marco del plan de desarrollo sostenible Aigües 2020, en 2016 se inició un proyecto para desarrollar herramientas de priorización de inversiones que introdujeran aspectos sociales y medioambientales en la toma de decisiones.

El modelo de renovación de la red de distribución es el primer fruto. Aigües de Barcelona ha desarrollado un modelo que prioriza las inversiones en renovación de la red de distribución usando criterios de desarrollo sostenible.

Este proyecto piloto finalizó en 2016, gracias a la implicación de los servicios técnicos del Ayuntamiento de Barcelona. En 2017 el proyecto se ha hecho extensivo al resto de municipios.

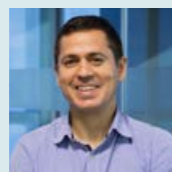


### Un proyecto colaborativo

Este proyecto se ha diseñado en colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña y con la participación de los ayuntamientos del ámbito de servicio de Aigües de Barcelona, y se ha implementado con la ayuda del Centro Nacional de Computación (Barcelona Super Computing Center, BSC).

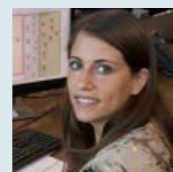


## El ciudadano, en el centro de la decisión



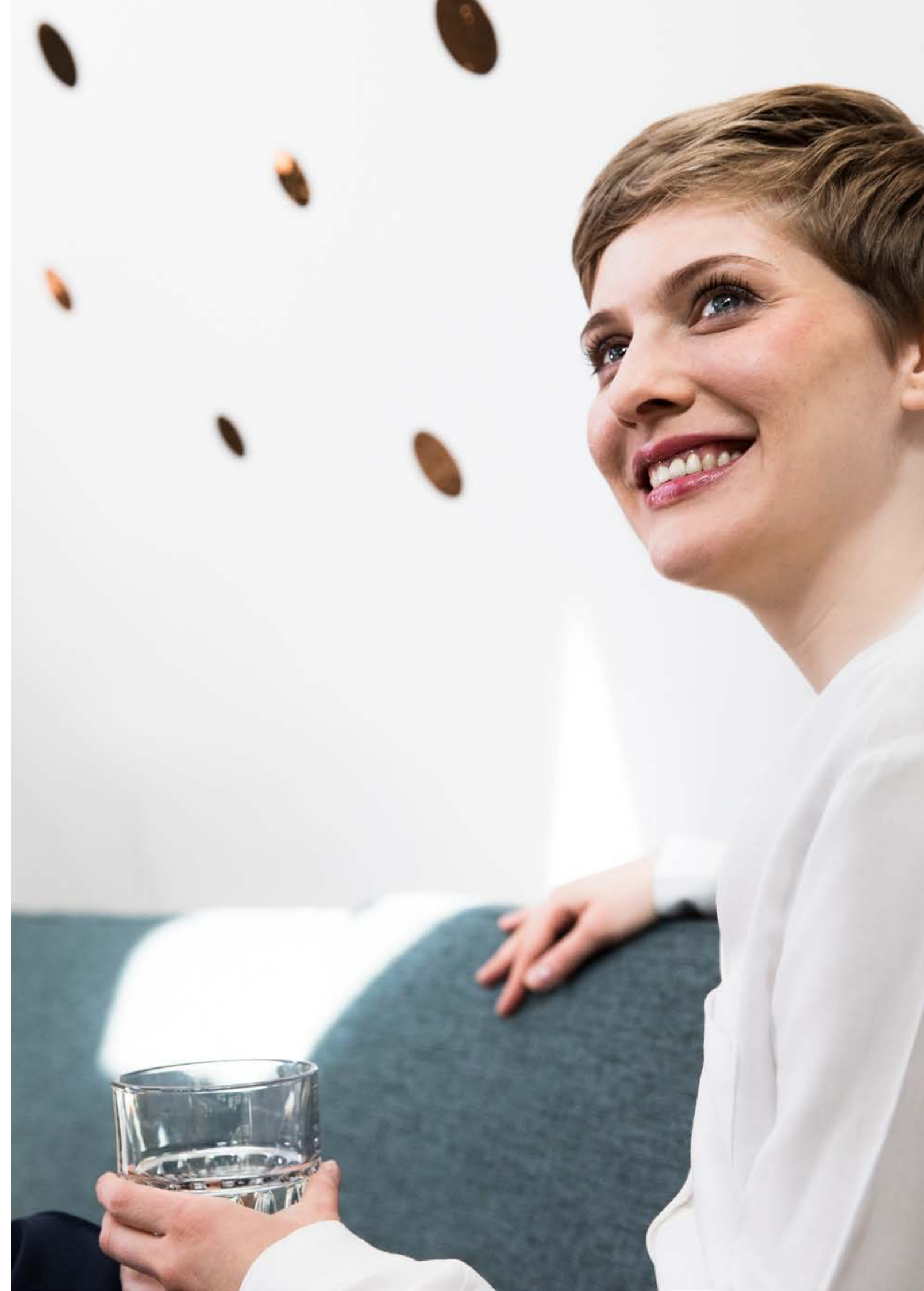
«Nuestros grupos de relación y sus intereses se han situado en el centro de la toma de decisiones. En adelante, a la hora de renovar un tramo, nos plantearemos los beneficios que tendrá esta inversión en las personas, la ciudad y el medio ambiente».

**Jaume Cardús,**  
responsable del proyecto de desarrollo de herramientas de priorización de inversiones



«Hasta ahora, a la hora de hacer una inversión, solo se tenía en cuenta la rentabilidad, pero cada vez hay más conciencia de que la sociedad pide un mundo más sostenible y que hay que tener en cuenta los intereses de las personas y el medio que nos rodea».

**Núria Roigé,**  
doctoranda industrial de la UPC





**DATOS FINANCIEROS** (102-7iii, 102-7iv, 201-1) (ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9)

	millones 2016	millones 2017
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>418,7</b>	<b>420,0</b>
Ingresos	418,7	420,0
Ingresos sin dividendos cobrados de empresas asociadas	418,7	420,0
Dividendos cobrados de empresas asociadas (EFE)	0,0	0,0
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>371,8</b>	<b>360,5</b>
Gastos de explotación	254,1	253,4
Gastos de explotación con donaciones	259,1	258,4
Importe de donaciones	-5,0	-5,0
Gastos de personal	47,2	46,8
Proveedores de capital	32,2	29,7
Accionistas (dividendos pagados)	26,2	25,0
Gastos financieros	6,0	4,7
Pagos al Estado	31,6	30,6
IS pagado (EFE)	11,2	8,6
Otros impuestos y cargas sociales	20,5	22,0
Recursos destinados a la sociedad (Fondo de Solidaridad y aportaciones LBG)	6,7	5,9
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>46,9</b>	<b>59,5</b>

**CUENTA DE RESULTADOS**

	millones 2016	millones 2017
Ingresos	418,7	420,0
Gastos de explotación	326,8	327,2
EBITDA	92,0	93,0
Margen de EBITDA (%)	22,0%	22,1%
Amortizaciones y provisiones	47,3	48,7
EBIT	44,7	44,1
Margen de EBIT (%)	10,7%	10,5%
Resultado extraordinario	1,7	1,2
RAO, Profit from Operations	43,0	42,9
Margen de RAO (%)	10,30%	10,21%
Resultado financiero	5,9	4,7
BAIT	37,1	38,1
Margen de beneficio antes de impuestos (%)	8,90%	9,08%
Impuesto de sociedades	9,3	9,7
Beneficio neto	27,7	28,5
Margen de beneficio neto (%)	6,60%	6,78%
<b>RESERVAS</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>

**BALANCE DE SITUACIÓN**

	millones 2016	millones 2017
Activos no corrientes	558,2	547,4
Activos corrientes	138,5	156,1
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>696,7</b>	<b>703,5</b>
Fondos propios	370,1	373,3
Pasivos no corrientes	219,8	220,1
Pasivos corrientes	106,8	110,1
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>696,7</b>	<b>703,5</b>

**CUENTA DE RESULTADOS**

	millones 2016	millones 2017
Compromiso concesional	36,2	35,1
Cánon concesión	0,0	0,0
Mejora abastecimiento Llobregat Sur	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>36,2</b>	<b>35,1</b>



## Innovamos



### (103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

La innovación forma parte intrínseca de la cultura de la organización y está presente en todos los ámbitos de la empresa. Esta visión estratégica nos permite avanzar en la mejora de todos nuestros servicios para hacerlos más eficientes, seguros y sostenibles.

Apostamos por la tecnología, el talento y la transferencia del conocimiento como pilares que nos permiten fomentar la incubación de ideas y la creatividad en busca de la transformación para la excelencia.

De esta manera, potenciamos el desarrollo del talento interno, pero a la vez llevamos la innovación más allá de nuestras fronteras. Colaboramos con agentes externos que nos aporten una visión diferente y con los que podamos complementarnos. La innovación abierta nos permite acercarnos más a las distintas realidades y actuar de la mejor manera ante las necesidades de la ciudadanía.

Desarrollamos gran parte de nuestra investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) a través de Cetaqua, el Centro Tecnológico del Agua, que promueve y desarrolla proyectos de investigación para crear conocimiento en nuevas tecnologías relacionadas con el ciclo integral del agua.

*Talento interno e innovación abierta son los dos grandes pilares de desarrollo de nuestra innovación.*

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE AIGÜES DE BARCELONA



Recursos alternativos

8

proyectos en curso



Gestión eficiente de infraestructuras

21

proyectos en curso



Medio ambiente y salud

14

proyectos en curso



Agua y energía

6

proyectos en curso



Impacto del cambio global

24

proyectos en curso



Gestión de la demanda de agua

1

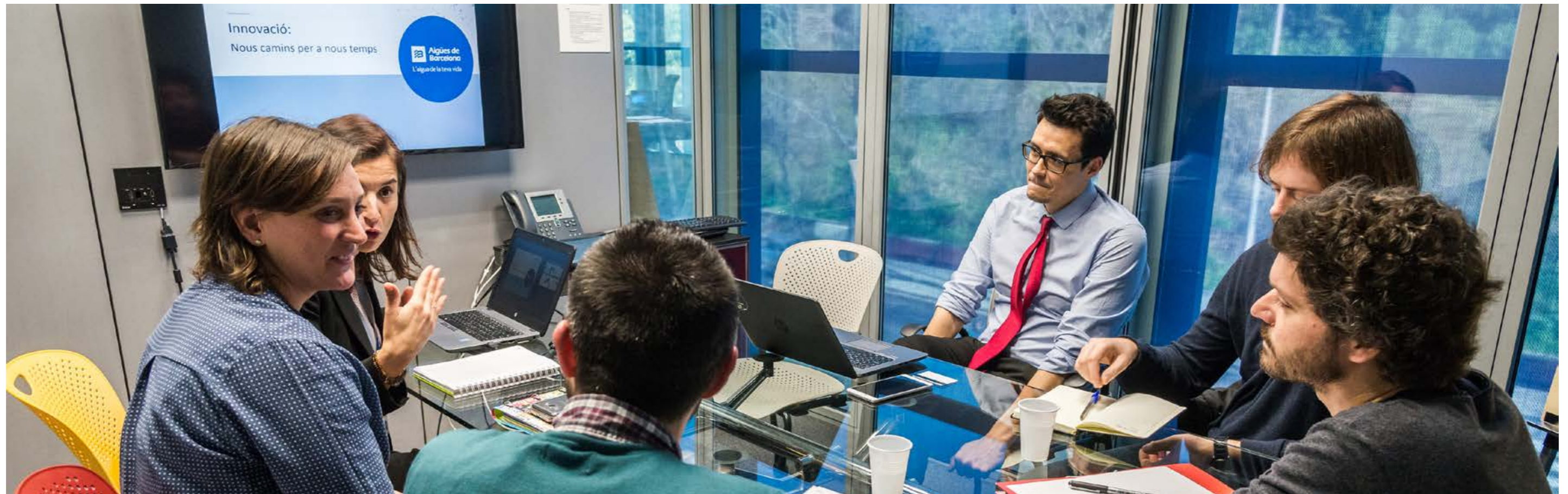
proyecto en curso

(Número de proyectos de I+D+i, inversiones en I+D+i)



«Es básico innovar con responsabilidad de futuro, usando la tecnología para dar un servicio de excelencia y favorecer la sociedad de manera ética y responsable.»

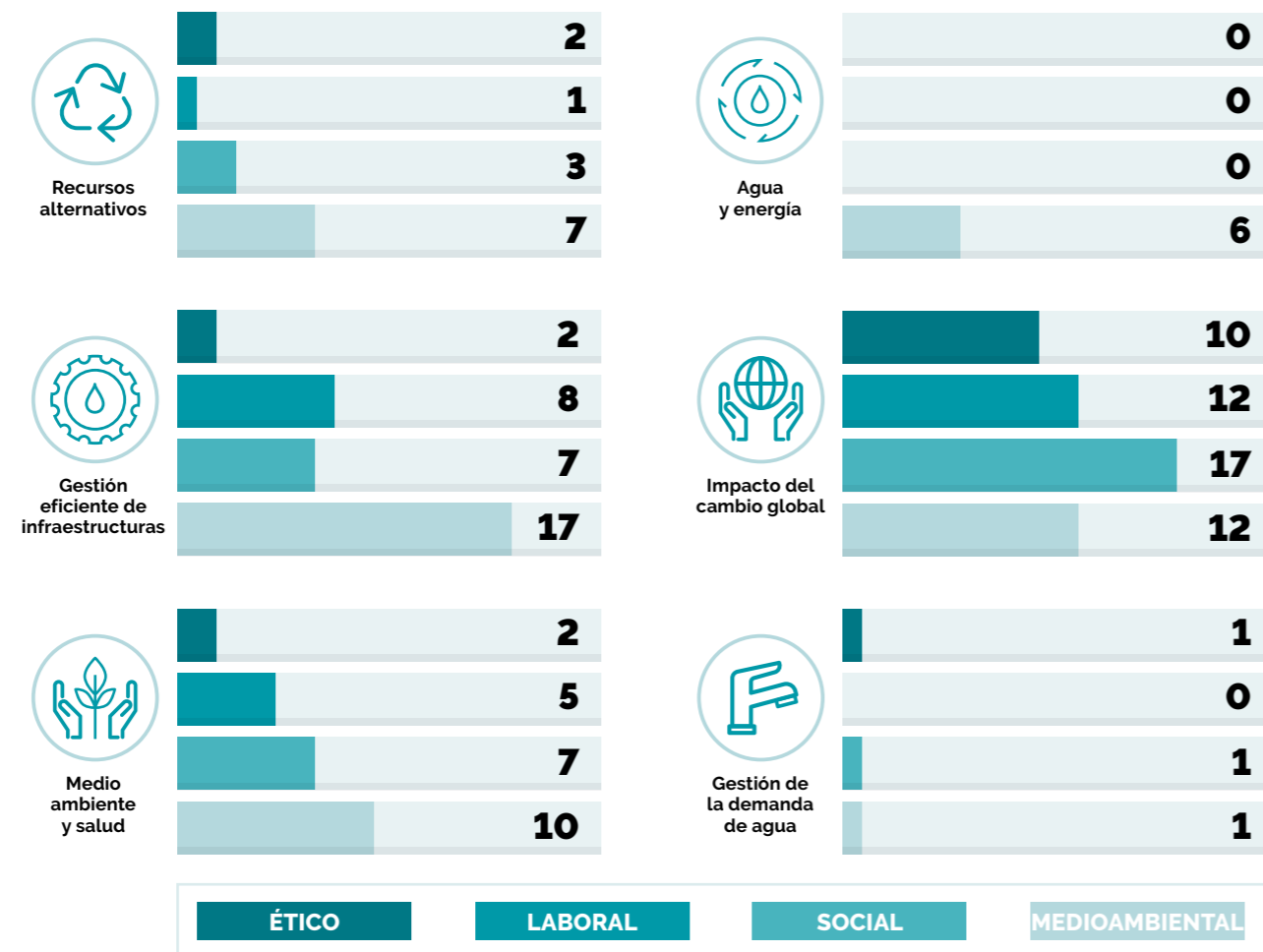
**Eva León,**  
técnica de la dirección de Innovación y Conocimiento de Aigües de Barcelona



Del total de proyectos de innovación, hemos llevado a cabo **8 proyectos en innovación social, 28 proyectos en innovación abierta y 19 proyectos en digitalización.**

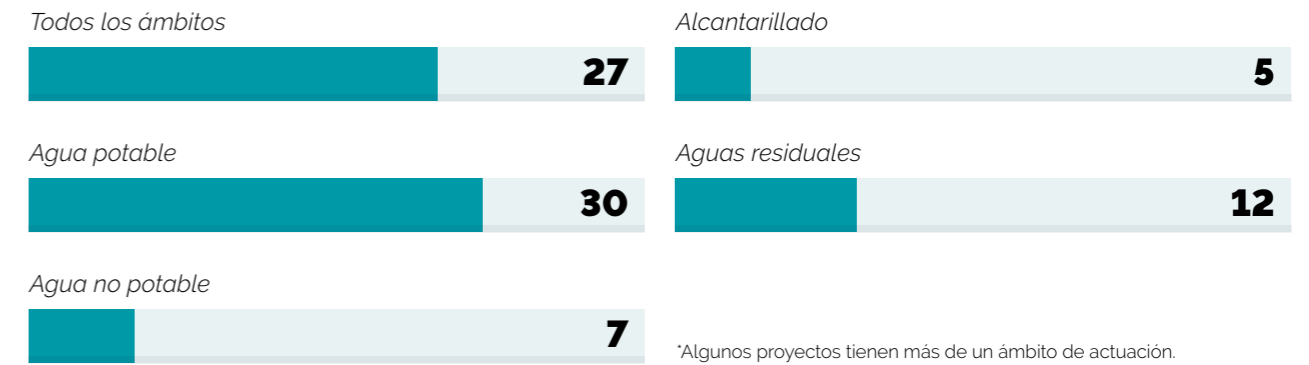


**N.º DE PROYECTOS POR LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y COMPONENTES\***



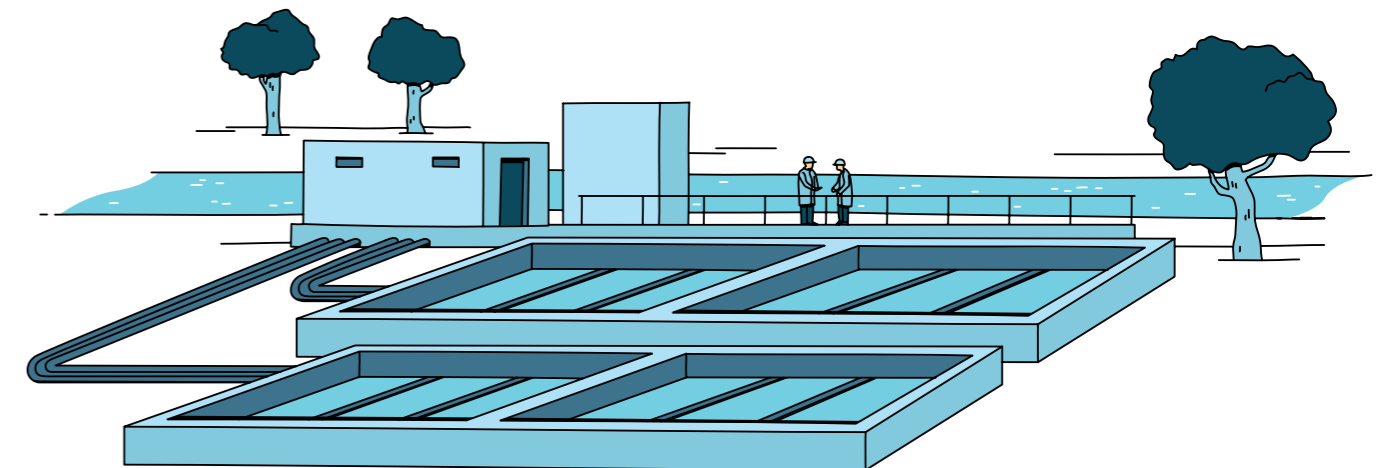
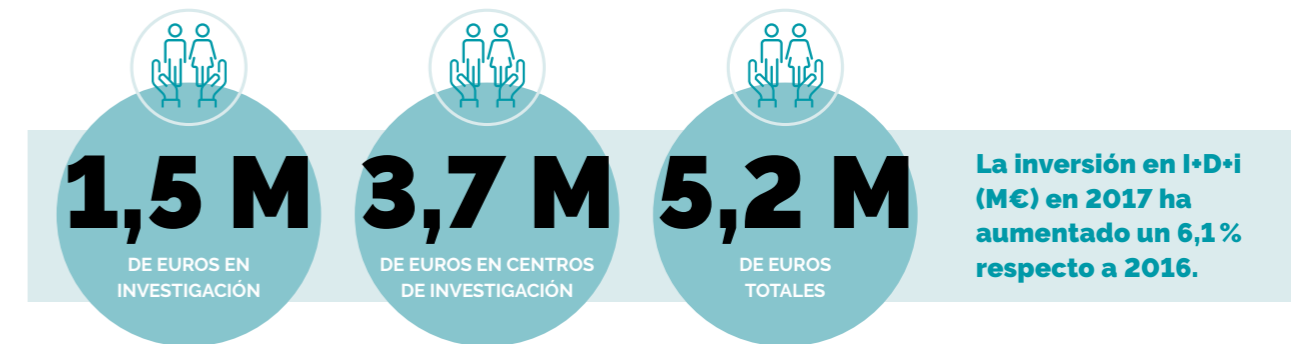
\*Algunos proyectos tienen más de un componente de sostenibilidad.

**N.º DE PROYECTOS POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN\***



\*Algunos proyectos tienen más de un ámbito de actuación.

**INVERSIÓN EN I+D+i 2017**



# Comprometidos con el futuro

## Aigües 2020, nuestra hoja de ruta

Acceso a anexo 1



El **contexto actual** en el que nos encontramos, con grandes retos ambientales que ponen en riesgo la sostenibilidad del planeta y una situación financiera global marcada por una crisis económica aún reciente, nos exige un **gran compromiso** como organización que debemos saber asumir e integrar.

Por eso Aigües de Barcelona ha dado un paso adelante en la estrategia empresarial y ha reforzado la posición de referente mundial en la gestión del ciclo integral del agua, sin dejar de contribuir al desarrollo sostenible del entorno.

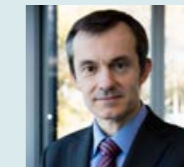
Para hacer frente a los grandes retos y seguir ofreciendo el mejor servicio, hemos elaborado Aigües 2020, una **estrategia de sostenibilidad** que marca una hoja de ruta como base para una gestión eficiente del agua. Esta estrategia, que se definió en 2015 a raíz de un proceso de participación interna, establece los objetivos que queremos lograr en 2020, estructurados en los 3 ejes y 10 compromisos de la organización.

Los proyectos de Aigües 2020 son un conjunto de **iniciativas innovadoras** propuestas por el personal de Aigües de Barcelona para avanzar en el desarrollo sostenible de la organización en los distintos ámbitos. Estos proyectos se alinean con la estrategia empresarial y los 10 compromisos.

## Los proyectos de Aigües 2020 fomentan el talento interno y crean sinergias entre departamentos.

Con el desarrollo de estos proyectos:

- se incentiva el talento
- se crean nuevas habilidades
- se fomenta la participación y la implicación del personal
- se trabaja de una manera transversal y no jerárquica
- se conectan personas de distintos departamentos
- se desarrollan nuevos mecanismos de trabajo y de organización
- se llevan a cabo ideas creativas e innovadoras



«Participar en los proyectos de Aigües 2020 nos ha permitido cuestionarnos lo que hacemos desde la óptica de los grupos de relación».

Ramon Creus



«Participar en estos proyectos es salir del día a día para hacer algo importante por la empresa».

Meritxell Farré

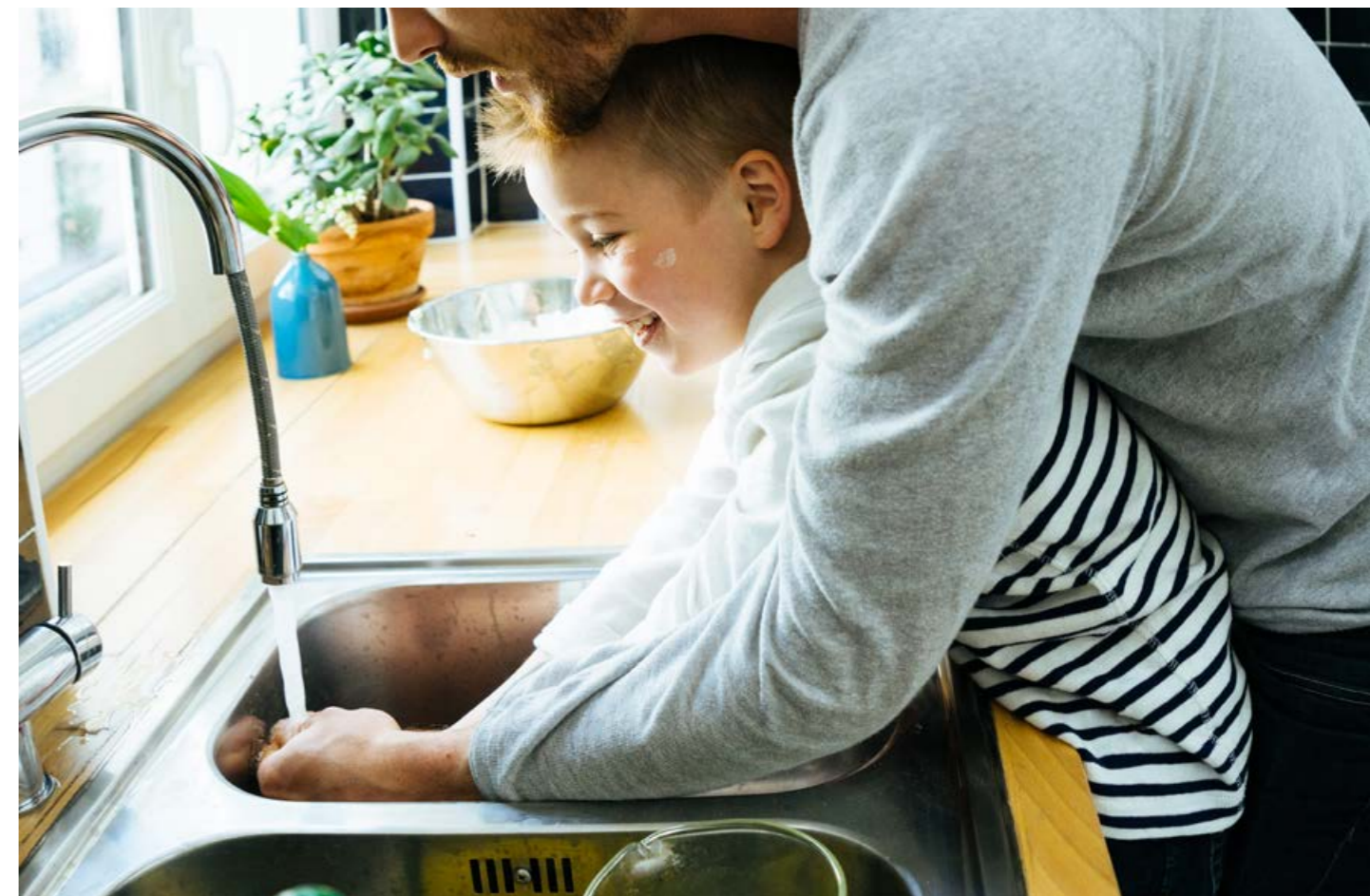


### ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE AIGÜES DE BARCELONA 2020 (102-16, 103-2, 103-3) (ODS 16)

3 EJES	PERSONAS	AGUA	CIUDAD
10 COMPROMISOS	1. Sensibilizar y actuar sobre la dificultad de acceso al agua de los colectivos vulnerables.	9. Llevar a cabo una gestión de recursos hídricos adecuada a la demanda y al uso.	7. Evaluar el impacto social, económico y ambiental en todas las decisiones relevantes.
	2. Incorporar planes y objetivos para satisfacer las expectativas de los grupos de relación.	10. Innovar en el diseño y la gestión de instalaciones y procesos basados en el desarrollo de la economía circular.	8. Identificar y gestionar los riesgos para anticiparnos a sus efectos.
	3. Difundir los valores a través de la selección de los proveedores y el diálogo con ellos.		
24 OBJETIVOS*	<b>OBJETIVOS 1-13</b> El acceso al agua, la satisfacción de los clientes, la relación con los proveedores y las compras responsables, el compromiso con los trabajadores (desarrollo profesional y emprendimiento, igualdad de género, y salud y seguridad) y el establecimiento de alianzas.	<b>OBJETIVOS 14-18</b> La reducción del consumo de agua, la reducción de las fugas y el desarrollo de una economía circular (reutilización de agua, energía verde y reciclaje de arenas generadas en las obras).	<b>OBJETIVOS 19-24</b> La biodiversidad, la reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> y de la huella hídrica, la minimización del impacto en la ciudadanía, la gestión en episodios de sequía y la reducción del riesgo.



\* En el anexo 1 se detalla el progreso en los 24 objetivos durante 2017. Acceso a anexo 1



A partir del análisis del contexto y del entorno de la organización, el Comité de Dirección fijó los retos alrededor de los que debían alinearse los proyectos de Aigües 2020. Después de una valoración interna, se acabaron seleccionando **15 proyectos para el año 2017**:

**COMPROMISO DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

**PROYECTOS DE AIGÜES 2020: INICIATIVAS PARA 2017**

Diálogo con los grupos de relación	Plan de comunicación con la plantilla. Proyecto Embajadores. Nueva web de la compañía que facilite la integración de los diferentes portales.
Acceso universal al agua	Implantación de protocolos de actuación con los ayuntamientos ante casos de pobreza energética.
Alianzas con proveedores	Programa de formación compartida con los proveedores.
Desarrollo profesional	Proyecto de sensibilización y capacitación de la plantilla sobre la relación con los clientes.
Entorno laboral	Proyecto de cultura positiva de seguridad y salud laboral.
Gestión del conocimiento	Fomento de la innovación abierta: programa Open Data y Hackath <sub>2</sub> O, programa de innovación social (Ship2B, Water4Action, etc.).
Gestión de riesgos	Nueva regulación y gobernanza de Aigües de Barcelona: autorregulación y evaluación.
Recursos hídricos y gestión de la demanda	Plan 85. Reducción del ANR (proyecto AB2020 2016). Impulso y difusión del uso de las aguas regeneradas y freáticas (proyecto AB2020 2016).
Evaluación del impacto	Análisis del impacto social y ambiental de los olores en las EDAR: análisis de riesgos, acciones preventivas y modelización, etc. Gestión del mantenimiento con criterios de desarrollo sostenible.
Economía circular	Plan de movilidad de Aigües de Barcelona para la compensación de emisiones. Escaparate de acciones de biodiversidad en Sant Joan Despí y Collblanc. Reducción de la dependencia energética (proyecto AB2020 2016).



## Comprometidos con los ODS

(102-12)

Como empresa, asumimos la responsabilidad de actuar a favor de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, que consisten en un conjunto de objetivos comunes en el ámbito global para afrontar los grandes retos económicos, sociales y ambientales.

En este sentido, queremos **contribuir**, a través de la actividad principal de la empresa, a avanzar en el **desarrollo sostenible**, tanto ayudando a minimizar los impactos negativos como maximizando los impactos positivos en las personas y en el planeta.

*Estamos adheridos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.*



ODS 3

### Salud y bienestar

Consolidación del Departamento de Bienestar Personal.



ODS 4

### Educación de calidad

Programas educativos para jóvenes estudiantes.



ODS 5

### Igualdad de género

Obtención del distintivo «Igualdad en la empresa» (DIE) y EFR.



ODS 6

### Agua limpia y saneamiento

ISO 22000 de seguridad alimentaria, ISO 17025 de control de calidad del agua.

Apuesta por la reutilización del agua para usos no domésticos (4,3 hm<sup>3</sup> de agua reutilizada).

35 M€ invertidos en mejora de las infraestructuras de la red de abastecimiento de agua.



ODS 7

### Energía asequible y no contaminante

Alrededor del 100% de la energía eléctrica consumida proviene de la compra con garantía de origen renovable.

Apuesta por las energías renovables (fotovoltaica) y el biogás.

Transición a una flota de vehículos eléctricos con energía con garantía de origen renovable.



ODS 8

### Trabajo decente y crecimiento económico

Entrada en vigor del primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona.

El 71,2% de los proveedores son locales.



ODS 1

### Fin de la pobreza

Ayudas para afrontar la hidrovulnerabilidad.



ODS 9

### Industria, innovación e infraestructura

35 M€ invertidos en mejora de las infraestructuras de la red de abastecimiento de agua.  
5,2 M€ invertidos en innovación.



ODS 10

### Reducción de las desigualdades

Tarifa social: bonificaciones para personas pensionistas y en paro.  
Pagos fraccionados.



ODS 11

### Ciudades y comunidades sostenibles

Proyectos de biodiversidad: proyecto de cubiertas verdes en nuestras instalaciones, programas de sensibilización de la ciudadanía sobre el uso sostenible del agua y el impacto en el medio ambiente.



ODS 12

### Producción y consumo responsables

Medidas tecnológicas para hacer más eficiente el ciclo del agua. Se ha aumentado el valor de la eficiencia hidráulica de la red hasta el 85%. Política de Reducción del Consumo del Agua. En el ámbito de actuación de la compañía, se registra un consumo medio de 104 litros por habitante y día, uno de los más bajos de Europa, lo cual tiene mucho que ver con la tarea de educación y sensibilización de la compañía.



ODS 13

### Acción por el clima

Cálculo de la huella de carbono e hídrica de Aigües de Barcelona. Desarrollo y aplicación de la economía circular para reducir el cambio climático.



ODS 14

### Vida submarina

Proyecto Biobesós: evaluación de la capacidad de tratamiento de las ciénagas del Besós para lograr una mejora en la biodiversidad de la zona.  
Control de los vertidos al mar en situaciones de lluvias torrenciales.



ODS 15

### Vida de ecosistemas terrestres

Proyecto de construcción de refugios y espacios para conservar la fauna.



ODS 16

### Paz, justicia e instituciones sólidas

Figura de *customer counsel*, para intervenir y resolver conflictos entre los clientes y la empresa.  
Figura de *compliance officer* para controlar la ética y la buena gobernanza.



ODS 17

### Alianzas para lograr los objetivos

21 convenios firmados con los ayuntamientos para luchar contra la pobreza energética.  
Colaboraciones con empresas, universidades, asociaciones, entidades sociales y administraciones para responder a las necesidades del territorio.



# Trabajamos en red para la sostenibilidad

Queremos extender nuestro compromiso con la sostenibilidad más allá de la organización y sumamos con todos los agentes con los que nos relacionamos para avanzar de una manera más efectiva y cohesionada.

Por eso mantenemos una escucha activa y un diálogo abierto con los distintos grupos de relación que tenemos identificados, para generar valor compartido en beneficio de la sociedad.

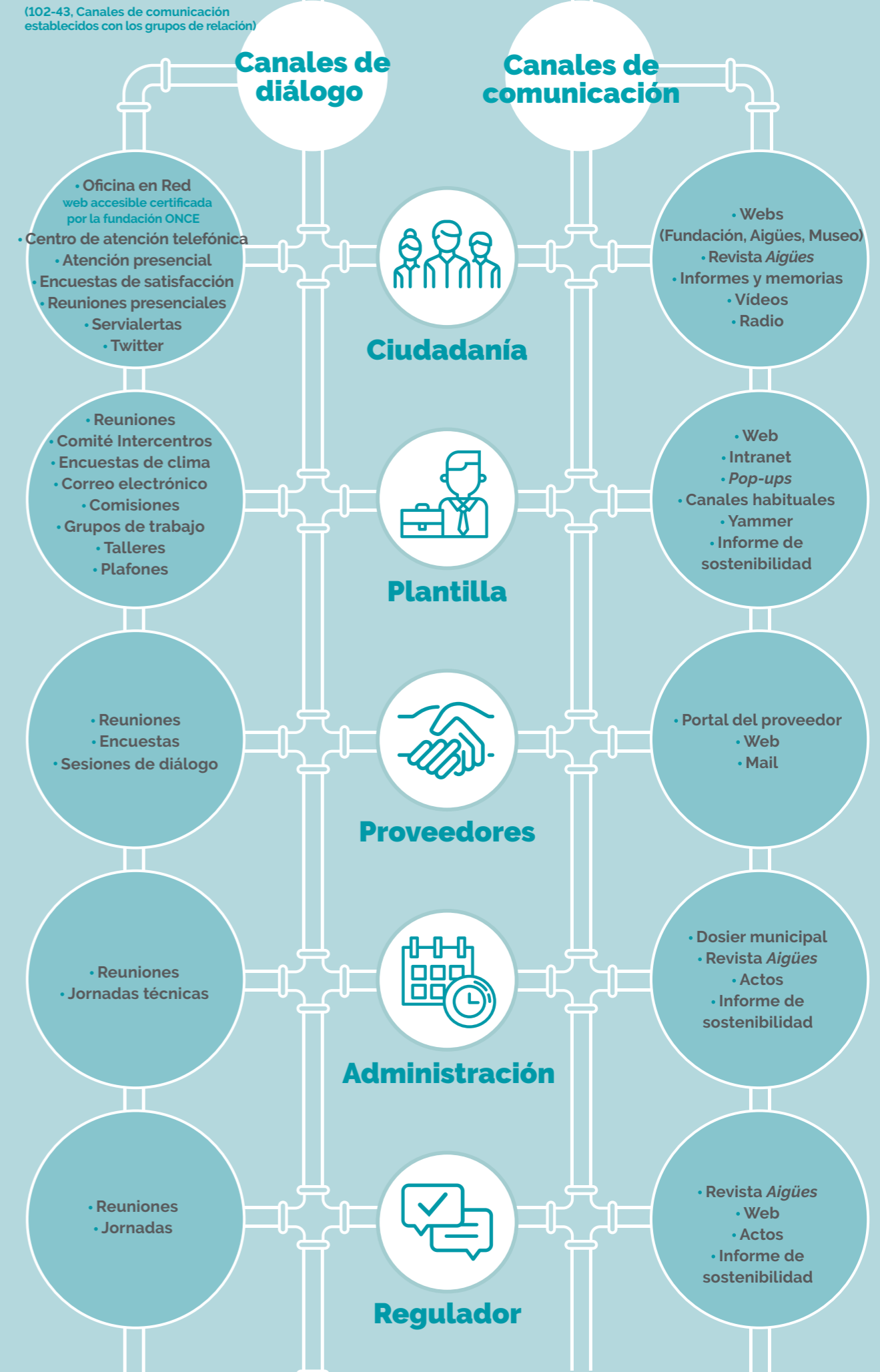
## Grupos de relación

(102-40, 102-42, 102-43, 103-2, 103-3)

Aigües de Barcelona tiene claramente identificados los grupos de relación, lo cual nos permite establecer vías de diálogo con todos ellos para conocer sus necesidades y expectativas, y actuar de acuerdo con estas.



(102-43, Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación)



1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos



## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(102-46, 102-47, 102-49, 103-1)

Entendemos la elaboración anual del informe de sostenibilidad como un ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas con los grupos de relación.

Antes de elaborar esta memoria, hemos actualizado el análisis de materialidad con el objetivo de identificar los temas en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental que son más relevantes para nuestros grupos de relación. Todos ellos quedan recogidos en este documento de una manera clara para reflejar sus impactos significativos.

(102-54)

El análisis de materialidad se ha llevado a cabo de manera participativa, implicando tanto a la organización como a los distintos grupos de relación. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares de la GRI en la opción esencial.

*Este año hemos vuelto a contactar con los colectivos con los que nos relacionamos para conocer los temas que consideran más relevantes.*



## MATRIZ DE MATERIALIDAD (102-46, 102-47, 102-49)

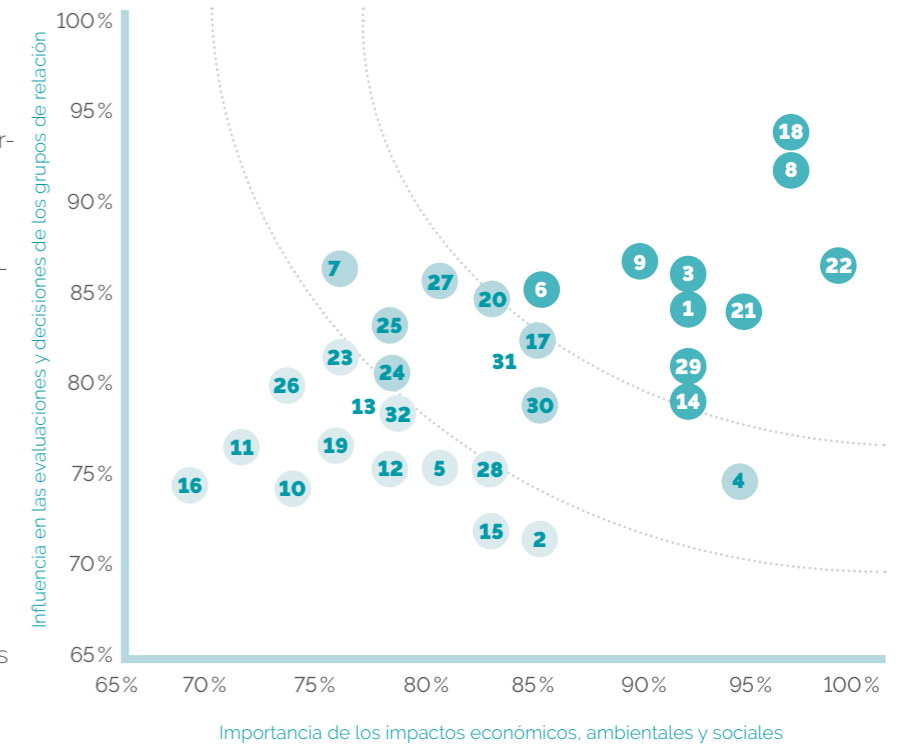
El proceso ha seguido los siguientes pasos:

Identificación de los temas materiales para la organización a través de varios canales de información del sector del agua y validación interna.

Priorización de los temas materiales identificados:

- Por parte de la organización: por medio de cuestionarios y entrevistas con los miembros del Comité de Dirección.
- Por parte de los grupos de relación: mediante entrevistas, grupos focales y cuestionarios.

Elaboración de la matriz de temas materiales de acuerdo con la priorización realizada por los grupos de relación y con las conclusiones del análisis.



ID	TEMA
18	Calidad del agua potable
8	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
22	Gestión de los periodos de sequía
21	Reutilización del agua tratada
3	Ética y <i>compliance</i>
9	Satisfacción de los usuarios
1	Buen gobierno y transparencia
29	Inversiones sostenibles
14	Seguridad y salud laboral
6	Transparencia en la gestión de los servicios
4	Gestión de la reputación y la comunicación
20	Eficiencia de las redes de distribución del agua
17	Desarrollo de la comunidad local
31	Residuos
27	Adaptación al cambio climático
30	Transferencia de conocimientos e innovación

ID	TEMA
7	Claridad en las tarifas
25	Consumo energético
24	Control de los vertidos al mar
28	Minimización del impacto de las operaciones
23	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
32	Preservación de la biodiversidad
13	Diversidad e igualdad
2	Gestión del riesgo
5	Sostenibilidad financiera
15	Diálogo y relación con los empleados
12	Formación y desarrollo de nuestros empleados
26	Generación de gases de efecto invernadero
19	Tecnologías inteligentes
10	Compensación y prestaciones a los empleados
11	Medidas de conciliación para empleados
16	Gestión responsable de las compras



La siguiente tabla muestra los temas que se han considerado relevantes a raíz del análisis de materialidad, y la equivalencia en los indicadores de los estándares de la GRI.

De forma consensuada con la Dirección, se definieron como relevantes los temas que obtuvieron puntuaciones superiores al 80 % (en ambos casos). Sin embargo, teniendo en cuenta la actividad de Aigües de Barcelona, se consideró también relevante el tema "Control de los vertidos al mar".

**TEMA MATERIAL** (102-4, 102-46, 102-47, 102-49)**ESTÁNDARES GRI**

Calidad del agua potable	<b>GRI 416:</b> Salud y seguridad de los clientes
Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	<b>GRI 413:</b> Comunidades locales
Gestión de los periodos de sequia	<b>GRI 303:</b> Agua
Reutilización del agua tratada	<b>GRI 303:</b> Agua
Ética y <i>compliance</i>	<b>102-16</b> Valores, principios, estándares y normas de comportamiento <b>GRI 205:</b> Lucha contra la corrupción <b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental <b>GRI 419:</b> Cumplimiento socioeconómico
Satisfacción de los usuarios	<b>102-43</b> <b>102-44</b>
Buen gobierno y transparencia	<b>102-16</b> Valores, principios, estándares y normas de comportamiento <b>102-18</b> Estructura de gobierno <b>GRI 205:</b> Lucha contra la corrupción <b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental <b>GRI 419:</b> Cumplimiento socioeconómico
Inversiones sostenibles	<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos
Seguridad y salud laboral	<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo
Transparencia en la gestión de los servicios	<b>102-16</b> Valores, principios, estándares y normas de comportamiento <b>GRI 205:</b> Lucha contra la corrupción
Gestión de la reputación y la comunicación	
Eficiencia de las redes de distribución del agua	<b>GRI 303:</b> Agua
Desarrollo de la comunidad local	<b>GRI 413:</b> Comunidades locales <b>GRI 204:</b> Prácticas de adquisición
Residuos	<b>GRI 306:</b> Efluentes y residuos
Adaptación al cambio climático	<b>GRI 201:</b> Desempeño económico <b>GRI 305:</b> Emisiones
Transferencia de conocimiento e innovación	
Claridad en las tarifas	<b>GRI 417:</b> <i>Marketing</i> y etiquetado
Consumo energético	<b>GRI 302:</b> Energía
Control de los vertidos al mar	<b>GRI 306:</b> Efluentes y residuos



### ALIANZAS Y COOPERACIÓN PARA AVANZAR HACIA UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE

Queremos extender nuestro compromiso por la sostenibilidad más allá de la propia organización, sumando con todos los agentes con los que nos relacionamos para avanzar de un modo más efectivo y cohesionado.

Plenamente conscientes de la gran responsabilidad de la actividad de la compañía y teniendo presente que nuestro papel va más allá de conseguir que el agua llegue al usuario, sabemos que el **diálogo continuo con nuestros grupos de relación es imprescindible**.

Hay que generar **espacios de intercambio** en los que se puedan plantear y tratar las cuestiones relativas a todos los ámbitos en los que la actividad de nuestra organización puede tener incidencia.



<b>25</b>	<b>Visitas a entidades asociativas ciudadanas</b> para abrir canales de diálogo con el tejido asociativo y hablar de las posibles inquietudes respecto a la gestión de Aigües de Barcelona.
<b>2</b>	<b>Reuniones con asociaciones 2 veces al año</b> a través de un foro de diálogo para tratar sobre nuevos servicios y mejoras que podemos ofrecer a los clientes.
<b>14</b>	<b>Reuniones con entidades del tercer sector</b> para explicar y difundir las bonificaciones dirigidas a los colectivos más vulnerables.
<b>3</b>	<b>Reuniones y formación con oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)</b> para abordar conjuntamente las reclamaciones que recibimos con más frecuencia y las soluciones que ofrecemos.
<b>251</b>	<b>Proveedores encuestados</b> para analizar la satisfacción y conocer sus necesidades y expectativas.
<b>30</b>	<b>Proveedores invitados</b> a participar en el II Encuentro de Proveedores que Aigües de Barcelona organiza anualmente.
<b>440</b>	<b>Encuentros con diferentes representantes</b> de la Administración pública en el marco del plan de proximidad.

Formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participamos en varios proyectos e iniciativas en el ámbito local con el objetivo de compartir conocimiento y experiencias.



### SUMAR CON ORGANIZACIONES SECTORIALES Y DEL ENTORNO

(102-12, 102-13)

Formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas que nos permiten sumar valor para lograr objetivos más ambiciosos. Tenemos el convencimiento de que compartir conocimiento y experiencias con otras organizaciones proporciona un beneficio para la

sociedad. Todas las colaboraciones que realizamos están alineadas con nuestra estrategia y nuestros ejes principales: personas, agua y ciudad.

#### Comprometidos con las personas

- CUADLL (Comunidad de Usuarios de Aguas de la Vall Baixa y del Delta del Río Llobregat)
- Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña
- Red NUST
- Fundación Factor Humano
- Respon.cat
- Cátedra Ethos
- Red Española del Pacto Mundial
- DIRSE (Directivos de Responsabilidad Social Empresarial)

#### Cuidamos el agua

- AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos)
- ASAC (Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña)

#### Hacemos ciudad

- Instituto Cerdà
- 22@ Network
- Acuerdos voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático
- Barcelona+Sostenible

## Los proveedores, aliados clave



### (102-9, 103-2 Prácticas de adquisición)

El Departamento de Compras y Contratación, que depende de los Servicios Generales, se encarga de poner los materiales y los servicios a disposición de las áreas técnicas de la empresa que lo necesitan y de intentar conseguirlos al precio más competitivo posible, manteniendo los requerimientos técnicos, operativos y de calidad solicitados.

Además, no solo tenemos en cuenta parámetros básicos de cumplimiento legislativo sino también otros, como:

- Las políticas de diálogo y de transparencia con los proveedores
- El compromiso social, medioambiental y de seguridad y salud laboral

El departamento se estructura en dos áreas principales:



El Departamento de Compras y Contratación gestiona una amplia variedad de suministros, servicios, obras e instalaciones:

### Licitaciones transparentes

Más allá de las exigencias de la legislación vigente, Aigües de Barcelona se ha dotado de unas normas internas mucho más ambiciosas para potenciar aspectos como la transparencia y ofrecer igualdad de oportunidades a todos los licitadores de las contrataciones.

Así, se ha puesto en marcha un sitio web donde se puede consultar o descargar información de cada procedimiento, los pliegos y los anuncios de licitación y adjudicación correspondientes a todos los procedimientos desarrollados según la Ley sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales o el Texto refundido de la Ley de contratos del sector público (TRLCSP).

## UNA CADENA DE SUMINISTRO COMPROMETIDA

### (103-2 Prácticas de adquisición)

Queremos hacer a nuestros proveedores partícipes del compromiso social y medioambiental que tenemos con el entorno y, a la vez, conseguir una cadena de suministro sólida y profesional para ofrecer siempre un servicio de calidad a los usuarios.

Para lograrlo, nos regimos por los documentos que configuran el **marco ético de relación** con los proveedores:



## PARA UNA SELECCIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

### (103-2 Prácticas de adquisición)

Tenemos el objetivo de desarrollar procesos de selección y evaluación de proveedores basados en la equidad y sostenibilidad en el tiempo.

Por este motivo, la estrategia de 2020 potencia la adjudicación de los contratos con criterios vinculados a prácticas que favorezcan el desarrollo sostenible (aspectos medioambientales, políticas sociales, seguridad laboral, etc.) para seleccionar la mejor oferta.

En este sentido, un de los logros más relevantes del 2017 ha sido la elaboración de la **Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales en el proceso de compras y contratación**.

## CONTRATOS RESPETUOSOS

### (103-2 Prácticas de adquisición)

En 2017 hemos actualizado las Condiciones Generales de Contratación que establecemos con los proveedores. El nuevo documento se ha distribuido a los proveedores vigentes y se envía a los nuevos proveedores homologados. Las principales actualizaciones son:

### El desarrollo sostenible y la estructura ética

Es responsabilidad del proveedor:

- Conocer y cumplir los principios del Pacto Mundial.
- Respetar los valores y compromisos de la Política de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona.
- Conocer, aceptar y cumplir el Código de Conducta del Proveedor.
- Aceptar el Código Ético de Aigües de Barcelona.

### La evaluación del desempeño

El proveedor acepta ser sometido a un control y seguimiento periódico de todos los aspectos contractuales.

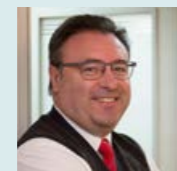
*Durante el año 2017, se han incorporado criterios de selección y valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 21 de los procedimientos de licitación.*

*El 99% de los proveedores se han comprometido con el Código de Conducta del Proveedor y las condiciones generales.*



## FOMENTAMOS EL DIÁLOGO CON LOS PROVEEDORES

A lo largo de 2017 hemos trabajado para mejorar la accesibilidad y la proximidad con las empresas que nos proveen de productos y servicios.



«Ser proveedor de Aigües de Barcelona cumpliendo todos sus estándares nos hace más fuertes. Tenerlos como clientes es para nosotros un orgullo, porque son un referente no solo a escala local sino también mundial».

**Joan Company,**  
director de ventas de la División de Productos de Aigües de Kemira Ibérica, SA

## CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA COMUNIDAD

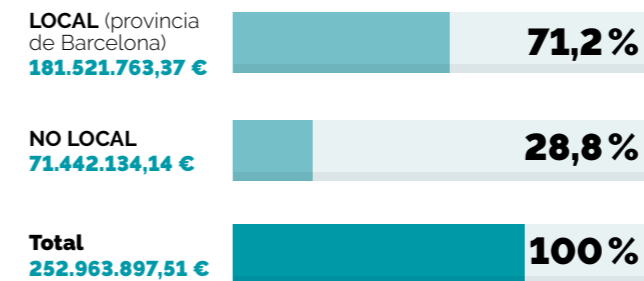
(103-2 Prácticas de adquisición)

Aigües de Barcelona **prioriza la contratación local** para fomentar la economía de las comunidades donde operamos.

*El 71,2% de nuestros proveedores son locales, de la provincia de Barcelona.*

### PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS (204-1) (ODS 12)

Distribución de gastos totales



### PROVEEDORES DE SUBCONTRATOS POR OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Partiendo del compromiso con una cadena de valor responsable, promovemos la certificación de nuestros proveedores en distintos sistemas de gestión que los hagan ser más competitivos.

Por otro lado, efectuamos compras a empresas con valor social y a centros especiales de empleo, más allá del cumplimiento de la Ley de integración social de los minusválidos (LISMI). En 2017, hemos concretado nuestro compromiso comprando a las siguientes empresas:

### Proveedores certificados a finales de 2017:

**81,3%**

Proveedores con ISO 9001

**79,6%**

Proveedores con ISO 14001

**80,9%**

Proveedores con OSHAS 18001

- Femarec
- ESCID, SL (Grupo SIFU)
- Icaria Iniciatives Socials
- Càtering Futur



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

# Al lado de las personas



El agua es de todos. Por ello es pública. Se nos ha encomendado la potabilización, la distribución y la depuración. Lo hacemos con unos niveles de excelencia internacionalmente reconocidos y nos aseguramos de que sea accesible para todos.


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

# Agua para todo el mundo

El acceso al agua es un derecho fundamental de las personas, y hace 150 años que Aigües de Barcelona dedica grandes esfuerzos a este derecho y lo considera una prioridad.

Nuestro compromiso con una gestión transparente, participativa y sostenible del ciclo integral del agua es un **derecho humano indispensable para vivir dignamente** y es condición para cumplir otros derechos fundamentales.

Nos aseguramos de dar un servicio con las máximas garantías de calidad para satisfacer las expectativas de los clientes.

 **2.881.578**  
población servida de agua potable

 **3.342.000**  
población servida con la depuración de aguas residuales

## TIPOS DE CLIENTES 2017



**146.307**  
COMERCIOS



**1.228.801**  
HOGARES



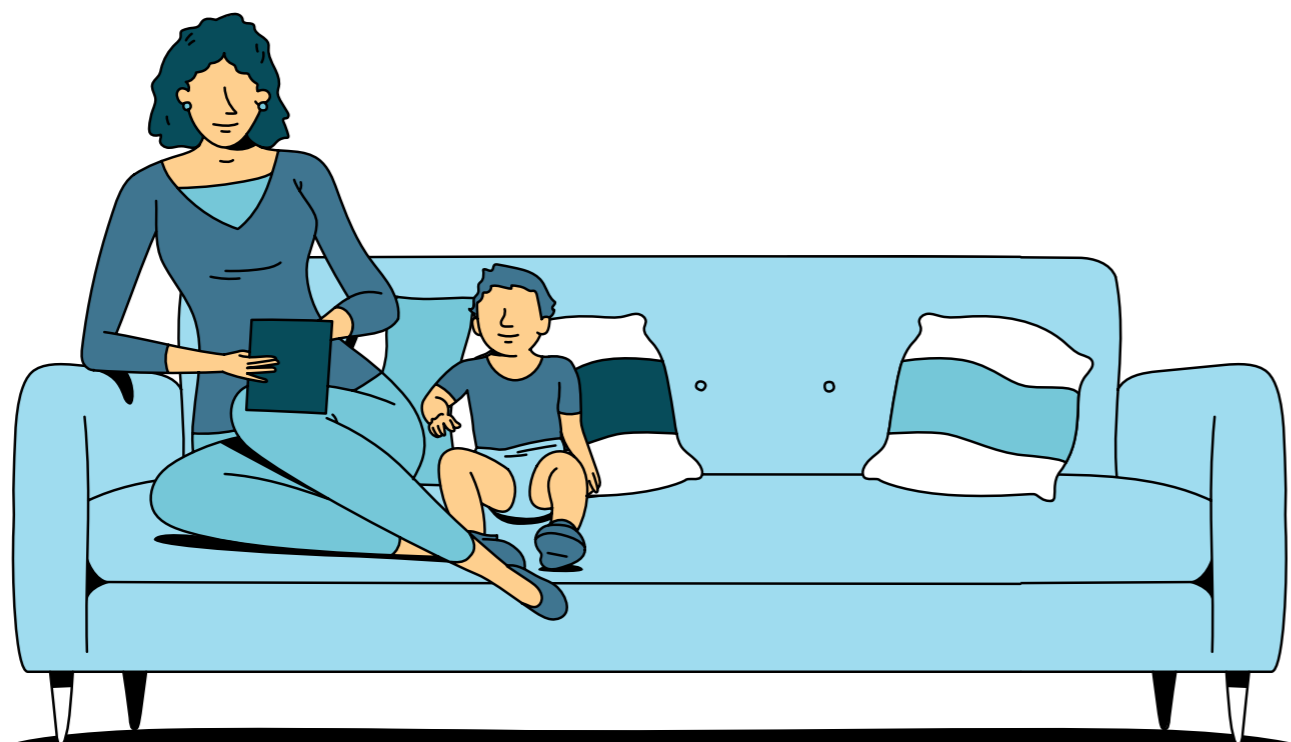
**46.540**  
COMUNIDADES DE VECINOS



**8.349**  
INDUSTRIAS



**10.685**  
SERVICIOS MUNICIPALES



## El agua, un derecho fundamental



(103-2 Impactos económicos indirectos, 203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

A causa de la crisis económica que hemos sufrido en los últimos años, muchas familias que no habían tenido nunca problemas económicos se han encontrado que no eran capaces de hacer frente a las facturas del agua, el gas o la luz.

Ante esta situación, en 2012 Aigües de Barcelona puso en marcha el **Fondo de Solidaridad**, un **mecanismo que tiene un objetivo doble: rebajar el importe de las facturas de agua** a las familias que sufren una situación de vulnerabilidad y garantizarles el suministro de agua, aunque no tengan capacidad económica para pagar.

*Desde 2012, hemos destinado más de 8 M€ a pagar facturas de personas con problemas económicos a través de ayudas directas.*

Este compromiso, que ya habíamos asumido como organización en 2012, se ha convertido recientemente en una obligación legal, de acuerdo con la **Ley 24/2015**, del 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. La ley otorga un papel de corresponsabilidad a las empresas suministradoras de agua potable, electricidad y gas, que no pueden interrumpir los suministros por motivo de impago a las personas o familias en situación de riesgo de exclusión residencial.

0

cortes por situación de vulnerabilidad

**39.128**

familias receptoras de **ayudas para pagar la factura**

↑ 12,88%  
respecto a 2016

**19.290**

familias **beneficiarias del Fondo de Solidaridad** desde 2012

↑ 19,14%  
respecto a 2016

**11.869**

familias acogidas a la **tarifa social**

↑ 18,68%  
respecto a 2016

**7.969**

suministros aplazados o fraccionados

↓ 5,93%  
respecto a 2016



### Fondo de Solidaridad para proteger las personas vulnerables

Para que las ayudas económicas del Fondo de Solidaridad llegaran debidamente a las personas que más lo necesitaban, firmamos convenios con los servicios sociales de los ayuntamientos de los 23 municipios del área metropolitana de Barcelona donde estamos presentes. Posteriormente firmamos convenios con entidades sociales como Cruz Roja y Cáritas, entre otras. Son los servicios sociales o las entidades sociales los que, después de valorar la situación de las familias que atienden, solicitan, por cuenta de la familia, la ayuda del Fondo de Solidaridad mediante un correo electrónico.

Enseguida que recibimos la solicitud del Fondo de Solidaridad, protegemos y otorgamos una ayuda económica por factura al hogar en cuestión.

Desde que empezó en 2012, Aigües de Barcelona ha otorgado 140.209 ayudas, que han beneficiado a más de 19.290 familias por un importe superior a los 8,1 millones de euros. Concretamente, en 2017 se han destinado ayudas por un importe de 2.736.367 euros.



### Tarifa social del agua para pensionistas y personas en paro

La tarifa social, puesta en marcha en enero de 2014, está orientada a las personas pensionistas y en paro, colectivos que también necesitan protección. Se les aplica una bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua siempre que no se supere el consumo de 100 litros por persona y día (límite establecido por el segundo tramo de consumo de agua).

Actualmente se benefician de la tarifa social 11.869 suministros.

(203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)



### Flexibilidad en los pagos

Disponemos de mecanismos de flexibilización, dirigidos a todo el mundo, como el otorgamiento de aplazamientos o el pago a plazos adaptado a cada caso.



### Colaboramos con las administraciones para que nadie se quede sin agua

Para complementar la contribución del Fondo de Solidaridad, en 2017 hemos firmado convenios con 21 de los 23 ayuntamientos donde estamos presentes, por medio de los que se fija el procedimiento entre la administración municipal y la compañía para asegurar que nadie se queda sin agua por problemas económicos.

## 21 convenios firmados con los ayuntamientos en 2017 para luchar contra la pobreza energética.

Las administraciones locales identifican, entre las personas que tienen dos o más facturas pendientes de pagar, las que no lo hacen por dificultades a la hora de afrontar el pago de la deuda, tal como establece la Ley de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. Continuamos abasteciendo de agua estos hogares, con el objetivo de garantizar su derecho de acceso a los suministros básicos, y les ofrecemos ayudas económicas y descuentos en la factura.



### «Hemos mejorado las complicidades»

**Laura Campos** es la alcaldesa de Montcada i Reixac, municipio donde 201 familias se han acogido al Fondo de Solidaridad. Cree que estos protocolos «nos permiten llegar allá donde no llegamos como administración local. En los últimos años, a pesar de los esfuerzos de los servicios sociales, difícilmente podemos dar respuesta a todas las necesidades. En solo dos años, hemos incrementado en más de mil el número de ayudas, lo que significa un aumento económico de un 41,1%, y las prestaciones destinadas a pagar los suministros han crecido un 56%. Convenios como el que hemos firmado con Aigües de Barcelona ayudan a dar una solución estructural al problema de la deuda que ahoga a las familias en riesgo de exclusión residencial. De hecho, es la única empresa que bonifica de verdad a los usuarios. La colaboración con Aigües de Barcelona viene de lejos; ahora solo hemos formalizado y mejorado las complicidades». También valora el hecho de que todo se haga en un procedimiento sencillo: «Antes de iniciar cualquier corte de servicio por impago, la compañía averigua si hay una situación de vulnerabilidad económica. En este caso, de acuerdo con la Ley 24/2015, no se corta el suministro, sino que se mantiene el servicio, y desde Servicios Sociales se decide si se incorporan al Fondo de Solidaridad o a otras ayudas de las que disponemos».

*Declaraciones extraídas de la revista de Aigües de Barcelona*



**EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA**

Queremos empoderar la ciudadanía para que tome las mejores decisiones a la hora de consumir los suministros básicos, como el agua, el gas o la electricidad. Es la mejor manera de ahorrar y ser más respetuosos con el medio ambiente y con los recursos que tenemos disponibles.

Por este motivo colaboramos con iniciativas que permiten compartir conocimiento para avanzar como sociedad.



**Proyecto A-porta, vecinos que asesoran**

La Fundación CONFAVC inició en 2016, a través de una prueba piloto en Ciutat Meridiana, el proyecto A-porta, con la colaboración de socios como Aigües de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona. El objetivo de este proyecto es asesorar hogares en temas de eficiencia energética y consumo responsable.

Visto el éxito del proyecto, seguimos participando en el desarrollo de las siguientes fases.



**Formamos personal técnico de servicios sociales para que entiendan la factura del agua**

Durante 2017 hemos seguido impartiendo cursos para ayudar a entender la factura del agua a los técnicos de servicios sociales. En estas sesiones se explican tanto los conceptos que incluyen las facturas como las bonificaciones existentes, para que puedan asesorar a las familias económicamente vulnerables.



**Formamos agentes energéticos para asesorar familias en riesgo de vulnerabilidad**

Aigües de Barcelona ha llevado a cabo durante 2017 formaciones sobre el servicio de abastecimiento de agua, las medidas de eficiencia energética y la factura del agua a las personas que atienden en los 10 Puntos de Asesoramiento Energético del Ayuntamiento de Barcelona. Este nuevo servicio municipal asesora las familias en situación de riesgo de exclusión residencial para que puedan reducir los precios de las facturas de suministros básicos y hacer un consumo eficiente y responsable.



**Formamos al personal técnico de las OMIC para que dé las mejores recomendaciones a la ciudadanía**

A las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) llegan muchas personas con consultas o reclamaciones sobre las facturas de suministros. Por eso este 2017 hemos iniciado sesiones de formación y diálogo con técnicos de las OMIC de Badalona, Barcelona y Sant Boi.

En estas sesiones no solo se explica la factura del agua y las bonificaciones existentes, sino que se dan referencias de cómo debe ser el consumo responsable en los hogares y se abordan las reclamaciones más usuales que llegan de la ciudadanía para que puedan dar respuestas y soluciones efectivas.

*En 2017, hemos formado a unos 120 profesionales de servicios sociales de los ayuntamientos de Barcelona y Badalona en la lectura de la factura del agua.*





## Un servicio de calidad

(102-44, 103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

La relación con nuestros clientes va más allá de la pura relación contractual. La gestión del servicio del agua, servicio básico indispensable, nos hace ser un agente social clave, y así lo entendemos a la hora de relacionarnos con la ciudadanía.

Por medio de la innovación y con un firme compromiso por la calidad del servicio, nos esforzamos por ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades e inquietudes de las personas usuarias.

**7,3/10** **Índice de satisfacción del cliente**

**99,9%** **Disponibilidad del servicio**

Así, la satisfacción del cliente es una prioridad para Aigües de Barcelona e invertimos recursos para ofrecer un servicio de la máxima calidad.

Encuestamos también a los clientes que han contactado con nosotros por los principales canales de comunicación:

**8,2/10** **Contacto telefónico**

**7,8/10** **Contacto con la Oficina en Red**

**8,1/10** **Contacto presencial en oficinas**

*En 2017 hemos obtenido el índice de satisfacción de los clientes más alto de los últimos 10 años.*

**Resultados de la encuesta de satisfacción 2017:**  
(encuestas hechas a clientes domésticos, que corresponden al 84%)

• Puntuación de 7,3 sobre 10 en la evaluación del servicio recibido



**Atributos mejor valorados:**

- Producto (continuidad del servicio, presión del agua...)
- Atención recibida (facilidad de contacto y trato recibido)



**Atributos peor valorados:**

- Imagen (innovación, compromiso, medio ambiente)
- Sabor del agua

## NUESTROS COMPROMISOS CON EL CLIENTE, RECOGIDOS EN LA CARTA DE COMPROMISOS

(103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

Nuestra **Carta de Compromisos**, elaborada en consenso con el Área Metropolitana de Barcelona, establece los compromisos concretos de calidad del servicio a los que nos comprometemos y la compensación económica que debemos aportar si no los cumplimos.

NOS COMPROMETEMOS A...	SI NO, TE COMPENSAMOS CON...
Contactar en un máximo de 24 horas después de la reclamación.	12 €
Realizar las tareas necesarias a tu instalación interior en el día y la hora concertados.	10 €
Instalarte el equipo de medida en un máximo de 4 días laborables una vez formalizada la solicitud.	15 €
Analizar y responder tu reclamación en un máximo de 10 días.	12 €
Evitar los errores de lectura en tu factura.	15 €
Comunicarte mediante nota en el buzón o mensaje en la factura si detectamos un consumo mayor al habitual.	12 €
Hacer de manera inmediata las gestiones comerciales más habituales: cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...	10 €

Acceder a la **Carta de Compromisos**



**23** municipios y **1.228.801** clientes con Carta de Compromisos

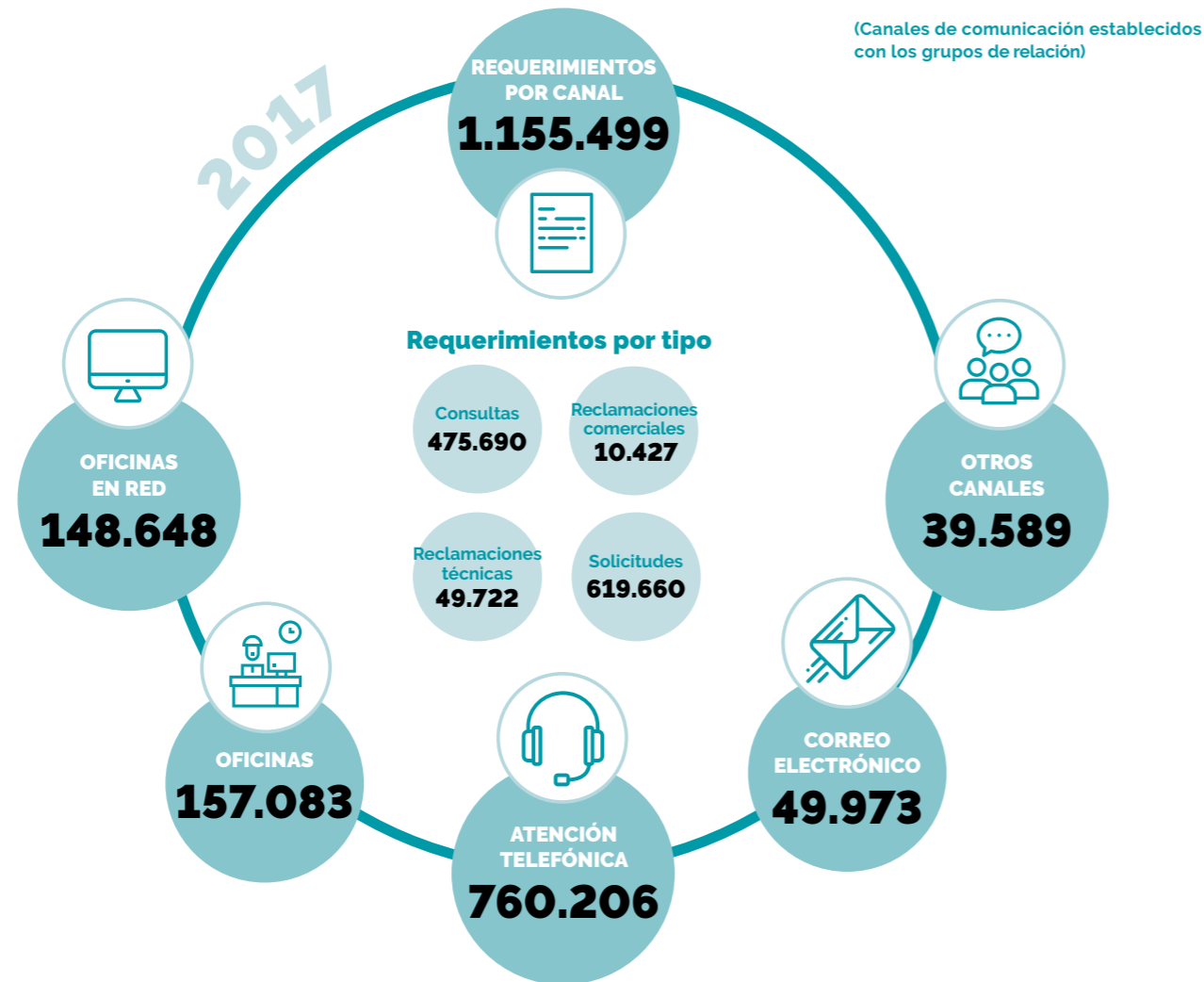
**921** indemnizaciones por incumplimiento de la Carta de Compromisos

## Cerca de los clientes



(103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

Nuestra vocación de proximidad se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación con el cliente para tratar todos los posibles problemas y ofrecer soluciones rápidas y eficaces.



### Proyecto de mejora del servicio de atención al cliente

En 2017 hemos implantado el proyecto de mejora del servicio de atención al cliente para mejorar la experiencia de los clientes en nuestras oficinas. El objetivo de este proyecto es **pasar de ser gestores a asesores** en las oficinas de atención al cliente.

Con este cambio cultural, no solo se hará la gestión de la manera más eficiente posible, sino que ofreceremos al cliente los servicios que consideramos que pueden resultarles interesantes. De esta manera, mejoramos la información y evitamos posibles reclamaciones.



«Una queja o una reclamación de un cliente puede ser una amenaza o una oportunidad. Y eso depende de nosotros. Debemos ser conscientes de que el cliente compara de manera permanente la calidad del servicio de las diferentes empresas. El secreto consiste en satisfacer sus expectativas, tanto en el producto como en el servicio.»

**Lluís Martínez Camps,**  
Actual defensor del pueblo de Mollet del Vallès, customer counsel de Agbar entre 2010 y 2016

## MEJORAMOS EL SERVICIO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DIGITALES

Aigües de Barcelona cree en una comunicación ágil y cómoda, por la cual apuesta por mejorar la atención en red, utilizando sistemas digitales como la **Oficina en Red**, un espacio para mantener los clientes informados en todo momento y desde donde pueden realizar todas las gestiones relacionadas con el agua.



Evolución del servicio:

### 2015

**Se incorpora el envío de SMS a los clientes:**

- aviso de disposición de la factura periódica
- aviso cuando no se ha podido obtener una lectura real
- aviso cuando se produce un exceso de consumo

### 2016

**Se instauran los avisos por interrupciones de suministro**

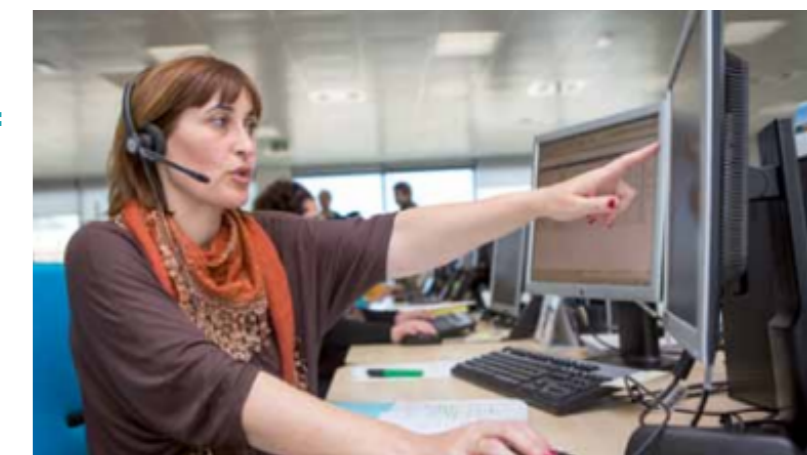
### 2017

**Para los clientes que disponen de telelectura:**

- aviso de activación de telelectura
- aviso de exceso de consumo
- aviso de fuga

Los avisos de exceso de consumo y de fuga aportan una información importante y útil para los clientes, ya que se les avisa inmediatamente de la incidencia para que puedan resolver a tiempo un posible problema de agua que puede derivar en una factura inesperadamente elevada. Pasados cinco días, si persiste la situación, se les envía un recordatorio.

El 13% de los requerimientos se gestionan por medio de la Oficina en Red.



Una operaria del Centro de Atención Multicanal, donde los clientes pueden pedir información y hacer varias consultas. Archivo Aigües de Barcelona.



## CUSTOMER COUNSEL, ENTRE EL CLIENTE Y LA EMPRESA

(102-44)

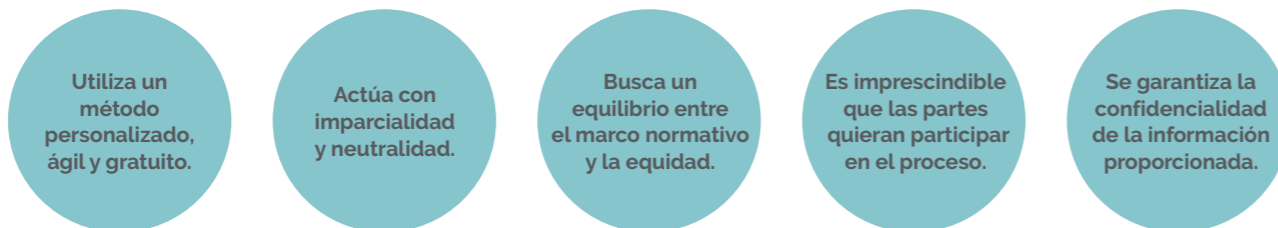
Para asegurar un servicio excelente, cuando la persona usuaria no queda satisfecha con la respuesta que ofrecemos por medio de los canales de atención al cliente de Aigües de Barcelona, recorremos a la oficina del *customer counsel*. Este servicio tiene la misión de resolver, mediante la mediación, los conflictos que se presentan entre los clientes y Aigües de Barcelona.



### Oficina del *customer counsel*

Resolución alternativa de conflictos. Ofrece una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

## Customer counsel



*El customer counsel potencia el diálogo y el compromiso con los clientes.*

**179**

reclamaciones gestionadas por el *customer counsel*

**97%**

de los casos tratados mediante un proceso de mediación

**78%**

de las respuestas han sido total o parcialmente satisfactorias para el cliente

**49**

recomendaciones formuladas a la empresa desde 2011

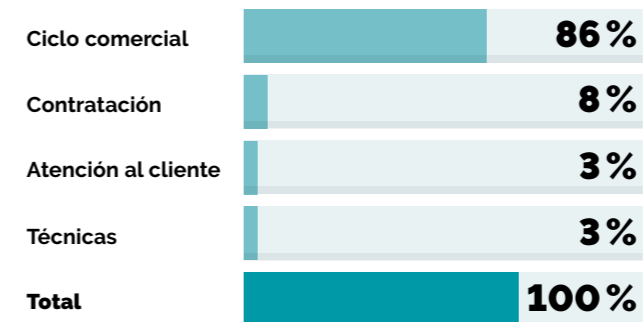
**100%**

de las recomendaciones aceptadas por la organización

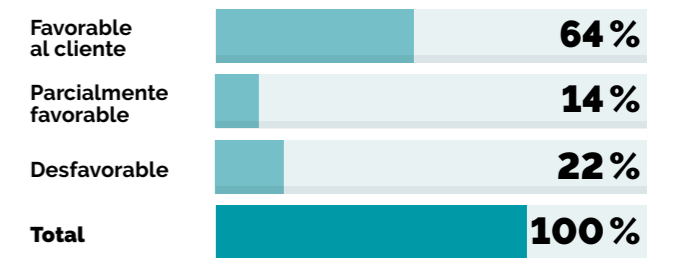
**82%**

de las recomendaciones implantadas

## TIPOS DE RECLAMACIÓN 2017



## SENTIDO DE LA RESPUESTA 2017



## COLABORACIONES DEL CUSTOMER COUNSEL PARA FAVORECER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

A lo largo de 2017 hemos seguido tejiendo colaboraciones y alianzas con organismos públicos y privados que también velan por los derechos de los clientes.

### Hemos celebrado reuniones con varias entidades:

- Centro de Derecho Privado de Cataluña (Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya)
- Grupo de Investigación de Derecho Privado de Consumo y Nuevas Tecnologías (Universidad de Barcelona)
- Agencia Catalana de Consumo
- Área de Consumo de la Diputación de Barcelona
- Oficinas municipales de información al consumidor de Barcelona, Badalona y Sant Boi de Llobregat
- Centro de Mediación de Barcelona
- Defensor del cliente del comercio de proximidad de Barcelona
- Defensores del cliente de otras empresas

Hemos participado en jornadas de sensibilización sobre los derechos de los consumidores y en jornadas sobre la mediación como alternativa para resolver conflictos.

Hemos mantenido una relación estrecha con los defensores de los ciudadanos de ámbito municipal y regional.

Hemos firmado convenios con el defensor del pueblo de Viladecans y el defensor del pueblo de Sant Boi.

### Hemos mantenido contactos con varios defensores:

- Sindic de Greuges de Catalunya
- Síndica de Greuges de Barcelona
- Sindic de Greuges de Gavà
- Defensor de la ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet



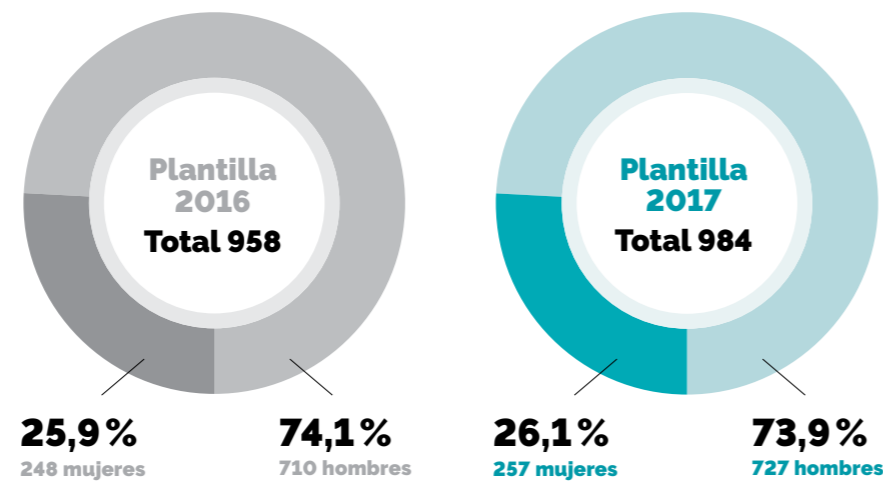
# Nuestro equipo humano, nuestro corazón



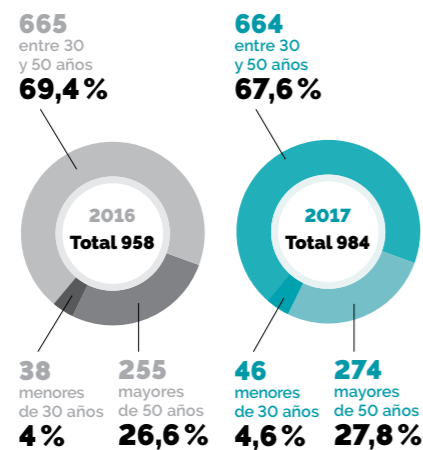
Es gracias a todas las personas que conforman la organización por lo que avanzamos en el logro de objetivos y mejoramos año tras año. Entendemos y valoramos el esfuerzo y la implicación que hay detrás de cada persona que trabaja en Aigües de Barcelona.

y por eso establecemos políticas y mecanismos que favorecen la situación laboral de la plantilla. Porque este compromiso mutuo es el que nos hace crecer como personas y como organización.

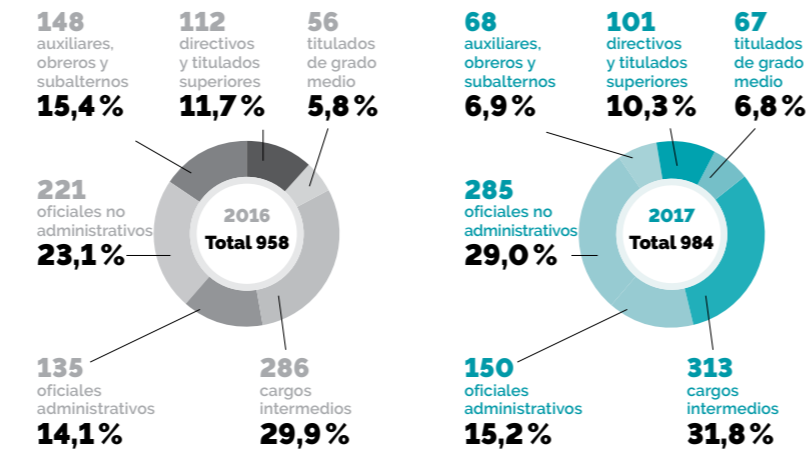
## PLANTILLA POR SEXO (102-7 i)



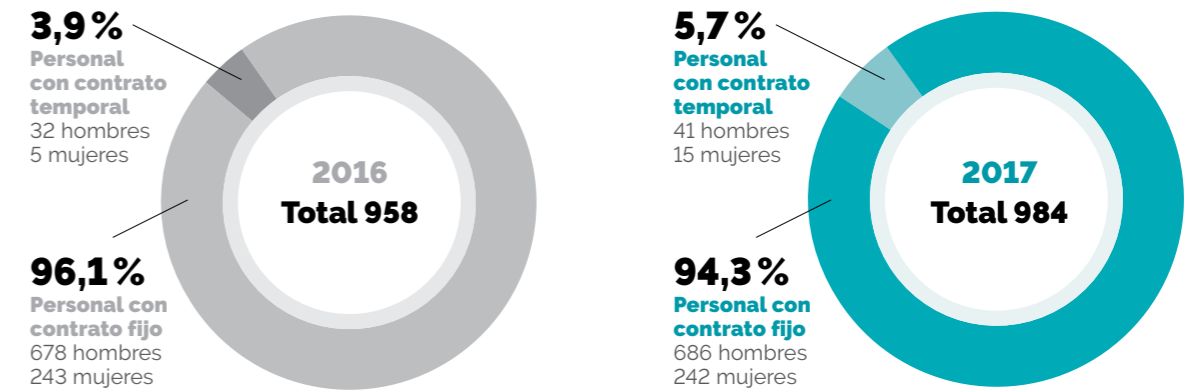
## PLANTILLA POR EDAD



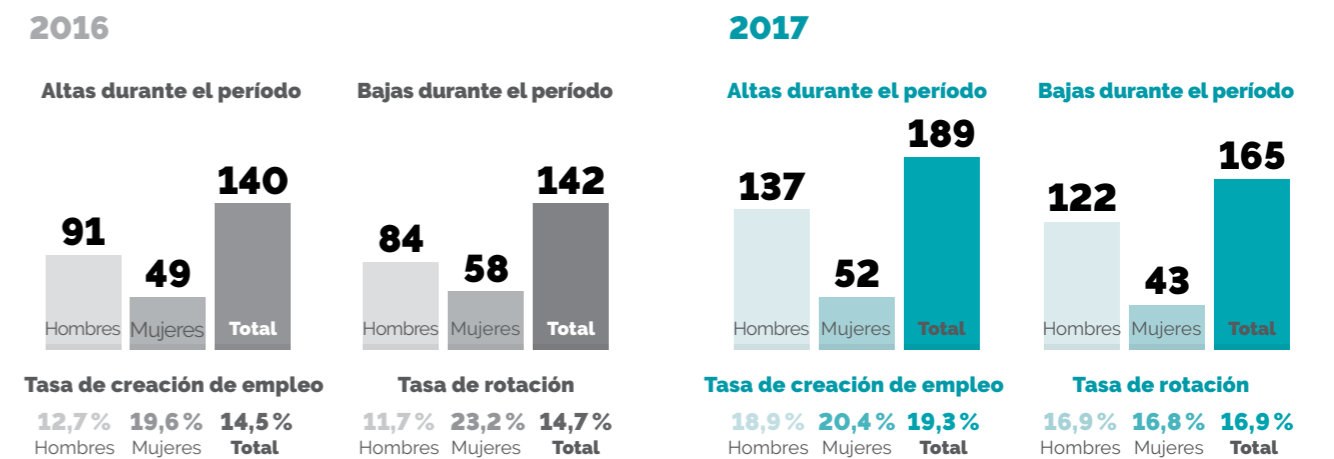
## PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



## PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO (102-8a) (ODS 6)

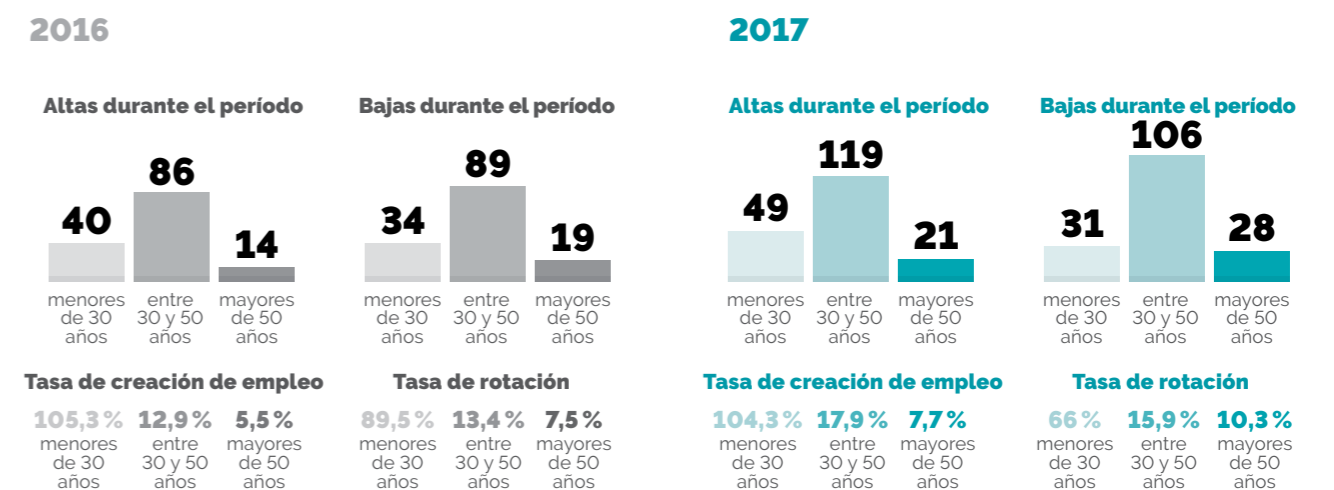


## CREACIÓN DE EMPLEO NETO Y ROTACIÓN POR GÉNERO



\* Cálculo realizado con plantilla media.

## CREACIÓN DE EMPLEO NETO Y ROTACIÓN POR EDAD



\* Cálculo realizado con plantilla media.

- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuidamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos



## Innovación al servicio del talento



### (103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

Consideramos la innovación como un elemento fundamental para tener un equipo cohesionado, preparado, comprometido y con motivación para liderar y gestionar con éxito los proyectos y objetivos de la compañía. Por eso, seguimos apostando por proyectos innovadores que orienten las buenas ideas a la innovación de calidad, con nuestro equipo de profesionales como protagonista indiscutible.

*Fomentamos el intraemprendimiento para desarrollar el talento interno.*

### Maratón de Transformación Digital

La **Maratón de Transformación Digital** se ha creado como un espacio para compartir conocimiento interno, aprender nuevas habilidades y disciplinas, comunicar nuevos retos digitales, aprender a trabajar en red, trabajar en ideas rompedoras y mejorar la experiencia de trabajo para ser más ágiles y productivos.

### Red InnovAB

Con esta prueba piloto queremos crear una red aceleradora de profesionales que cooperen de acuerdo con las iniciativas estratégicas de la empresa, una red voluntaria de embajadores de la innovación. El objetivo es poner en valor y gestionar el talento interno de la compañía, así como facilitar el aprendizaje de nuevas maneras de trabajar e innovar.



## APOSTAMOS POR EVALUAR EL DESEMPEÑO

En el marco de la estrategia de desarrollo sostenible de la organización, Aigües de Barcelona extiende la **gestión del desempeño** a todo el personal administrativo y operario.

La evaluación del desempeño se lleva a cabo con un sistema de gestión éticamente y socialmente responsable, de acuerdo con la norma SGE 21. Así, cumplimos los compromisos adquiridos en materia de igualdad y damos respuesta a lo que se desprende de la encuesta de clima de 2016: que hay que potenciar las reuniones presenciales.

La gestión del desempeño nos permite evaluar el comportamiento sobre la manera de hacer de las personas en su entorno de trabajo. Se trata de una herramienta clave para fomentar la gestión de los equipos y la motivación individual. Gracias a esta herramienta:

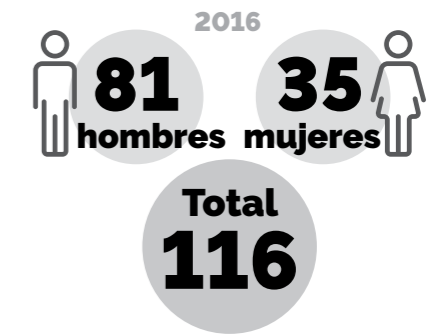
- Identificamos las competencias profesionales de cada trabajador.
- Identificamos su potencial.
- Consensuamos las áreas de mejora.
- Creamos espacios de diálogo con el equipo por medio de entrevistas de evaluación.

*La gestión del desempeño se extiende al 100% de la plantilla de Aigües de Barcelona.*

Durante 2017 hemos incorporado un total de **455 profesionales al sistema de gestión del desempleo**, de modo que el 100% de la plantilla está incluida en el programa.

### PROFESIONALES INCLUIDOS EN DEO\*

### PROMOCIÓN INTERNA

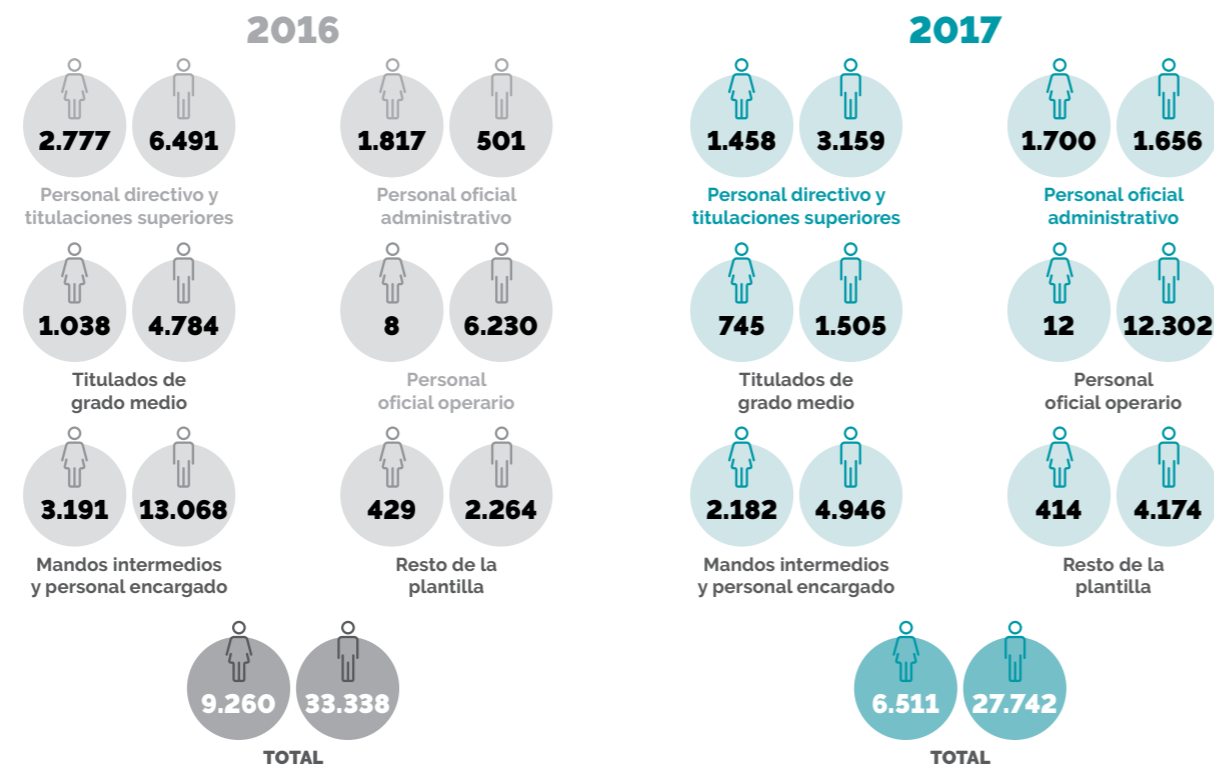


\* DEO: retribución por objetivos.

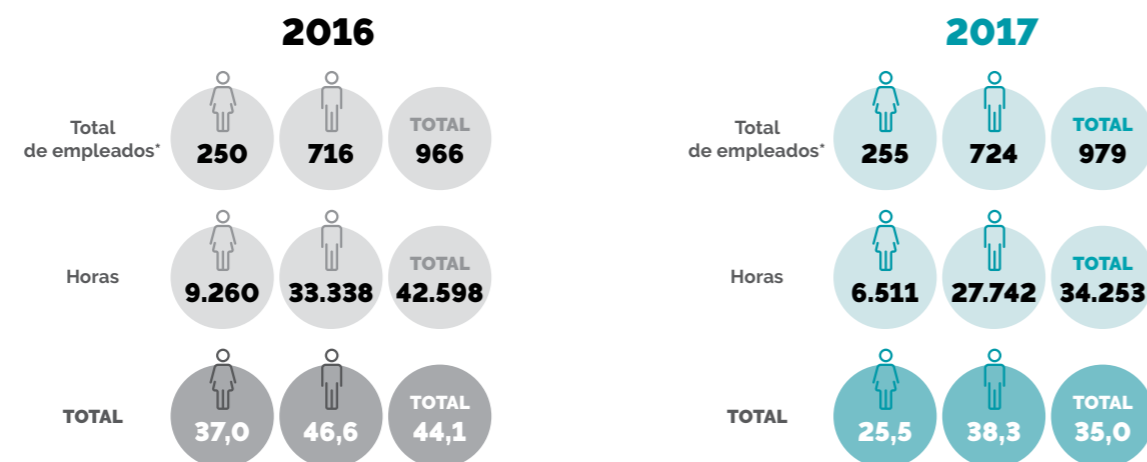
## FORMAMOS A NUESTRO EQUIPO

Aigües de Barcelona fomenta el desarrollo profesional del equipo de trabajadores y favorece la promoción interna para tener una plantilla motivada, comprometida y satisfecha.

### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA Y GÉNERO



### MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO



\* Cálculo realizado con plantilla media.

## Proyecto Acreditate

La acreditación de competencias profesionales, que promueve la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña, es un proceso mediante el que se puede obtener un reconocimiento de la experiencia laboral en el ámbito de los servicios del ciclo integral del agua.

Esta titulación se adquiere gracias a la experiencia laboral o por vías no formales de formación.

*Reconocer las competencias aumenta la calidad y estimula los profesionales.*

## Red de empresas en la formación profesional dual

Aigües de Barcelona participa en el nuevo modelo de formación profesional dual acogiendo alumnos en prácticas. Con este nuevo modelo, los alumnos combinan la formación en un centro educativo con la formación en un entorno laboral real.

## Formación en conducción segura y eficiente

En el marco del plan de movilidad incluido en el proyecto Aigües 2020, y en paralelo con la voluntad de lograr el distintivo de calidad ambiental de la flota de vehículos, se ha organizado un curso integrado de conducción segura y eficiente para los usuarios de vehículos de la flota. Las sesiones son teórico-prácticas y duran unas 3 horas cada una. El curso comenzó a impartirse en 2017 y se prevé que llegue al 100% de los usuarios de la flota en los próximos 3 años.



## Promoción de la igualdad y la diversidad



Aigües de Barcelona quiere avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres, así como en la inclusión de colectivos vulnerables. En este sentido, hemos llevado a cabo varias acciones.

### VELAMOS POR LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Son muchas las iniciativas que desarrollamos para promocionar y asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores de Aigües de Barcelona.

#### Distintivo «Igualdad en la empresa»

Aigües de Barcelona es una de las 142 entidades que han obtenido esta distinción del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.

#### Las mujeres en el Consejo de Administración

En 2017 hemos firmado un convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración. Así pues, trabajamos para eliminar las barreras que dificultan el acceso de las mujeres a los puestos de alta responsabilidad.

El objetivo es que en 2021 el número de mujeres en el Consejo de Administración represente el 30%.



*Hemos recibido el distintivo «Igualdad en la empresa» del Ministerio.*



#### Las mujeres en oficios masculinizados

Para fomentar la igualdad y la inclusión laboral, en noviembre de 2017 firmamos un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y el Centro Cultural Deportivo Xaloc. De esta manera, nos comprometemos a contratar mujeres desempleadas que hayan superado el programa de formación de montaje y mantenimiento de redes de agua.

Con este convenio, Aigües de Barcelona reafirma su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y recoge los objetivos del Plan de Igualdad para incrementar la participación de las mujeres en la empresa y ampliar su presencia en los oficios y trabajos en los que no está lo bastante representada.

## INTEGRAMOS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

La integración de personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social es otra de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades, tal como muestran las iniciativas que llevamos a cabo cada año.

*El 70% de la plantilla ha realizado el curso de diversidad funcional desde 2015.*

#### Obtención del Sello Làbora

Nos han otorgado el Sello Làbora, un distintivo que nos certifica como organización solidaria y que acredita que hemos formalizado contratos laborales con personas en riesgo de exclusión social para velar por la igualdad de oportunidades de la ciudadanía de Barcelona.

#### Participación en la III Jornada de Networking Espacio Làbora

Esta iniciativa innovadora del programa Làbora recibe la asistencia de todos los agentes implicados con el objetivo de lograr el mayor número posible de inserciones y contribuir a mejorar la empleabilidad.

#### Becas Prevent para personas con discapacidad

Aigües de Barcelona también ha participado en el patrocinio de la undécima convocatoria de las becas que otorga la Fundación Prevent a estudiantes con discapacidad. De hecho, ha formado parte del comité evaluador, que valora y adjudica las becas, junto con los miembros del proyecto Universidad y Discapacidad en Cataluña, el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas y la Universidad de Barcelona.



## PROMOVEMOS LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

Una cuestión que tenemos muy en cuenta y que repercute de manera directa en la igualdad entre mujeres y hombres es la conciliación de la vida social, personal y laboral. Por eso, mejoramos las políticas de conciliación que aplicamos como empresa.



Hemos conseguido el certificado EFR (empresa familiarmente responsable) en materia de conciliación laboral. Otorgada por la Fundación Másfamilia, es la primera certificación de ámbito privado de conciliación en la empresa.

#### FLEXIBILIDAD

	2016				2017			
	H	M	TOTAL	%	H	M	TOTAL	%
Personas con reducción de jornada por cuidado de hijos u otros	14	61	75	7,8%	15	46	61	6,2%
Personas que pueden disfrutar de flexibilidad de jornada	284	219	503	52,5%	283	242	525	53,4%

## Cuidado del bienestar de las personas



(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Aigües de Barcelona apuesta por el capital más importante: los **trabajadores**. Mantener la seguridad y la salud de la plantilla es un objetivo prioritario para la organización. Por eso, la dirección ha adquirido el compromiso de fomentar las acciones y la concienciación en prevención laboral.

Así, hemos apostado por un cambio cultural en seguridad y salud laboral para reducir la siniestralidad y establecer canales de diálogo y participación entre todos los trabajadores.

En el marco de la estrategia de desarrollo sostenible, Aigües de Barcelona ha estado trabajando en acciones para fomentar la comunicación de cualquier evento, ya sea un incidente, un comunicado de riesgo o buenas prácticas que servirán como punto de mejora.

# 8.858

horas de formación en materia de seguridad y salud



«El compromiso con la seguridad es una cuestión caudal en la empresa».  
**Ferdinando Fiumara**, responsable de Seguridad y Salud Laboral

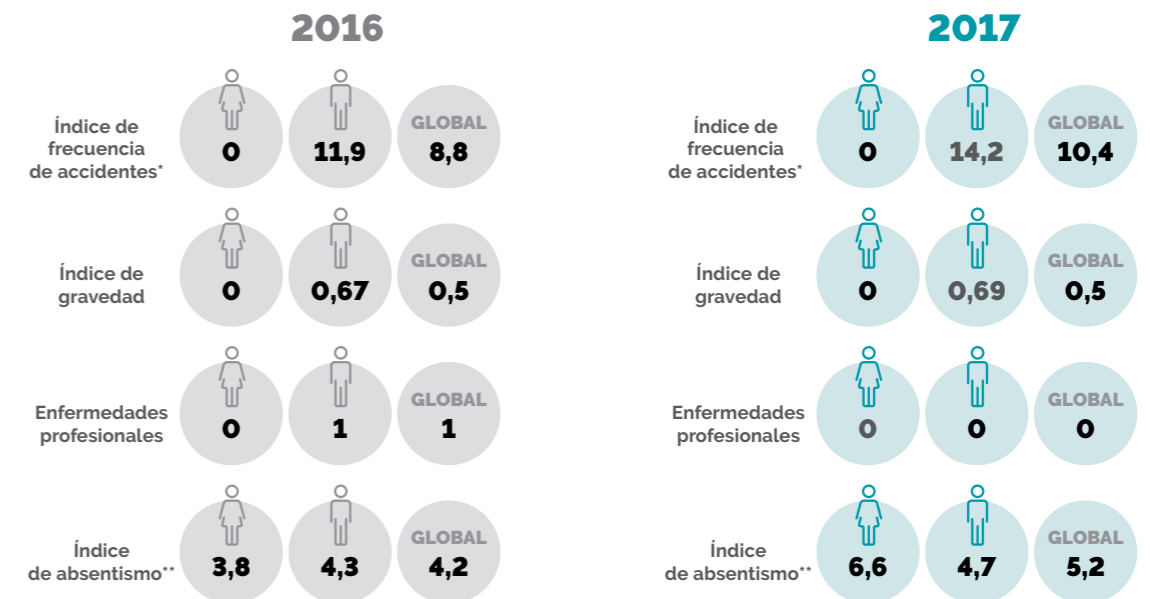
### LAS ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD SE CENTRAN EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS



### PROGRAMAS E INICIATIVAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD 2017



### SINIESTRALIDAD Y ABSENTISMO (403-2) (ODS 3, ODS 8)

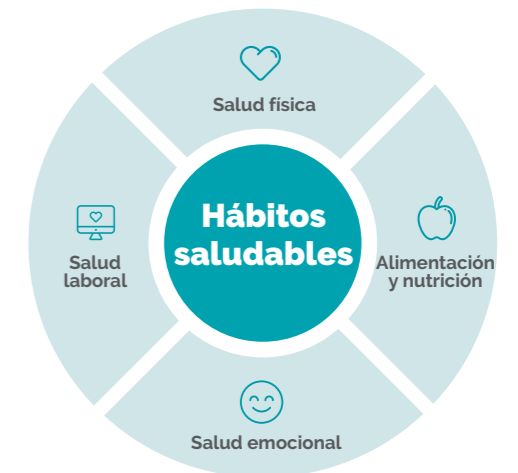


\* Incluye todos los accidentes laborales que han causado baja. Los accidentes sin baja e in itinere quedan excluidos. Todos los accidentes sucedidos son leves.  
\*\* Los días de baja son días naturales. Se contabilizan los días a partir del comunicado de baja que emite la mutua.

### CONSOLIDAMOS EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR PERSONAL

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Durante 2017 hemos consolidado el **Departamento de Bienestar Personal**, un servicio innovador y pionero creado el año anterior para potenciar las 4 áreas de salud integral de los trabajadores:



### HITOS MÁS RELEVANTES



**Salud física**

- Campaña para dejar de fumar con 50 personas inscritas



**Salud emocional**

- Consolidación del servicio de atención psicológica con una buena acogida por parte de los trabajadores
- Talleres de *mindfulness*



**Nutrición y alimentación**

- Taller de cocina de aprovechamiento (Semana Europea de la Prevención de Residuos)
- Instalación de comida saludable en las máquinas de venta automática



**Salud laboral**

- Mediaciones personales o interpersonales con acompañamiento que se han resuelto con éxito



## Informe de sostenibilidad 2017

1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuídamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos

Con el objetivo de extender y comunicar las buenas prácticas en materia de equipo humano, hemos presentado nuestro modelo participando como ponentes en varias jornadas, entre las que destacan las siguientes:

- Jornada anual de la Red NUST, organizada por Barcelona Activa y el Ayuntamiento de Barcelona.
- Jornada de presentación de la guía *Bienestar emocional en las organizaciones*, que ha elaborado la Fundación Salud y Persona para el Instituto DKV de la Vida Saludable.
- III Jornada Implementar la RSE: «Innovar para crear bienestar en las organizaciones», impulsada por la empresa de economía social Apunts y la Cátedra de Economía Solidaria de la Universidad Abat Oliba CEU.

## ERGONOMÍA ACTIVA, HORIZONTE 2020

Es el proyecto que hemos presentado para lograr el reconocimiento en la convocatoria de 2017 de **buenas prácticas de la ENWHP** (Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo), después de adherirnos a la **Declaración de Luxemburgo** en 2016.

El proyecto, con recorrido de más de 3 años en la empresa y con voluntad de continuidad, trata las buenas prácticas en ergonomía, como la identificación de riesgos, la formación, la difusión de información y la búsqueda de herramientas de mejora.

## Proyecto Cultura Positiva

Este proyecto pretende fomentar la participación de todos los trabajadores, incrementar la declaración espontánea de los eventos y comunicar la experiencia y las buenas prácticas. A la hora de tener una cultura positiva, los puntos clave son los siguientes:

- 1 Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, requisito indispensable para preservar la seguridad de todos los trabajadores implicados, mediante el cumplimiento de las Reglas Que Salvan (RQS).
- 2 Obtener el compromiso de todos los colaboradores para asegurar que todas las partes implicadas respetan las RQS.
- 3 Dar valor a los comportamientos seguros y reconocer el derecho al error, clave para fomentar la participación de la plantilla y establecer un clima de confianza.
- 4 Mejorar con las visitas de seguridad por parte de la dirección, que fomentan el diálogo y demuestran el compromiso de todos los trabajadores siendo presentes en las instalaciones.

- 5 Aprender de las incidencias: garantizar un sistema de detección y comunicación de las incidencias priorizando las más graves.
- 6 Compartir dentro de la organización las buenas prácticas e iniciativas en materia de seguridad laboral aportadas por los colaboradores.



«Este proyecto tiene el objetivo de crear un clima de confianza que facilite la comunicación de las situaciones de riesgo y el intercambio de buenas prácticas».

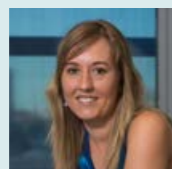
**Pilar Serrano,**  
responsable del  
Proyecto Cultura Positiva

## PROYECTOS RELEVANTES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

### Proyecto contra los Accidentes Leves

El Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (establecido por la Organización Mundial del Trabajo en 2003), organizamos talleres en centros de trabajo, en el marco de la campaña para reducir la accidentalidad laboral, especialmente centrada en los accidentes de carácter leve. A raíz de esta campaña se creó un grupo de trabajo formado por dinamizadores de cada centro, que se han reunido periódicamente para analizar los accidentes leves de los últimos años y estudiar las causas para proponer medidas que los puedan evitar.



«Anticiparnos a los problemas y promover la participación de los trabajadores tanto en la identificación de riesgos como en la propuesta de soluciones».

**Laura Garcia,**  
técnica del Departamento  
de Seguridad y Salud



## Permisos de trabajo Mobility

En 2017 se ha impulsado la digitalización de los permisos de trabajo, lo cual permitirá, a parte de reducir el uso del papel, mejorar la gestión documental y hacer un seguimiento más cuidadoso de las medidas de seguridad. Se han impartido formaciones a casi 300 personas de todas las áreas afectadas.

## Batec

Se trata de una aplicación que geolocaliza el personal y envía una señal de alerta al centro de control en caso de emergencia o riesgo para la salud.

## Colaboración con el INSSB

Conjuntamente con el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, gravamos un video con el objetivo de sensibilizar sobre la gestión preventiva de los riesgos psicosociales en la organización.

## Participación en el congreso internacional Lean ORPconference

Participación en la mesa redonda «El futuro a través del cambio cultural, de hábitos y el salto tecnológico», junto con SUEZ Water Management Cataluña-Baleares, en el Lean ORPconference.



## Generamos espacios de diálogo



Después de un importante proceso de reflexión, diálogo y confianza, que ha permitido encontrar soluciones conjuntas y pactadas, se ha acordado el primer **convenio colectivo de Aigües de Barcelona**. El principal objetivo de este convenio ha sido llegar a un acuerdo que sea asumible económicamente, que modernice las relaciones laborales y la organización de la compañía, y que permita garantizar la estabilidad social para los próximos 7 años.

*El 1 de enero de 2017 entró en vigor el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona.*

En cuanto a la **encuesta de clima**, han sido muy provechosas las sesiones de retorno de los resultados de la encuesta del año anterior a cada un de los departamentos y de los centros de trabajo. Este análisis nos ha permitido conocer de forma más amplia la opinión de los trabajadores.

Durante 2017 no hemos llevado a cabo la encuesta de clima, dada la coincidencia con la encuesta de la evaluación de riesgos psicosociales. Los resultados de esta evaluación han mejorado en todos los

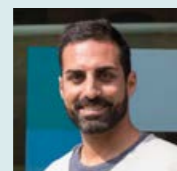
items respecto al anterior, realizada hace 5 años. En el marco de la evaluación de aspectos psicosociales, hemos medido el grado de satisfacción de la plantilla, que se mantiene similar al 2016 con una puntuación de 7,3/10.

### Comunicación de proximidad

En 2017 hemos puesto en marcha el Proyecto Embajadores, una iniciativa que pretende que la plantilla disponga de toda la información necesaria sobre la empresa. Así, podrán ser prescriptores de nuestros objetivos planteados en el plan de acción Aigües 2020 y consolidaremos una línea más de comunicación interna.



**Los embajadores son más de 30 trabajadores de todos los centros de Aigües de Barcelona.**



«Ser embajador es una oportunidad y un reconocimiento al trabajo cotidiano, y eso me alegra porque pone en valor el día a día».

**Jonatan Garreta,**  
encargado de Operaciones  
de la Gerencia Llobregat Norte



«Cuando me propusieron participar en el Proyecto Embajadores me pareció ilusionante. Es una iniciativa que ha llegado en un buen momento, que hacía falta».

**Magda Robas,**  
controller en la Dirección Territorial

## Creamos valor compartido con el voluntariado

Durante el último trimestre de 2017 hemos trabajado en la puesta en marcha del voluntariado en Aigües de Barcelona, con el objetivo de generar escenarios de cooperación que aporten valor a la sociedad, a la organización y a la plantilla.

Para desarrollarlo, hemos creado un grupo de reflexión heterogéneo, que, en varias sesiones de trabajo y con el acompañamiento de la Fundación Pere Tarrés, ha establecido un plan de acción con objetivos a 3 años.



### Plan de acción

- Alineado con la estrategia (10 compromisos de Aigües de Barcelona con los grupos de relación y los ODS).
- Cobertura de las necesidades y las motivaciones del entorno, la empresa y los voluntarios.
- Estructura de gestión y gobernanza.
- Despliegue y desarrollo a 3 años.



### Objetivos del despliegue a 3 años (2018-2020)

- Desarrollar una estructura para promover el voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona.
- Aportar valor añadido a la sociedad y el territorio cercano a su área de influencia a través de actuaciones de voluntariado.
- Favorecer la cohesión de los equipos de trabajo y potenciar la satisfacción de los trabajadores.
- Contribuir al compromiso empresarial con el trabajo en relación con los ODS y los 10 compromisos de la compañía.

*Hemos iniciado el proyecto de voluntariado de Aigües de Barcelona.*

## Acciones de 2017



**5 acciones**



**97 participaciones**



**79 participantes**



**354 horas de voluntariado**

1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuidamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

# Cuidamos el agua



El agua potable y el agua residual son aún dos servicios diferentes que, circularmente, deben terminar convergiendo en un único ciclo. En todo caso, garantizamos la calidad sanitaria del agua y mejoramos constantemente su calidad organoléptica, aunque no es fácil en una zona escasa en recursos hídricos y altamente industrializada.

## Máxima garantía de seguridad



(103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Marketing y etiquetado)

El Laboratorio de Aigües de Barcelona, uno de los más modernos de Europa, es un centro de referencia que garantiza la óptima calidad del agua suministrada en los municipios donde Aigües de Barcelona es responsable del abastecimiento. Realiza todo tipo de análisis de control, presta asesoramiento y lleva a cabo investigación aplicada sobre cualquier tema relacionado con la calidad de las aguas.

Todos los servicios analíticos del laboratorio se desarrollan de acuerdo con las exigencias de los sistemas de calidad más rigurosos:

- Acreditación **ISO 17025**. **El Laboratorio de Aigües de Barcelona ha obtenido la acreditación ISO 17025 para dos nuevas metodologías analíticas vinculadas al control de la calidad del agua de consumo humano y de los recursos hídricos.** Las acreditaciones según la norma internacional ISO 17025 son el máximo reconocimiento internacional que actualmente se puede otorgar a un laboratorio de análisis y suponen una garantía de la fiabilidad de los resultados analíticos y de la excelencia técnica. El Laboratorio de Aigües de Barcelona dispone de esta acreditación desde 2000, y la ha ido ampliando a lo largo de los años con nuevas metodologías implantadas que permiten garantizar una óptima vigilancia de la calidad de las aguas, bajo el estándar internacional más exigente.

- Certificación **ISO 9001**, como requisito de un sistema de gestión de la calidad y mejora continua específica para el servicio de análisis ofrecido a clientes.

- Certificación **ISO 22000**, para garantizar la inocuidad del agua para el consumo humano, como la de cualquier otro alimento, ofreciendo la máxima seguridad. El sistema se basa en los principios del análisis de peligros y puntos de control críticos del sector alimentario y en los planes de seguridad del agua que recomienda la Organización Mundial de la Salud.

- Otras homologaciones y reconocimientos oficiales.

*El Laboratorio de Aigües de Barcelona ha obtenido la acreditación ISO 17025. Eso supone el máximo reconocimiento internacional que hoy se puede otorgar a un laboratorio de análisis.*



## Cumplimiento de parámetros

(103-2 Salud y seguridad de los clientes)

En el laboratorio llevamos a cabo una vigilancia continua del agua suministrada, controlando todos los parámetros exigidos por la legislación nacional y europea y, además, toda una serie de parámetros avanzados no regulados, para un control aún más completo del producto servido. Todos los parámetros controlados sistemáticamente se determinan mediante metodologías acreditadas por la norma ISO 17025, el estándar internacional más exigente en el sector.

*Más allá de los controles que marca la ley, llevamos a cabo más de 590.000 controles de calidad anuales.*

### Análisis de los parámetros básicos con las técnicas más avanzadas



**Microbiológico**

Para garantizar que el agua no contiene bacterias o virus patógenos.



**Composición físico-química y análisis químico**

Se caracteriza el agua desde el punto de vista de la composición mineral y se comprueba que esta ha sido bien tratada y que se mantiene con total seguridad hasta llegar a los hogares.



**Análisis de contaminantes orgánicos e inorgánicos**

Residuos, lodos de depuradoras, aguas marinas.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS CON RELEVANCIA SANITARIA (416-1)**

	2016	2017
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100%	100%

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

	2016	2017
Calidad físico-química del agua: determinaciones físico-químicas conformes / total de determinaciones físico-químicas para el control de la calidad del agua x (100)	99,9%	99,9%
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua x (100)	99,7%	99,8%

**CONTROLES REALIZADOS**

	2016	2017
Red de distribución y transporte (laboratorio)	103.585	113.799
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	286.153	296.563
<b>Total de la red de distribución y transporte</b>	<b>389.738</b>	<b>410.362</b>
Depuración (EDAR)	75.616	76.816
Cuenca del Llobregat	114.741	106.578
Número de analizadores en línea en la red	211	211

**Investigación y formación**



El laboratorio lleva a cabo, en colaboración con universidades y centros de investigación nacionales e internacionales, numerosos proyectos de investigación aplicados a la calidad de las aguas y al análisis ambiental. También participa en múltiples ensayos internacionales de inter-comparación entre laboratorios.

Asimismo, imparte cursos y diseña planes de formación a medida según las necesidades de los clientes a través de la **Escuela del Agua**:

- Planes de formación a medida sobre el tratamiento y la calidad de las aguas, nuevas metodologías de análisis, contaminantes y patógenos emergentes, sistemas de calidad en los laboratorios (ISO 17025), etc.
- Cursos sobre gestión preventiva del riesgo sanitario del agua (modelos HACCP, planes de seguridad del agua, ISO 22000).
- Estancias de formación técnica sobre temas específicos.

*En 2017 se han realizado un total de 20 publicaciones y 8 conferencias científicas.*

**Catas de agua**  
Un equipo de especialistas en la cata, único en España y de los pocos del mundo, desarrolla estudios específicos sobre gustos y olores en las aguas y la manera de mejorarlos.



# Aseguramos una gestión sostenible del agua

(103-2 Agua)

El agua es un recurso escaso que hay que gestionar de manera responsable para asegurar un abastecimiento ininterrumpido que permita satisfacer la demanda.

Por eso, Aigües de Barcelona apuesta por la innovación, la optimización de los recursos y la eficiencia hidráulica como mecanismos para garantizar el suministro.

## Reutilizar para garantizar el servicio



(103-2 Desempeño económico, 103-2 Agua)

El clima mediterráneo comporta que el régimen de lluvias sea muy irregular, con periodos de sequía que se repiten de manera cíclica. Eso, junto con el hecho de que tenemos una capacidad de reserva limitada en las cuencas internas de Cataluña, provoca un déficit de garantía de suministro.

Los trabajos para poner en funcionamiento la ERA durarían unos 4 o 5 meses y tendrían un coste de al menos 307.000 euros, sin tener en cuenta imprevistos técnicos.

Para ponerla en marcha, hace falta la autorización de la Agencia Catalana del Agua (ACA) y de la Agencia de Salud Pública de Cataluña, que ya trabajaron codo con codo con Aigües de Barcelona en el último episodio de sequía los años 2007 y 2008.

*La reutilización de agua es clave para garantizar el abastecimiento de las ciudades del futuro.*

*El agua reutilizada es tres veces más barata que la producida por una desaladora.*

En este panorama, la regeneración y la reutilización de agua son los grandes retos del siglo XXI. **Aigües de Barcelona apuesta por estos procesos como las mejores alternativas para garantizar el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona.**

El coste energético por la reutilización del agua tratada en el ciclo terciario de la depuradora del Baix Llobregat es mucho menor que el de la desalinización. El coste medio por reutilizar 1.000 litros de agua es de 14 céntimos, tras veces más barata que el agua desalinizada.

Las instalaciones que gestionamos ya tienen la capacidad de garantizar el suministro en caso de sequía. La depuradora del Baix Llobregat, situada en El Prat, dispone desde hace 10 años de una estación regeneradora de aguas residuales (ERA) y de una cañería de 15 kilómetros que transcurre río arriba hasta Molins de Rei. Con este sistema se podrían impulsar cada día unos 250 millones de litros, 2.893,5 l/s, de agua regenerada de una calidad excelente, que se tratarían en la planta potabilizadora de Sant Joan Despí y, por tanto, serían aptos para el consumo humano.

*Garantizar un saneamiento de calidad es clave en el proceso de reutilización.*

**El agua regenerada y enviada río arriba estaría sometida al mismo control estricto analítico al que se somete el agua tratada actualmente en la planta potabilizadora de Sant Joan Despí.**

Es un buen ejemplo el proyecto llevado a cabo en el municipio de Sant Feliu de Llobregat. La planta depuradora que gestiona Aigües de Barcelona contribuye a la recuperación medioambiental del tramo bajo del río Llobregat, gracias a la línea de tratamiento que permite regenerar y reutilizar el agua tratada.

## REUTILIZACIÓN (303-3) (ODS 6, ODS 8, ODS 12)

	2016	2017
Agricultura (m³)	108.900	146.100
Medio ambiente (m³)*	3.973.682	4.022.775
Uso recreativo (m³)**	82.300	133.150
<b>TOTAL (m³)</b>	<b>4.164.882</b>	<b>4.302.025</b>

\* Para recuperar la laguna de La Murtra.  
\*\* Para regar campos de golf.



«La EDAR bombea el agua regenerada al inicio del ciclo, para que vuelva a ser útil para el circuito de los regantes. Además, como es agua de superficie, contribuye a mantener el equilibrio del sistema natural y nos ayuda a gestionar este delta».

**Raimon Roda,** gerente del Consorcio del Parque Agrario del Baix Llobregat, en defensa del modelo de colaboración y compromiso con el medio ambiente que supone la EDAR de Gavà-Viladecans.

*Hemos aumentado un 3,3% el volumen de agua reutilizada respecto a 2016.*

Para avanzar en este ámbito, Aigües de Barcelona está colaborando en proyectos relacionados con el agua regenerada y el uso que se hace de esta:

### Ca n'Alemany, mejor actuación hídrica urbana

Ca n'Alemany (Viladecans), una obra en la que Aigües de Barcelona ha actuado como contratista, ha obtenido en 2017 el premio a la mejor actuación hídrica en entorno urbano, convocado por el Salón Internacional del Agua y del Riego (SMAGUA). El premio ha valorado la sostenibilidad ambiental de las actuaciones ejecutadas en relación con el ciclo del agua. Los criterios aplicados en Ca n'Alemany han sido la reducción de la afectación del entorno para la incorporación de una nueva cuenca urbana drenante, el aprovechamiento de las aguas subterráneas y la reutilización de las aguas regeneradas procedentes de la EDAR Gavà-Viladecans para el riego del sector y del municipio de Viladecans.

### Life Wire

Se trata de un proyecto que se centra en el desarrollo de un prototipo basado en la combinación de tecnologías avanzadas —como la ultrafiltración, la filtración con carbón nanoestructurado y la ósmosis inversa— para tratar las aguas residuales regeneradas y utilizarlas en las industrias químicas, de gestión y tratamiento de residuos líquidos y de *electrocoating*.



## Responsabilidad en la gestión de los recursos hídricos



### (103-2 Agua)

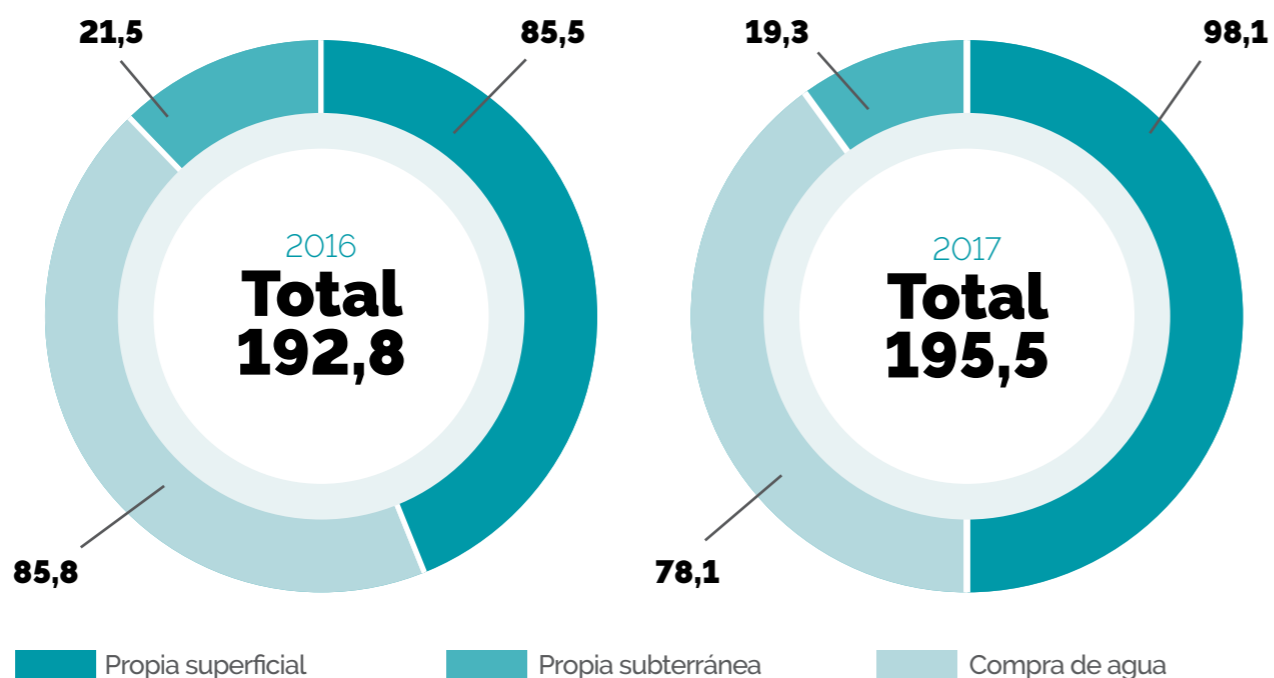
Aigües de Barcelona dedica gran parte de sus esfuerzos a optimizar el uso de los recursos disponibles y evitar el derroche de agua durante los procesos de potabilización y de depuración.

En este sentido, trabajamos en el desarrollo de nuevas tecnologías y nuevos métodos para gestionar los re-

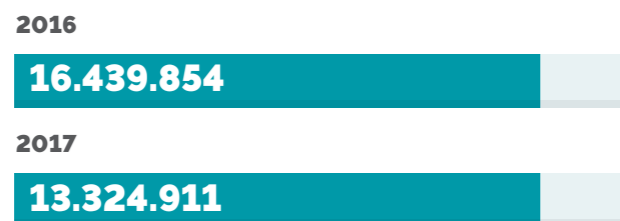
ursos disponibles de agua de una manera sostenible.

Tenemos el compromiso de garantizar el suministro ininterrumpido de agua de la máxima calidad. Por eso disponemos de una red de instalaciones de almacenaje, control y distribución que garantizan el abastecimiento de agua potable a cerca de 3 millones de personas.

### AGUA SERVIDA (hm<sup>3</sup>) (102-7ii, 303-1) (ODS 6)

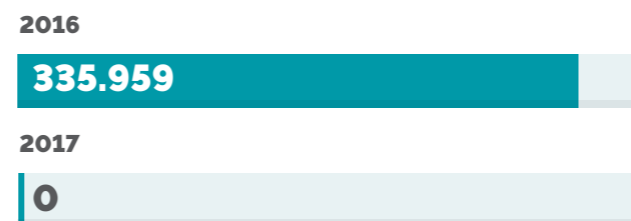


### EXTRACCIÓN DE AGUA (303-1) (ODS 6)



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

### RECARGA DE ACUÍFEROS



Recarga en profundidad de acuíferos (m<sup>3</sup>)



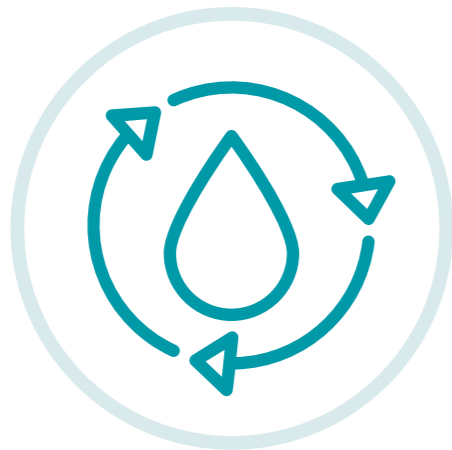
### MATERIALES UTILIZADOS

	2016	2017
<b>Consumos de los principales reactivos (kg)</b>		
Reactivos para la producción en la línea de agua, tratamiento convencional	6.804.859	6.545.944
Reactivos para la producción en la línea de agua, tecnologías avanzadas	4.075.547	5.466.355
Red de distribución y transporte (laboratorio)	103.585	113.799
<b>Reactivos totales en ETAP</b>	<b>10.983.991</b>	<b>12.126.098</b>
Reactivos para la depuración en la línea de agua	6.698.536	6.035.382
Reactivos para la depuración en la línea de lodos	1.495.766	1.958.543
<b>Reactivos totales en EDAR</b>	<b>8.194.302</b>	<b>7.993.925</b>

Una vez que hemos consumido el agua y se pasa a la fase de depuración, es importante hacer una buena gestión para optimizar al máximo los recursos involucrados y mejorar la sostenibilidad del proceso.

*La ISO 14001 implementada en el proceso de depuración asegura una gestión ambiental adecuada.*

AGUA TRATADA



**260,3 hm<sup>3</sup>**

2016

**265,4 hm<sup>3</sup>**

2017

**CARGAS Y PORCENTAJE DE ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES EN LAS EDAR (306-1) (ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14)**

	2016	2017
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	547	462
DBO5 de agua de salida a EDAR (ppm)	10	11
Porcentaje de reducción de DBO5	98%	98%
DQO de agua de entrada a EDAR (ppm)	1.095	903
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	56	57
Porcentaje de reducción de DQO	95%	94%
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR (ppm)	606	471
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	19	19
Porcentaje de reducción de SS	97%	96%
Nitrógeno de agua de entrada a EDAR (ppm)	84	78
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	35	37
Nitrógeno retirado (ppm)	49	41
Fósforo de agua de entrada a EDAR (ppm)	13	12
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	3	3
Fósforo retirado (ppm)	10	9

MEJORAMOS EL RENDIMIENTO HIDRÁULICO

(103-2 Agua)

La eficiencia hidráulica es básica para asegurar uno de los 10 compromisos de la organización: garantizar una gestión de recursos hídricos adecuada a la demanda y al uso. Las medidas aplicadas para mejorar el rendimiento hidráulico, uno de los pilares de la estrategia de desarrollo sostenible, se basan en la ejecución del Plan 85 y la telelectura.

Para minimizar las pérdidas de agua:

- Realizamos una distribución sectorizada, que nos permite hacer análisis más locales y ser más flexibles y seguros ante incidencias y en el mantenimiento.
- Detectamos las fugas con los contadores electrónicos.

Eso nos ha permitido aumentar un 0,56% el rendimiento hidráulico de la red respecto al año 2016, con unas pérdidas por fugas de agua inferiores al 6%.

Estas cifras nos sitúan 12 puntos por encima de la media del resto de abastecimientos de Cataluña.

*Hemos aumentado la eficiencia del rendimiento de nuestra red y hemos logrado el objetivo de llegar al 85% en 2017.*

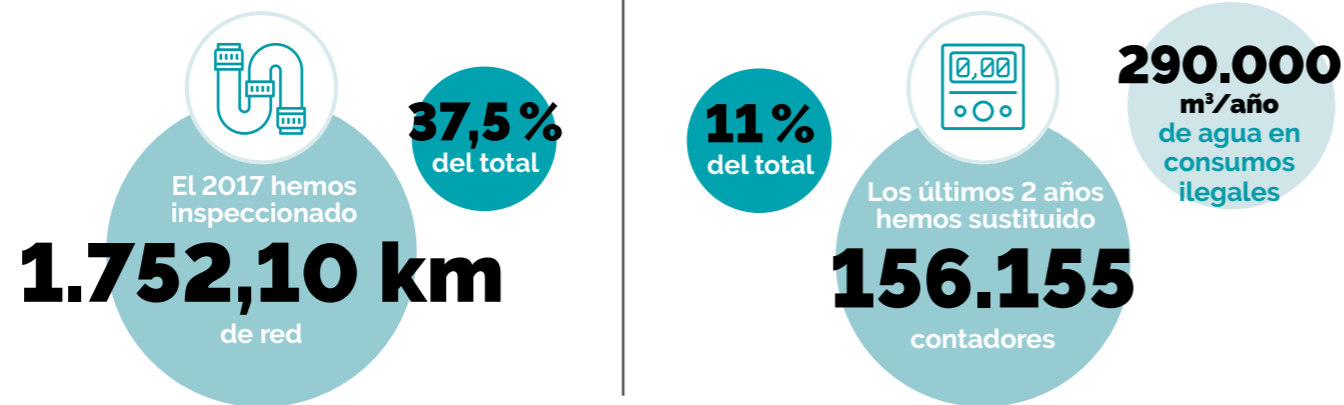
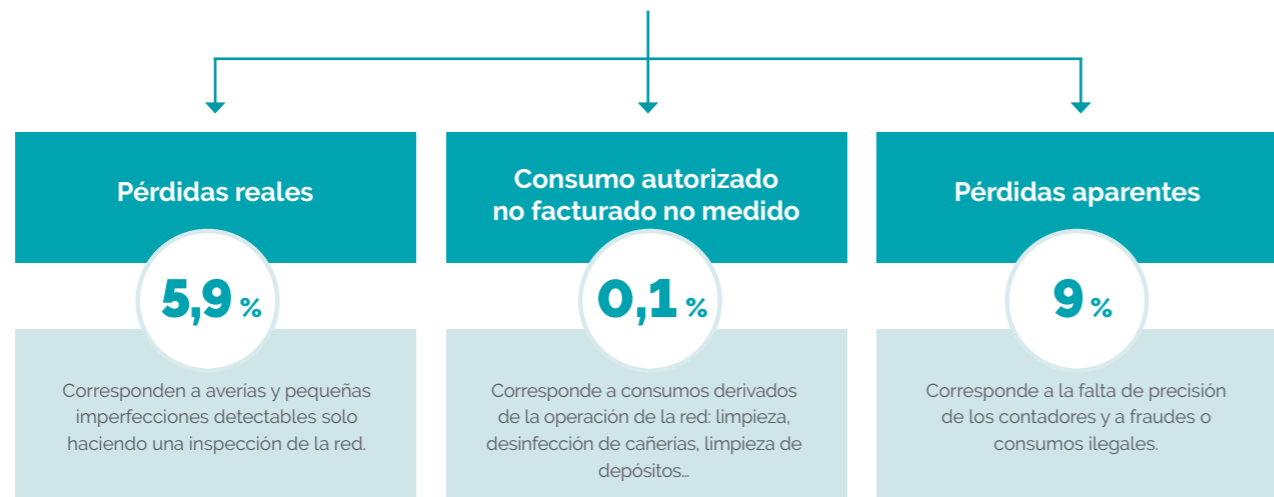
**Plan 85 para la mejora del rendimiento hidráulico de la red de abastecimiento**

El 2017 hemos logrado el objetivo de incrementar en 1,5 puntos el rendimiento hidráulico del sistema. Nos marcamos el reto en 2016 para dos años, y en 2017 hemos logrado el 85% de eficiencia. Esta diferencia ha comportado un ahorro de agua equivalente al consumo anual de una ciudad de 60.000 personas, considerando un consumo doméstico de 104 litros por habitante y día (según datos de 2016 de Aigües de Barcelona).





Nuestra red tiene una eficiencia del 85%.  
Entonces, ¿dónde queda el 15% restante?



EFICIENCIA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE (hm³)

	2016	2017
Agua de entrada a la red de distribución y transporte	192,8	195,5
Rendimiento técnico	84,4%	85%

RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN (km)

	2016	2017
Cañerías renovadas	29,9	24,2
Cañerías totales	4.664,1	4.674,1
Porcentaje de renovación	0,6%	0,5%

MEJORAMOS LA EFICIENCIA CON LA TELELECTURA

La innovación tecnológica nos ayuda a mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos y nos permite ofrecer un servicio más fiable y completo. En este sentido, la telelectura dota los contadores de la capacidad de transmisión, que permite, tanto a los usuarios finales como a la empresa, conocer los consumos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La telelectura se está implantando gradualmente en los municipios en los que damos servicio. Actualmente disponen de telelectura los siguientes municipios:

- Sant Climent de Llobregat
- Begues
- Castelldefels
- Torrelles de Llobregat
- Pallejà
- El Papiol
- Sant Feliu de Llobregat
- Sant Joan Despí
- L'Hospitalet de Llobregat
- Sant Adrià del Besòs
- Montcada i Reixac
- Los distritos de Sants y Les Corts de Barcelona

Disponemos de más de 248.000 contadores con capacidad de transmisión de datos y 209.608 con servicio de avisos de telelectura.

Toda esta información del consumo en tiempo real permite detectar de manera precoz las fugas de agua y los excesos de consumo.

**Objetivo:** cobertura total de telelectura (1,4 millones) en 2022.



# Mejores prácticas al servicio de la gestión del agua



## (103-2 Agua, 103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

Somos conscientes de que tratamos uno de los recursos naturales más valiosos, y por eso queremos trabajar para contribuir a un desarrollo sostenible, que permita gestionar el ciclo del agua de la mejor manera posible.

El Departamento de Innovación y Gestión del Conocimiento nos ayuda a desarrollar proyectos innovadores que permitan ofrecer un servicio y un producto mejores.

*No podemos entender la gestión del servicio sin integrar la innovación para la mejora continua.*

### Proyecto DESSIN para la innovación en el sector del agua

El objetivo del proyecto es la demostración de soluciones innovadoras para los retos relacionados con

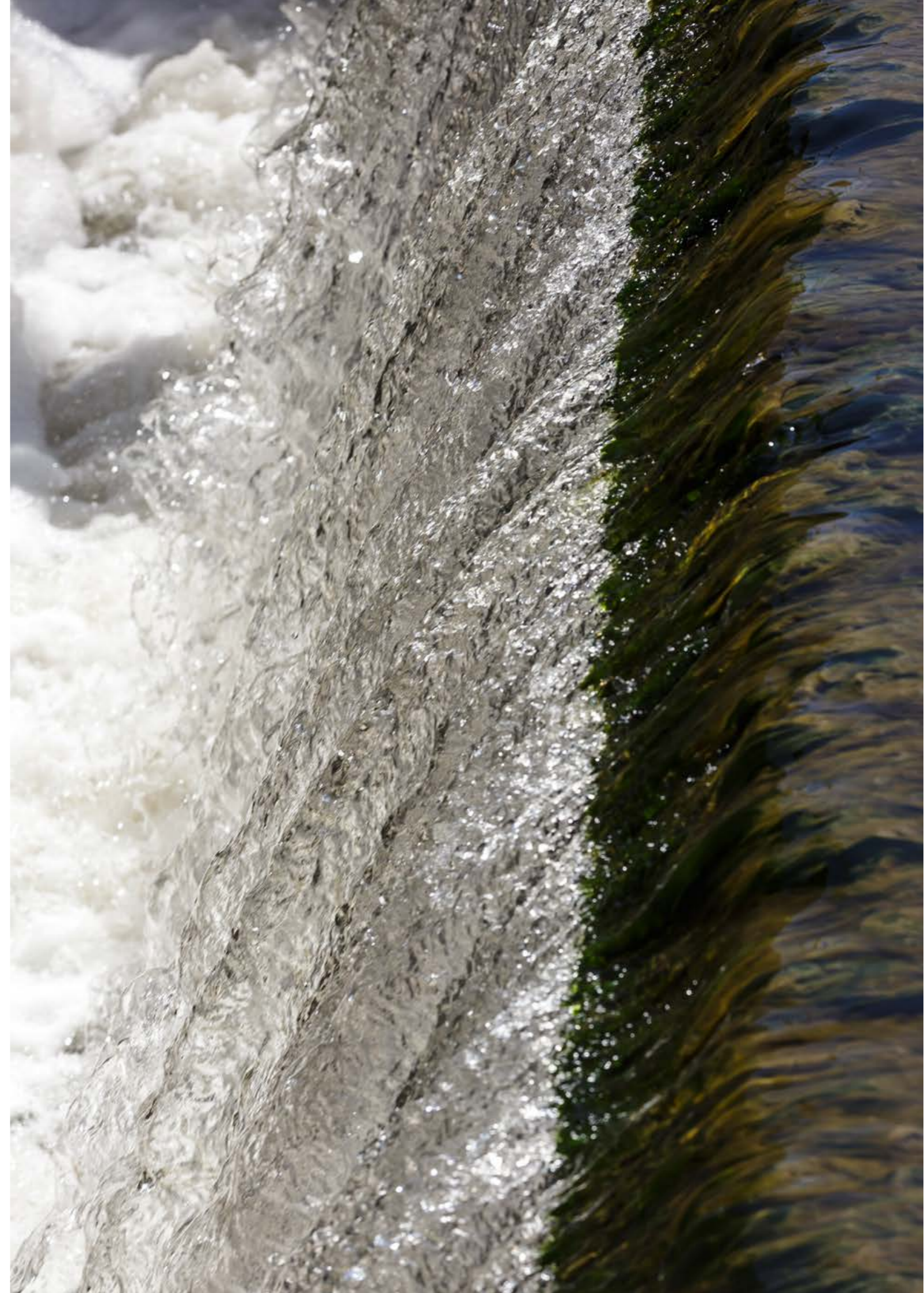
la aplicación efectiva de la Directiva Marco del Agua (DMA) y la escasez de agua, con un enfoque especial hacia las zonas urbanas.

En el caso de Aigües de Barcelona, el proyecto permite demostrar la viabilidad técnica y económica de la recarga profunda mediante agua prepotable en la ETAP de Sant Joan Despi, cuyos resultados se pueden poner en práctica en otras instalaciones.

### Calidad biológica del río Llobregat

En 2017 hemos firmado un convenio con el grupo de investigación Freshwater Ecology and Management, de la Universidad de Barcelona, para financiar un estudio que permitirá evaluar la calidad biológica del río Llobregat usando métodos moleculares, un trabajo pionero en el Estado español.

La nueva técnica permitirá que los organismos estudien su relación con la calidad del agua de forma más precisa y a un coste inferior.



1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuídamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos



# Hacemos ciudad



No nos basta con hacer una gestión sostenible del agua. Vamos más allá, procurando que la gestión de la actividad empresarial sea también sostenible.

La sostenibilidad urbana global exige que todas las actividades urbanas también sean sostenibles. Por ello reducimos las emisiones, tendemos a una economía circular e impulsamos proyectos educativos y de sensibilización.

# Conectados con el territorio

(103-2 Comunidades locales)

Aigües de Barcelona no tan solo cuida el entorno natural, sino también sus habitantes. Invertimos en innovación para contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades; aseguramos el acceso al agua para todo el mundo, ayudando a los colectivos más vulnerables, y hacemos una importante tarea de sensibilización y educación para motivar el uso responsable del agua y mejorar nuestra actividad. Escuelas, ONG, administraciones públicas, empresas y todo tipo de organizaciones trabajan conjuntamente con nosotros para construir un mundo mejor, más justo y más sostenible.

Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa llevar a cabo nuestra actividad cuidando el recurso que gestionamos, respetando el entorno donde operamos y entendiendo las necesidades de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.

Esta visión se traduce, en la vertiente ambiental, en numerosas iniciativas destinadas a minimizar el impacto de nuestra actividad en el medio y aprovechar al máximo los recursos naturales. En la vertiente social, consiste en un amplio programa de acción social, educación y sensibilización, con el objetivo de apoyar a los colectivos más vulnerables y, a la vez, educar y sensibilizar sobre la importancia del consumo responsable del agua.

*Cuidamos el entorno y sus habitantes para conseguir ciudades mejores y más sostenibles.*

(413-1)

**3,2 M€**  
en contribución social según LBG\*



Más de **100.000**

personas beneficiarias de acciones de sensibilización y educación en el uso sostenible del agua



**702**

organizaciones beneficiarias de colaboraciones y aportaciones económicas



**2.643**

horas de trabajo dedicadas a la contribución social



## ¿DÓNDE SE HAN INVERTIDO LOS 3,2 M€?

### Área de contribución social

Educación	32,8 %
Salud	12,5 %
Medio ambiente	20,9 %
Arte y cultura del uso sostenible del agua	16,7 %
Bienestar social	16,5 %
Otras	0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

\* LBG: metodología para la medición, la gestión y la comunicación de la acción social empresarial.

# Educamos en el valor del agua



(413-1)

Aigües de Barcelona se esfuerza para transmitir a la sociedad los valores de respeto por el medio ambiente y por los recursos que nos ofrece el planeta. Queremos compartir nuestro conocimiento a través de acciones educativas y divulgativas que ayuden a contar con ciudadanos más concienciados.

*63.423 participantes en acciones educativas y de sensibilización sobre los recursos hídricos.*



## CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

(413-1)

En 2017 hemos desarrollado un seguido de campañas y acciones que nos han permitido crear valor para el territorio e involucrar a las personas en la gestión responsable del agua.

«**EL WC no es una papelera**»

A lo largo del año se ha trabajado en esta campaña de concienciación contra el vertido de toallitas, haciendo énfasis en la necesidad de no tirar este producto ni ningún otro residuo al váter.

Gracias a la campaña realizada en los municipios que vierten en la depuradora del Besós, el volumen de residuos sólidos vertidos a la depuradora se ha reducido un 15,5%.

Cada año se vierten al váter de los 36 municipios del área metropolitana de Barcelona más de **3,7 toneladas de desechos**. Con estos residuos se podría llenar el Camp Nou.

El **46%** de las emergencias que registra Aigües de Barcelona son causadas por obstrucciones que afectan al sistema de saneamiento.

*Los problemas que plantean estos residuos no solo afectan a las depuradoras, sino también a las viviendas y los colectores.*

En el marco de la campaña llevada a cabo en los distritos de Barcelona que vierten en las cuencas del Besós, se repartieron más de 13.000 papeleras a los ciudadanos que visitaban los puestos de Aigües de Barcelona.

## #WeLoveWater

Aigües de Barcelona y la empresa social Citycise lanzaron la campaña #WeLoveWater.

La acción, que incluye el uso de la aplicación móvil **ArtUp** y una intervención de arte urbano, permite interactuar con el contenido de la campaña y con las infraestructuras del ciclo integral del agua. Con este objetivo, se transformaron más de 100 tapas de registro de la red de aguas y alcantarillado en animales marinos que cobran vida por medio de realidad aumentada.

De esta manera, se quiere reivindicar que los malos hábitos con los residuos que tiramos al váter tienen un impacto directo sobre el medio ambiente y, muy especialmente, sobre el mar y los ríos. Los autores de los diseños de animales en realidad aumentada han sido el conocido artista Jorge Ochagavía y un grupo de voluntarios de Aigües de Barcelona y Citycise.

## Exposición interactiva «El experimento del agua»

Organizada por la Agencia Catalana del Agua y con la colaboración de la Fundación Agbar, la exposición tenía la misión de sensibilizar la sociedad sobre la sostenibilidad en la gestión del agua.

## Memorias del distrito

La historia oficial de la ciudad de Barcelona está bien documentada. Pero hay tantas historias de Barcelona como vecinos y vecinas tiene la ciudad.



Con la colección de libros «Memorias del distrito» hemos querido observar los diez distritos de Barcelona para ir a encontrar personas con mirada propia. Se trata de ciudadanos que, con empuje y sus vivencias, han ido modulando su particular Barcelona desde cada barrio.

Son relatos de barceloneses comprometidos con los anhelos de los conciudadanos. Algunos se han remangado para ponerse al frente de asociaciones de vecinos o de comerciantes, de entidades de carácter cultural, social o deportivo, de movimientos juveniles, reivindicativos, etc. Otros regentan comercios emblemáticos, son vecinos ilustres o bien gente que hace barrio de manera anónima. Cronistas todos, en definitiva, de su distrito.

La visión de conjunto que proporcionan estos diez libros articula un nuevo todo, una nueva mirada sobre la gran metrópolis. Barcelona es una ciudad viva, en constante evolución, y su historia la escriben cada día sus ciudadanos.



## PROGRAMAS EDUCATIVOS

(413-1)

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

### Agualogía

Este proyecto acerca los ciclos natural y urbano del agua a los alumnos de primaria. Promueve una actitud y unos comportamientos positivos hacia el medio ambiente y el uso responsable del agua a través de la participación y la interacción de los niños. En 2017, 9.717 escolares han participado en esta actividad. De estos, el 49,5% son de escuelas de Barcelona, y el 50,5% del resto de municipios metropolitanos.



### Programa «Compartimos un futuro»

En colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona, ayudamos a concienciar sobre las responsabilidades en la utilización de recursos, el medio ambiente y, especialmente, el ciclo del agua.

### Visitas guiadas para adultos y escolares

Las visitas a la estación de regeneración de agua y a las distintas estaciones depuradoras son gratuitas. También organizamos otras actividades, como «Los dos lechos del río Llobregat», para conocer la depuradora de El Prat de Llobregat y los espacios naturales del río.

### Actividades en el aula para alumnos de primaria y ESO

«Agua limpia» y «¡Conoce mejor el agua!» son propuestas dinámicas y experimentales para introducir los alumnos en la nueva cultura del agua.

### Talleres para público escolar y familiar

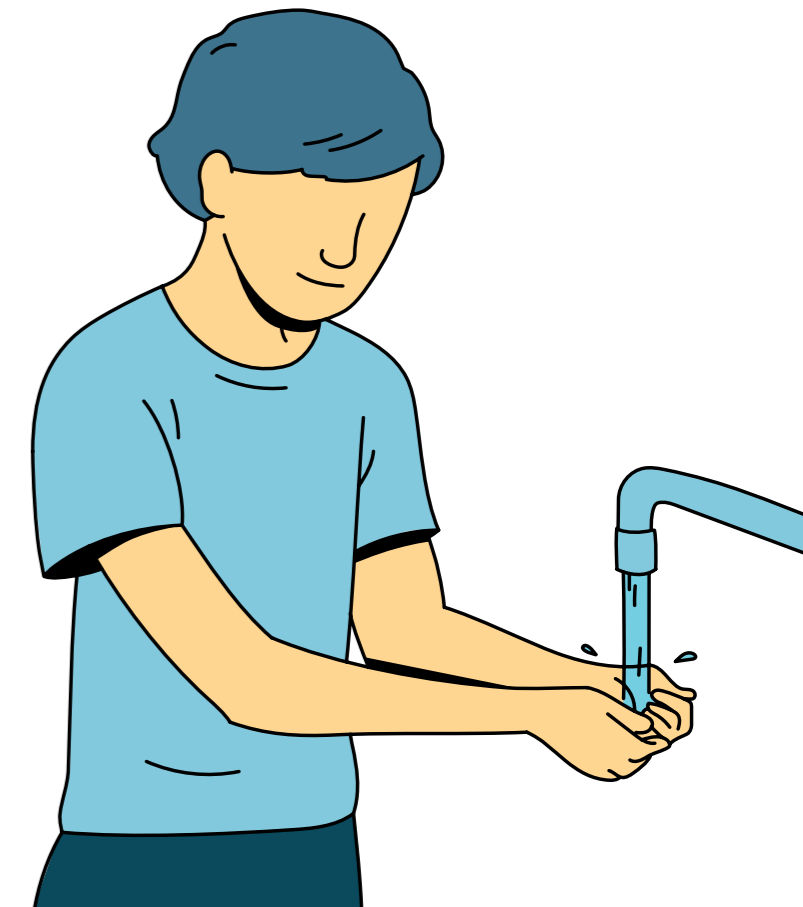
Es un buen ejemplo la actividad «Un vaso de agua», que da a conocer los distintos tipos de agua y las características de la del grifo.

### Programas educativos en el museo

Estos programas disponen de la acreditación de calidad educativa del Consejo de Coordinación Pedagógica, que otorga el Instituto Municipal de Educación del Ayuntamiento de Barcelona. A lo largo de 2017 hemos recibido más de 20.000 visitas, que han podido conocer de cerca qué hay detrás de la gestión del agua y aprender los valores asociados a la sostenibilidad y al respeto por los recursos naturales.

### Visitas escolares para conocer la planta potabilizadora de Sant Joan Despí

Durante 2017, 5.300 alumnos de primaria, secundaria, bachillerato, ciclos formativos y universidad han visitado la planta potabilizadora. Este proyecto permite descubrir el complejo proceso de tratamiento, que capta el agua en el río Llobregat y la hace llegar a los hogares de Barcelona y los municipios del entorno.



## MUSEO DE LAS AGUAS

En 2017, comenzaron las obras de adecuación del Museo Agbar de las Aguas. La nueva oferta museística, con el uso de las nuevas tecnologías y la integración del nuevo jardín en el museo, permitirá mejorar el impacto de un espacio que en 2017 ha recibido 48.254 visitas. Estos resultados consolidan la oferta



cultural y educativa de una entidad que organiza muchas actividades a lo largo del año y que ofrece actos singulares: la celebración del Día Mundial del Agua en marzo, la Noche de los Museos en mayo, la Fiesta Mayor de Cornellà en mayo o junio, el Día Mundial del Medio Ambiente en junio, la Ludoteca de Agua en verano, la Semana de la Ciencia en noviembre y los Talleres de Navidad, durante las vacaciones de Navidad.



## CELEBRACIÓN DE DÍAS MUNDIALES

La compañía aprovecha las fechas señaladas internacionalmente para concienciar la ciudadanía sobre la necesidad de cuidar el agua y los recursos naturales. El Día Mundial del Agua se celebra anualmente el 22 de marzo para llamar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Otras fechas en las que se organizan acciones de sensibilización son el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio), el Día Mundial de la Higiene de las Manos (15 de octubre), el Día Mundial de la Biodiversidad o la Noche de los Museos con visitas al Museo Agbar de las Aguas. Por otro lado, en 2017 se organizó el primer *escape room* cultural en un museo, en el que, para encontrar la salida, los participantes tuvieron que resolver enigmas entre bombas, calderas y máquinas de vapor de hace más de un siglo.

### Día Mundial del Agua

El Ágora Agbar de Cornellà acogió la celebración por parte de Aigües de Barcelona del Día Mundial del Agua, centrado este año en las aguas residuales y la reutilización. En el acto se hizo énfasis en el 150 aniversario de la compañía y en el siglo y medio acompañando el desarrollo de Barcelona y el área metropolitana.



«Mi padre trabajó 25 años en la empresa y de pequeña la visité muchas veces. Después he tenido la suerte de escoger un magnífico equipo de educadores. Aunque apostamos por la creatividad y el mundo digital, no hay nada como ver la planta en directo».

**Gloria González,**  
responsable del Programa Educativo de Aigües de Barcelona

## Cooperación y solidaridad con el territorio

Queremos avanzar con el territorio, creando una sociedad con más conocimiento, más justa y en igualdad de oportunidades. Por eso emprendemos acciones que generan un cambio positivo.

Nuestro compromiso con la sociedad nos ha llevado a participar en acciones de cooperación que han permitido aportar más valor a la sociedad, entre las que destacan:

### Aniversario solidario

Para celebrar el 150 aniversario, organizamos un concierto benéfico a cargo de la Escolanía de Montserrat y la Orquesta Nacional Clásica de Andorra, en beneficio del Casal dels Infants. El acto recaudó más de 20.000 € en donativos de los asistentes al concierto y con la aportación directa de la Fundación Agbar.

### Agua para la caminada solidaria

Repartimos más de 21.000 vasos a los 12.000 participantes de la Magic Line, que tuvo lugar por las colinas de Barcelona en beneficio de las personas más vulnerables.

### Participación en la Oxfam Trailwalker

Tres equipos de corredores de Aigües de Barcelona participaron en la carrera que une el deporte y la solidaridad. La Fundación Agbar hizo una aportación total de 4.500 €.

### Carrera solidaria contra el cáncer

Aigües de Barcelona fue el colaborador principal de la carrera organizada por la AECC-Cataluña contra el cáncer. Cerca de 100 corredores de la empresa participaron en esta prueba solidaria.



### Colaboración principal de La Marató de TV3 dedicada a las enfermedades infecciosas

Cerca de 100 trabajadores de Aigües de Barcelona y del grupo participaron como voluntarios en La Marató de TV3, que en 2017 se dedicó a la prevención de las enfermedades



infecciosas. Los voluntarios de Aigües de Barcelona estuvieron presentes en las cuatro sedes de La Marató: Barcelona, Tarragona, Lérida y Gerona. Durante toda la jornada, la compañía proporcionó agua del grifo a todas las personas que participaron en el evento.

### El Gran Recapte de Alimentos en Cataluña

Más de 90 voluntarios escogieron y llenaron unas 65 toneladas de los alimentos recogidos en el Gran Recapte, que, sumados a los más de 300 kilos recogidos en los centros de trabajo, ponen de manifiesto una vez más nuestro compromiso con los más vulnerables.



### «El hambre no hace vacaciones»

La plantilla de Aigües de Barcelona donó 8.776 euros para la campaña «El hambre no hace vacaciones» del Banco de los Alimentos. Este dinero se recogió durante la Fiesta Mayor de los 150 años a partir de las monedas sobrantes que la empresa había entregado a los trabajadores para comer y beber en la fiesta.



## Innovamos de la mano de la ciudad y sus actores principales



### (103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

La innovación forma parte de la cultura de nuestra organización e impregna todas las áreas y actividades en las que trabajamos. La innovación nos permite generar más valor social, económico y medioambiental, aprovechando las oportunidades que se nos presentan con un servicio cada vez más seguro, eficiente y sostenible.

Además, la estrecha colaboración que mantenemos con Cetaqua nos ayuda a avanzar en este camino, integrando la Administración, la universidad y la empresa.

Con la voluntad de incorporar la innovación al servicio de la ciudad y la comunidad, a lo largo de 2017 hemos llevado a cabo distintos proyectos que implican a la sociedad, buscando generar un impacto positivo a través del agua como agente transformador.

### Creativation Challenge

Gracias al convenio firmado con la Fundación para la Creativación, Aigües de Barcelona colabora en Creativation Challenge, uno de los proyectos más entusiasmadores e interesantes para fomentar la innovación entre los niños.

De la mano de la **Fundación para la Creativación**, fomentamos la innovación entre los niños, con un reto con el agua como protagonista.

La Fundación para la Creativación pretende resolver algunos problemas reales de la sociedad gracias a la participación de los niños. Inspirados en el pensamiento de diseñador y el aprendizaje basado en problemas, han establecido un método organizado en varios pasos. Se empieza con investigación y después viene un proceso de imaginar cómo se puede resolver el problema. Después de seleccionar y probar la mejor propuesta, finalmente, se comparte y se comunica. Arte, informática, matemáticas, iniciativa, conocimientos, sensibilidad social, etc. Todo es necesario para desarrollar los proyectos con los que trabajan.

### Inversión y aceleración con Water4Action

En colaboración con Ship2B, una fundación dedicada a promover el emprendimiento y la inversión de impacto social, hemos lanzado Water4Action, un programa para impulsar el valor del agua como agente de cambio y acelerar empresas emergentes con un alto impacto social relacionadas con el agua, las personas y la ciudad.

**Water4Action** convierte el agua en fuente de inspiración para los emprendedores e impulsa proyectos con un alto impacto social.

### Dream Big Challenge

Dream Big Challenge es una iniciativa que quiere poner en valor el talento de los jóvenes estudiantes para construir el futuro en el que vivirán. Esta iniciativa se desarrolla en una competición de innovación disruptiva donde se generan miles de soluciones a retos empresariales.

Este movimiento masivo fortalece la innovación en las empresas y la acerca a los jóvenes estudiantes de 16 a 24 años para que sean capaces de definir y hacer realidad el futuro en el que soñamos.

Aigües de Barcelona fue una de las empresas que presentó un reto a los más de 8.000 jóvenes participantes, en el marco del iFEST. Organizado por Cataluña Emprende y el Ayuntamiento de Barcelona, el iFEST es una fiesta de ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento disruptivo.

El reto de Aigües de Barcelona era sobre el futuro del agua desde 5 prismas: nuevas tecnologías, ciudad, salud, hogar y medio ambiente.

### HackatH<sub>2</sub>On: factoría de ideas

En un marco colaborativo, abierto y transparente, y con la participación ciudadana, se llevó a cabo el HackatH<sub>2</sub>On, un fin de semana de colaboración creativa para innovar en la relación de la ciudadanía con los servicios del agua.

*Trabajadores de Aigües de Barcelona participaron como mentores de los equipos, viviendo el proceso de innovación en persona.*

Con este proyecto, Aigües de Barcelona nos adentramos al mundo de los datos abiertos, ya que pone a disposición de los participantes datos abiertos de la compañía para que desarrollen proyectos orientados a mejorar la experiencia de los clientes, promocionar el valor social del agua y aportar nuevos servicios para la ciudad.

Más de 20 equipos participaron en la segunda edición de la HackatH<sub>2</sub>On de Aigües de Barcelona.



«Iniciativas como la HackatH<sub>2</sub>On quieren reinventar la relación entre el agua y la ciudad, y posicionan Aigües de Barcelona en el ecosistema innovador de la ciudad, así como en el de los datos abiertos y la digitalización».

**Anabel Lorente**,  
técnica de la Dirección  
de Innovación y Conocimiento



1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuídamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos



- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuidamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos

# Ciudad sostenible, saludable e inteligente

(102-11, 103-2 Energía, 103-2 Emisiones, 103-2 Efluentes y residuos, 103-2 Cumplimiento ambiental)

Aigües de Barcelona **suministra a ciudades saludables y sostenibles** con el convencimiento de que cuidar el medio ambiente es necesario para asegurar una buena calidad del agua que servimos, reducir la contaminación y mejorar los entornos naturales de los territorios donde trabajamos. Lo hacemos también por responsabilidad con la sociedad y las generaciones futuras.

Uno de los retos ambientales que afecta directamente a nuestra actividad es la lucha contra el cambio climático. Se trata de un problema global que nos afecta a todos desde diferentes perspectivas y que pide la acción de todos.

Aigües de Barcelona, como entidad firmante del Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad y, por tanto, miembro de la red Barcelona+Sostenible, ha apoyado en 2017 la elaboración del Plan Clima (pendiente de aprobación). Este plan, promovido por el Ayuntamiento de Barcelona y definido con la participación de entidades y la ciudadanía, pretende ser una hoja de ruta integradora de medidas para hacer frente al cambio climático. El Plan Clima tendrá un horizonte temporal hasta 2030 (hasta 2050 en el caso de las medidas de adaptación).

*Apoyamos la elaboración del Plan Clima del Ayuntamiento de Barcelona.*

**La energía eléctrica renovable**  
generada en nuestras instalaciones equivale al 9,7% de la energía eléctrica consumida

**120 vehículos**  
100% eléctricos

**83.236,7 toneladas de CO<sub>2</sub> eq.**

**Respuesta ejemplar**  
ante situaciones de riesgo de vertido al mar

## Actuamos para minimizar el impacto en el cambio climático

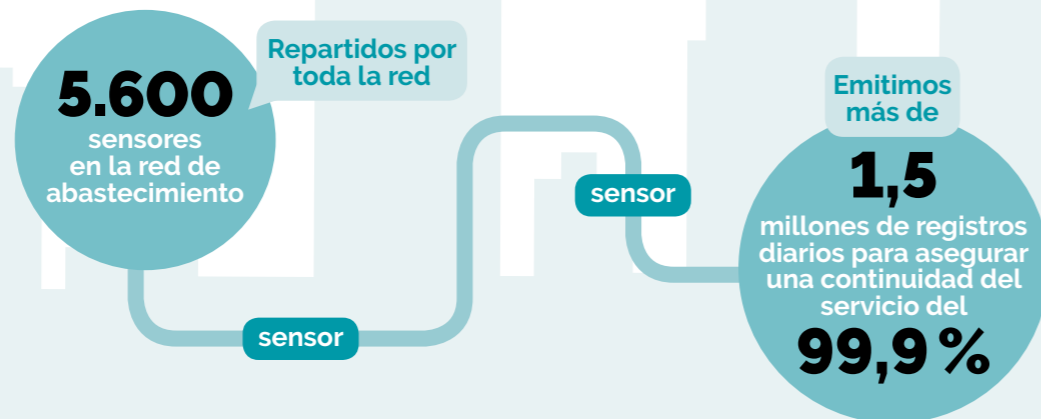


(103-2 Emisiones, 201-2) (ODS 13)

La lucha contra el cambio climático es uno de los retos que Aigües de Barcelona quiere ayudar a lograr. **Trabajamos para reducir las emisiones** de gases de efecto invernadero apostando por las energías renovables y reduciendo el consumo de electricidad y de combustibles fósiles.

Apoyamos iniciativas de movilidad sostenible, entendiendo que las emisiones derivadas de los vehículos que utilizamos representan una parte relevante de nuestra huella de carbono.

Además, orientamos los proyectos de acuerdo con un modelo de economía circular y de optimización de los recursos.



El Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona es una pieza esencial en la gestión responsable de nuestra actividad desde una perspectiva ambiental. En este centro supervisamos, sin interrupción, parámetros

clave del servicio de abastecimiento, como aspectos de calidad y de gestión de incidencias. Asimismo, buscamos la optimización de los recursos hídricos que gestionamos y la eficiencia en el consumo de energía.



## HUELLA DE CARBONO Y HUELLA HÍDRICA

### Huella de carbono

Desde 2012 calculamos nuestra **huella de carbono** para identificar las áreas donde podemos mejorar. El cálculo de la huella se realiza y verifica de acuerdo con la ISO 14064. Asimismo, en los últimos años hemos impulsado el proyecto **Carboweb**, una herramienta específica para calcular la huella de carbono de las actividades del ciclo integral del agua.

Además, estamos adheridos al **Programa de Acuerdos Voluntarios para la Reducción de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero** de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

### TONELADAS DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE\*

(305-1, 305-2, 305-3) (ODS 3, ODS 12, ODS 14, ODS 15)

ALCANCE 1	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	TOTAL
Combustibles fósiles, transporte propio y otros	<b>3.240</b>	<b>23.728,9</b>	<b>26.968,9</b>

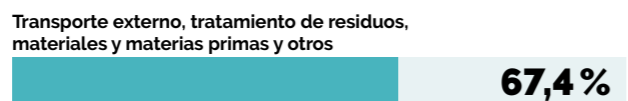
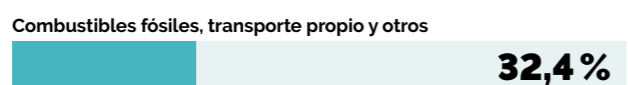
ALCANCE 2	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	TOTAL
Energía eléctrica	<b>147,5</b>	<b>30,9</b>	<b>178,4</b>

ALCANCE 3	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	TOTAL
Transporte externo, tratamiento de residuos, materiales y materias primas y otros	<b>18.865,6</b>	<b>37.223,8</b>	<b>56.089,4</b>

TOTAL	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	TOTAL
	<b>22.253,1</b>	<b>60.983,6</b>	<b>83.236,7</b>

\* Los datos de esta tabla se basan en el método market based.

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



(305-5) (ODS 13, ODS 14, ODS 15)

Cabe destacar que la huella de carbono de Aigües de Barcelona del 2016 se redujo de forma significativa respecto a 2015, gracias a la compra de energía con garantía de origen de fuente renovable. En concreto, en 2016 se redujo el conjunto de alcance 1 y 2 en un 65%.

La huella de 2017 ha sufrido un incremento del 30,5% en el alcance 3 respecto a 2016, principalmente a causa de la inclusión del CAG y el clorito sódico de la ETAP de Sant Joan Despí (cuyo factor de emisión hasta ahora no se determinaba) y de un aumento de las emisiones del efluente de la EDAR de El Prat.

Para analizar la huella de carbono de la organización, hay que tener en cuenta que la variabilidad de las condiciones de explotación de abastecimiento y saneamiento hacen fluctuar el nivel de emisiones.

La organización dispone de las certificaciones SGE 21, ISO 50001 e ISO 14001, que implican un buen número de acciones encaminadas a reducir la huella de carbono. La migración de la flota a vehículos 100 % eléctricos también permite ir reduciendo poco a poco las emisiones directas de la combustión.

### Huella hídrica

Calculamos la huella hídrica de las principales infraestructuras del ciclo integral del agua gestionadas por Aigües de Barcelona.

La producción de agua regenerada devuelta al medio ha reducido la huella hídrica de Aigües de Barcelona en

**1,97 hm<sup>3</sup>**

Hemos estimado nuestra huella hídrica en **285,5 hm<sup>3</sup>**

Después del primer estudio de la huella hídrica de la instalación de la ETAP de Sant Joan Despí, Aigües de Barcelona ha querido hacer extensivo el cálculo al resto de las principales instalaciones que gestiona en el ciclo integral del agua.



*El 70 % corresponde principalmente a la parte de la huella ligada a la captación de agua de río y pozos en las plantas de potabilización, que tiene como destino el consumidor final de agua.*

La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directamente o indirectamente. En el caso de Aigües de Barcelona, según los criterios de la Water Footprint Network, el 70 % se corresponde principalmente con la parte azul de la huella, ligada a la captación de agua de río y pozos en las plantas de potabilización, que no vuelve a las cuencas originales y que mayoritariamente tiene como destino el consumidor final de agua. La regeneración de aguas residuales contribuye a reducir la huella hídrica global del ciclo integral del agua, mientras que las 7 EDAR evitan la parte gris de la huella, relacionada con la cantidad de agua que sería necesaria para que el agua devuelta al medio tuviera la calidad de la de la cuenca.

**285,5 hm<sup>3</sup>**

70% ABASTECIMIENTO **199.785.838 m<sup>3</sup>**

30% ABASTECIMIENTO **85.715.421 m<sup>3</sup>**

### Adhesión de Aigües de Barcelona a la plataforma EsAgua

Aigües de Barcelona damos un paso más en el compromiso para reducir el impacto ecológico de nuestra actividad uniéndonos a EsAgua. EsAgua nace ante la creciente necesidad de disponer de información sobre la huella hídrica de las organizaciones, los procesos y los productos para lograr un uso más sostenible y equitativo del agua dulce. Se trata de un proyecto único e innovador en España, gestionado por Cetaqua y promovido por la Water Footprint Network y AENOR.

La red, además, pretende difundir el concepto de huella hídrica, y hace difusión de los conceptos relacionados y de la necesidad de incorporarlos en la gestión de los recursos de cualquier tipo de entidad.



Huella hídrica **AZUL**

**198.891.335 m<sup>3</sup>**  
Relacionada con el uso consuntivo de agua dulce (superficial o subterránea)



Huella hídrica **GRIS**

**86.609.924 m<sup>3</sup>**  
Relacionada con la calidad



Huella hídrica **VERDE**

**no es aplicable**  
Relacionada con el agua de lluvia

**99,2 %**  
Huella hídrica **DIRECTA**  
**283.315.079 m<sup>3</sup>**

**0,8 %**  
Huella hídrica **DIRECTA**  
**2.186.180 m<sup>3</sup>**



## AHORRO ENERGÉTICO Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

(103-2 Energía)

Disponemos de un sistema de gestión energética, en cumplimiento de la ISO 50001, en el que se enmarcan las principales acciones para reducir el consumo energético.

El consumo de energía de Aigües de Barcelona está asociado a diferentes fases de nuestra actividad:



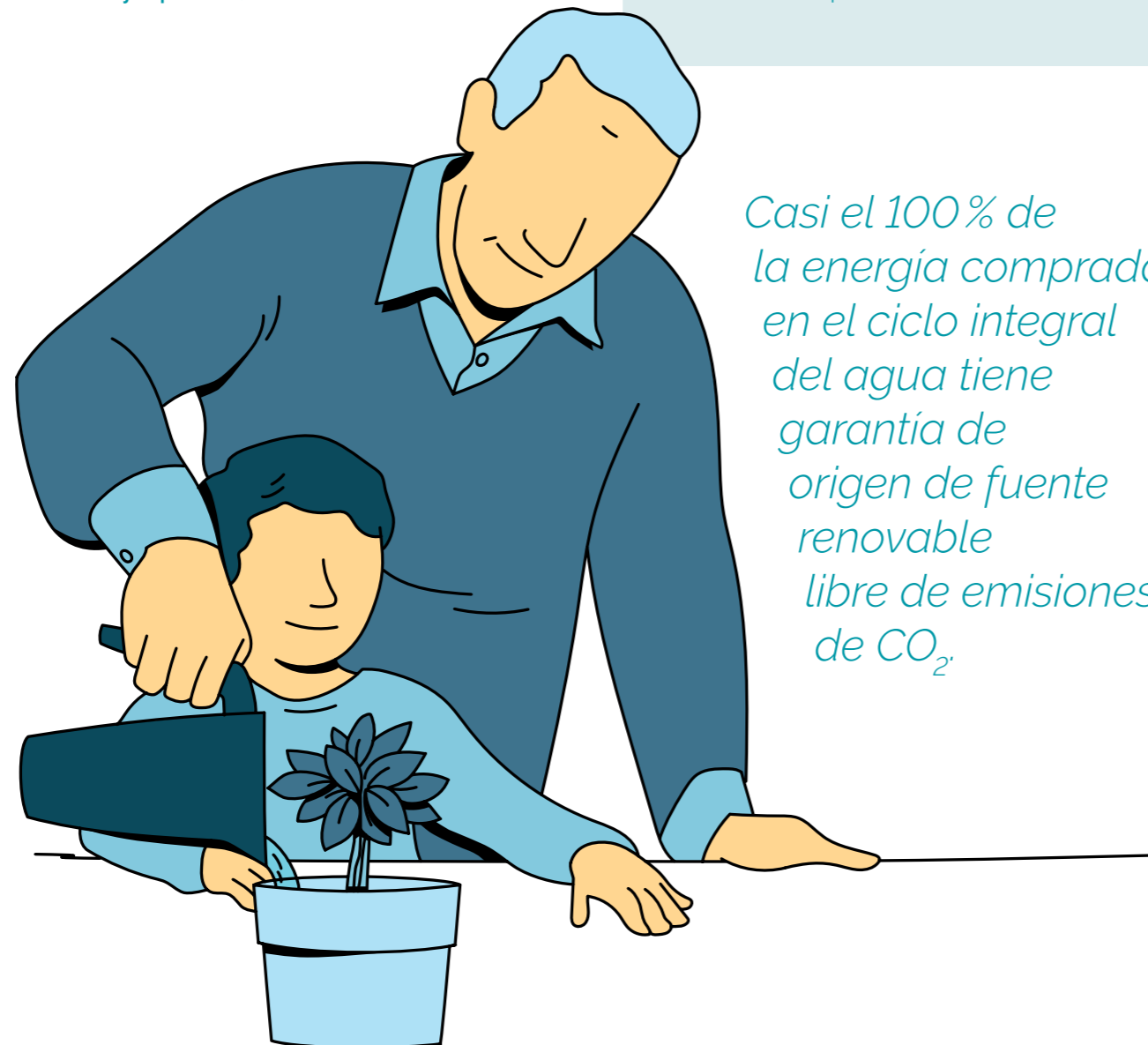
**Ciclo integral del agua**  
(producción, distribución y depuración)



**Actividad en las oficinas**

### Plan de ambientalización y mejora de la ecoeficiencia de los edificios administrativos y de las zonas verdes

Este plan ha implicado la sustitución de más 1.000 luces por iluminación LED y la instalación, la configuración y la puesta en servicio de un sistema de control de la iluminación en las oficinas de la sede corporativa de Aigües de Barcelona. La principal medida de optimización energética de iluminación en el edificio es la detección de presencia.



*Casi el 100% de la energía comprada en el ciclo integral del agua tiene garantía de origen de fuente renovable libre de emisiones de CO<sub>2</sub>.*

### CONSUMO DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

	2016	2017
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	198.378.466	197.735.753
Consumo de gas natural (kWh)	81.591.595	94.482.850
Consumo de gasoil (kWh)**	375.597	461.000

### CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

	2016	2017
Consumo de energía eléctrica (kWh)	90.628.376	95.208.357
Consumo de gas natural (kWh)	11.472.214	13.066.884
Consumo de gasoil (kWh)**	297.142	280.766

### CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE DEPURACIÓN

	2016	2017
Consumo de energía eléctrica (kWh)	107.750.090	102.558.020
Consumo de gas natural (kWh)*	70.119.381	81.415.966
Consumo de gasoil (kWh)**	78.455	180.234

### CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS

	2016	2017
Consumo de energía eléctrica (kWh)	3.391.453	3.289.253
Consumo de gas natural (kWh)	108.581	105.172
Consumo de gasoil (kWh)**	5.301	6.192

\*El consumo de gas natural en la depuración es por cogeneración.

\*\* Factor de conversión de litros/año de gasoil a kWh/año: factor 11,78 kWh/kg de gasoil (según la Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Versió 2013. Basado en el anexo 8 del informe Inventario de gases de efecto invernadero de España. Años 1990-2011 (2013) y la densidad del gasoil C a 15 °C: 900 kg/m<sup>3</sup> (Real Decreto 1088/2010).

En el marco de nuestra estrategia de desarrollo sostenible, apostamos firmemente por la movilidad sostenible. Por eso en 2017 iniciamos la elaboración del **Plan de Movilidad Vial (PMV)** de Aigües de Barcelona, que tiene por objetivo diagnosticar el estado actual e identificar mejoras en accesibilidad que supongan una mejora ambiental y en la seguridad vial.

## Tenemos la flota de vehículos eléctricos más grande del área metropolitana.

### ACCIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE



Por otro lado, desde 2014, estamos **sustituyendo la flota de vehículos** convencionales (coches de combustión) por **coches 100% eléctricos**. En total, actualmente **disponemos de 120 vehículos eléctricos**. La incorporación de los nuevos vehículos eléctricos ha supuesto una reducción de la huella asociada a la flota de 83,84 toneladas de CO<sub>2</sub>.

La sustitución de la flota comportó un cambio en la manera de repostar gasolina en los vehículos implicó una transformación de las infraestructuras de los edificios. Estos últimos han sido equipados con más de 90 sistemas de carga adaptados a las necesidades de los vehículos que forman parte de la flota eléctrica, con un consumo anual aproximado de 98.207 kWh, que provienen de la **compra con garantía de origen de fuente renovable**, generada por energías no contaminantes.

## Nuestra flota de vehículos ha sido certificada con el sello de calidad ambiental.

La flota total de vehículos de Aigües de Barcelona es de 235 automóviles. Sin embargo, algunos de ellos no se podrán sustituir por motivos relacionados con la infraestructura o porque aún no hay alternativa viable para el tipo de vehículo en cuestión.

### Proyecto Citysensa

Citysensa es una red móvil de monitorización en tiempo real de la calidad del aire, que proporciona información sobre los niveles de contaminación con una amplia cobertura geográfica y señala en detalle los problemas locales de la calidad del aire en la ciudad. Se trata de un proyecto en colaboración con Cetaqua. Cuatro de los vehículos del parque de automóviles de Aigües de Barcelona reportan datos reales sobre la calidad del aire gracias a sensores específicos.

### Premio Eco Business en Gavà

Aigües de Barcelona ha sido reconocida por el compromiso con el desarrollo sostenible en la primera edición de los premios Made in Gavà, que reconocen la tarea de las empresas con actividad en este municipio. La compañía recibió el premio Eco Business, en la categoría de sostenibilidad y economía circular, como empresa que ha destacado en proyectos de mejora del medio ambiente, con motivo de la implantación del vehículo eléctrico.



## La economía circular como herramienta para luchar contra el cambio climático



(103-2 Energía, 103-2 Efluentes y residuos)

Trabajamos para reducir el consumo energético y las materias primas haciendo más eficientes nuestros procesos, apostamos para convertir nuestros residuos en recursos y generamos energía renovable. Asimismo, orientamos los proyectos de acuerdo con una estrategia de desarrollo de la economía circular, a partir de la optimización de los recursos, para ser una empresa más rentable y eficiente.



**Generamos energía eléctrica equivalente al 9,7% de nuestro consumo eléctrico**



**Producimos energía eléctrica para abastecer el equivalente al consumo total de energía de 1.916 viviendas durante un año aprovechando los lodos de las depuradoras.**



**Cerca del 100% de la energía eléctrica consumida en el ciclo del agua ha sido comprada con garantía de origen de fuente renovable.**

### PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

En el ámbito de la gestión de residuos, trabajamos para minimizarlos, poniendo el foco en los que más generamos o que tienen un impacto mayor sobre el medio ambiente. Además, de acuerdo con los principios de la economía circular y la innovación, implantamos **proyectos para reutilizar** algunos de los residuos que generamos.

### Proyecto de economía circular en Gavà

Después de consolidar la guía metodológica de economía circular desarrollada en el proyecto de Sant Feliu de Llobregat en el ciclo integral del agua, hemos impulsado y aplicado la iniciativa al municipio de Gavà, que aumenta su posicionamiento en la economía circular.

El proyecto pretende:

**1** Implementar una guía metodológica de economía circular en Gavà.

**2** Cuantificar indicadores de sostenibilidad y definir modelos de actividad.

**3** Redactar una lista de medidas para ser un territorio basado en la economía circular.

En el marco de este proyecto, se ha desarrollado un prototipo informático para analizar datos masivos de diferente origen: agua, energía y residuos.

*Trabajamos en nuestro compromiso «residuo cero» a través de la innovación para minimizar y recuperar parte de los residuos.*

### Una segunda vida para la tierra

Desde 2016, Aigües de Barcelona trabaja en un proyecto pionero de reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras de canalización, para minimizar el impacto ambiental en vertederos y canteras.

Este proyecto, llevado a cabo conjuntamente con Sorigué, se ha consolidado durante 2017. Hemos extendido las actuaciones piloto a las obras de varios

*Reutilizar, generar menos residuos y reducir el impacto y la contaminación.*

distritos de Barcelona con el objetivo de implantarlo en los 23 municipios del área metropolitana de Barcelona donde damos servicio.

### GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (KG) (306-2) (ODS 3, ODS 6, ODS 12)

	2016	2017
Arenas de desarenador: vertedero	72.320	207.380
Lodo deshidratado: otros	0	104.800
Lodo deshidratado: vertedero	365.479	13.680
Lodo secado: vertedero	28.500	34.800
Lodo secado: valorización	3.447.968	3.287.240
Desechos: vertedero	27.620	128.462
Desechos: valorización	31.515	640

### GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (KG)

	2016	2017
Arenas de desarenador: vertedero	2.990.220	3.874.360
Desechos: vertedero	4.462.930	3.690.460
Lodo deshidratado: vertedero	0	10.160
Lodo deshidratado: agrícola	57.129.110	60.361.140
Lodo deshidratado: secado térmico	18.140.000	17.445.300
Lodo secado: valorización térmica directa	1.606.040	1.044.780
Lodo secado: compostaje	2.756.080	3.278.210
Lodo secado: agricultura	239.080	240.560
Lodo líquido que entra en EDAR	4.582.240	4.750.780
Lodo líquido enviado a gestor	1.501.898.000	1.642.285.000



## APUESTA POR LAS ENERGÍAS RENOVABLES

(103-2 Energía)

Los últimos años se han caracterizado por la inversión en instalaciones para **generar energías renovables** dentro de las mismas instalaciones de Aigües de Barcelona. De esta manera, reducimos nuestra huella de carbono y favorecemos la economía circular.

### ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA PROVENIENTE DE FUENTES NO RENOVABLES (kWH) (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

	2016	2017
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante gas natural	26.565.202	28.794.200

### ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA PROVENIENTE DE FUENTES RENOVABLES (kWH)

	2016	2017
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	15.256.051	19.007.047
Energía eléctrica de la planta fotovoltaica	210.021	156.946

### Sistemas de cogeneración con biogás

Uno de los principales residuos derivados del proceso de depuración de aguas residuales son los lodos de depuración. A partir de este residuo, rico en materia orgánica, se puede generar biogás, una fuente de energía renovable que reduce las emisiones de metano a la atmósfera.

Tres de las depuradoras que gestionamos disponen de este sistema de cogeneración. La energía producida en estas instalaciones se utiliza en los mismos procesos de la planta, lo que permite reducir el consumo de energía global.

*Alrededor del 10% de la energía que consumimos proviene de energías renovables generadas en nuestras instalaciones.*

## ENERGÍA PRODUCIDA POR RECUPERACIÓN DE LODOS DE DEPURADORA COMO BIOGÁS (302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)



**Depuradora de Gavà**



**Depuradora de Sant Feliu de Llobregat**



**Depuradora del Baix Llobregat**

La depuradora del Baix Llobregat utiliza adicionalmente el calor residual del funcionamiento en continuo de los motores de cogeneración de la planta de secado

térmico de lodos. Los principales destinos finales son el compostaje y la cementera, como combustible sustitutivo de los derivados del petróleo tradicionales.

### Instalación de placas fotovoltaicas

En 2013 instalamos un parque de placas fotovoltaicas de 165 watts de potencia en la planta de tratamiento de Sant Joan Despi. Los 699 módulos fotovoltaicos instalados en la cubierta de los depósitos de almacenaje de agua tratada suponen un ahorro de 156.946 kWh/año.

### Marquesina fotovoltaica

En la estación de tratamiento de Sant Joan Despi, se ha instalado una pérgola de captación fotovoltaica que, conectada a la red, alimenta de manera instantánea los equipos de carga de 5 vehículos.



## Control de vertidos al mar



### (103-2 Efluentes y residuos)

La gestión de las aguas residuales y la **prevención de vertidos** al mar de cargas contaminantes se llevan a cabo, entre otras infraestructuras, gracias a la **red de colectores y los emisarios submarinos**.



**Colectores** conectan la red de colectores metropolitanos a las EDAR



**Emisarios submarinos** conducen las aguas residuales depuradas a través de una cañería mediante un difusor para ayudar a llevar las aguas residuales al mar.

La red de colectores transporta el agua antes de depurarla, motivo por el que el buen **mantenimiento es esencial** para prevenir vertidos contaminantes al mar. Aigües de Barcelona ha implantado un sistema de alerta en 18 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR), que avisa con un SMS y correo electrónico a las personas responsables cuando se produce un vertido. Además, los datos de los niveles de vertidos de las EBAR se comparan con los de las EDAR para conocer en tiempo real los vertidos que se producen.

*Somos eficientes y rápidos en la respuesta ante posibles incidentes que afecten la calidad de las aguas marinas.*

### Respuesta ejemplar ante los riesgos de vertido

A raíz de la rotura de dos tramos del colector interceptor Montgat-Planta Besós (colector de Levante), a causa del fuerte temporal del mes de enero de 2017, dimos una respuesta ejemplar para prevenir el vertido de cargas contaminantes al mar.

De manera inmediata, evaluamos los daños, usando drones diseñados específicamente para inspeccionar estas conducciones, y elaboramos un estudio de soluciones para aplicar en este tipo de casos.

La reparación, consistente en hacer una derivación para detener los vertidos al mar, se realizó en 4 días, un tiempo récord, gracias a la puesta en marcha de todos los recursos disponibles. La reconstrucción total del colector se desarrolló en los meses posteriores.



## Mejoramos los olores de las depuradoras

Algunas de nuestras instalaciones, como las depuradoras que gestionamos, pueden generar malos olores a causa del proceso de depuración del agua. Aunque habitualmente estas instalaciones se localizan en el extrarradio de los núcleos urbanos, pueden causar molestias a vecinos.

**Trabajamos para reducir este impacto** ambiental llevando a cabo estudios olfatométricos, que nos permiten conocer la magnitud del impacto y ponerle remedio.

En el marco del plan de acción Aigües 2020, hemos elaborado un proyecto de análisis del impacto social y ambiental de los olores en las depuradoras. El objetivo del proyecto es analizar los riesgos, identificar los posibles grupos de relación afectados por los episodios de olores y concretar acciones preventivas.

*En 2017 hemos continuado con los estudios para reducir los malos olores en las depuradoras.*



# Protegemos y favorecemos la biodiversidad



Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa cuidar **también el entorno natural** —entendiendo sus necesidades reales e impulsando iniciativas destinadas a minimizar el impacto en el medio— y aprovechar al máximo los recursos naturales de los que disponemos.

Protegemos los espacios más sensibles, como los parques naturales, y trabajamos para minimizar el impacto potencial que puedan tener nuestras instalaciones.

**13 plantas** de potabilización y depuración

**9 plantas** de potabilización y depuración en espacios protegidos de la red Natura 2000

**1 planta** de tratamiento con planes de acción en biodiversidad

## ESTRATEGIA DE BIODIVERSIDAD



### El jardín de mariposas

Cuando asumimos el reto de ajardinar un parterre de la ETAP de Sant Joan Despí de una superficie de 1500 m<sup>2</sup>, optamos para no quedarnos con la parte estética e introducir criterios de sostenibilidad y biodiversidad, como el ahorro de agua, el bajo mantenimiento, el uso de especies autóctonas, el fomento de la biodiversidad, la poca generación de residuos e incluso la compra de materiales sostenibles para la construcción. Gracias al asesoramiento recibido del Museo de Ciencias Naturales de Granollers y la Fundación World Nature, escogimos plantas autóctonas que favorecen el ciclo vital de las mariposas a lo largo de todo el año. Así les facilitamos un entorno idóneo para reproducirse y alimentarse, y ellas, a cambio, colaboraran polinizando el entorno. Las plantas provienen de viveros que las producen de forma ecológica. El jardín de las mariposas nos ofrece un espacio único para explicar a los visitantes de la ETAP de Sant Joan Despí cómo es nuestro entorno.



### PROYECTOS PARA MEJORAR LA BIODIVERSIDAD



#### Queremos espacios limpios y personal sensibilizado:

- Adhesión a la campaña «Let's Clean Up Europe!» para limpiar los márgenes del río Llobregat
- Difusión interna y externa del Día Internacional de la Diversidad Biológica y entrega de una guía



#### Cuidamos los espacios para preservar la biodiversidad:

- Control de especies invasoras de vegetación y fauna
- Alternativas al uso de fitosanitarios en las zonas verdes de los jardines que gestionamos
- Replantación de especies autóctonas en nuestras instalaciones



#### Construimos refugios y espacios en nuestras instalaciones y en el entorno para conservar nuestra fauna:

- Nidos para páridos, murciélagos, búhos y otros animales
- Refugios de fauna en árboles viejos o muertos previamente acondicionados
- Jardín de 3.500 m<sup>2</sup> de plantas mediterráneas para mariposas (en colaboración con la ONG World Nature)
- Balsa refugio para anfibios en la cabecera del pantano de Vallvidrera, en especial para la rana reineta



#### Nos preocupamos por el control de plagas sin utilizar productos fitosanitarios:

- Plaga de procesionaria
- Plaga de pulgón de los cedros
- Plaga de mosquito tigre



#### Nos gusta observar y aprender de la naturaleza:

- Proyecto Biobserva de observación de aves en nuestras instalaciones



#### Aprovechamos los recursos que tenemos al alcance:

- Reutilización de restos vegetales (como abono) generados en talas



1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

1  
Presentación

2  
2017 de un vistazo

3  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

4  
Al lado de las personas

5  
Cuidamos el agua

6  
Hacemos ciudad

7  
Sobre el informe

8  
Anexos

# Sobre el informe





## Perfil del informe

Este *Informe de sostenibilidad* pretende ofrecer información transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes para Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2017.

(102-51, 102-52)

Desde 2015, el *Informe de sostenibilidad* se elabora de acuerdo con la guía de la Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad en sus diferentes versiones.

Para la elaboración de este informe, se han utilizado por primera vez los estándares GRI, publicados en octubre de 2016 (de conformidad esencial). Estos estándares sustituyen la guía de la GRI en su versión G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que fue la utilizada por Aigües de Barcelona para elaborar los informes de sostenibilidad de los ejercicios 2015 y 2016.

Igualmente este informe concuerda con el compromiso de Aigües de Barcelona de dar respuesta al cumplimiento y progreso de la compañía en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Materialidad y participación de los grupos de relación

(102-44, 102-49)

De acuerdo con los principios estándar GRI, este informe se centra principalmente en los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado por la compañía en 2017. El proceso de elaboración y los resultados se muestran en el capítulo **3.3. Trabajamos en red para la sostenibilidad** de este informe.

## Verificación

(102-56)

Para comprobar la fiabilidad de la información, Aigües de Barcelona ha sometido este informe a verificación externa a través de la empresa EY, con un nivel de aseguramiento razonable.

Esta revisión se ha llevado a cabo de acuerdo con lo que establece la norma ISAE 3000 (Revised) y la *Guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa*, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJ-CE). Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios de la norma AA1000 APS 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard) en relación con la relevancia de la información, la inclusividad y la capacidad de respuesta, con la finalidad de asegurar que el informe trata todos los asuntos que los grupos de relación consideran relevantes. Los aspectos detectados como materiales se pueden consultar en el cuadro de materialidad.

## Alcance de la información

(102-50)

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

El período objeto de este informe de sostenibilidad corresponde al año natural comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

## Contacto

(102-53)

La responsabilidad de la elaboración del *Informe de sostenibilidad* es del Departamento de Desarrollo Sostenible de la compañía. Para más información, se puede contactar con el Departamento de Desarrollo Sostenible a través de los siguientes medios:

Dirección postal:  
General Batet, 1-7  
08028 Barcelona  
Teléfono: (+34) 933422238  
Correo electrónico:  
[desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat](mailto:desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat)



# Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla presenta el índice de contenidos generales y estándares temáticos de la organización Global Reporting Initiative (GRI) para la opción de conformidad esencial.

## FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible								
<b>GRI 101 FUNDAMENTOS 2016</b>													
<b>GRI 102 CONTENIDOS GENERALES 2016</b>													
<b>Perfil de la organización</b>													
102-1 Nombre de la organización	16		✓										
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16-17		✓										
102-3 Ubicación de la sede central	C/ General Batet, 1-4 08028 Barcelona		✓										
102-4 Localización de la actividad	16, 18-19		✓										
102-5 Propiedad y forma jurídica	16		✓										
102-6 Mercados servidos	18-19		✓										
102-7 Dimensión de la organización	18-19, 30-31, 68, 90		✓										
102-8 Información sobre los empleados y otros trabajadores	69	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Trabajadores a tiempo completo</th> <th>Trabajadores a tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres: 700</td> <td>Hombres: 27</td> </tr> <tr> <td>Mujeres: 206</td> <td>Mujeres: 51</td> </tr> <tr> <td><b>Total: 906</b></td> <td><b>Total: 78</b></td> </tr> </tbody> </table>	Trabajadores a tiempo completo	Trabajadores a tiempo parcial	Hombres: 700	Hombres: 27	Mujeres: 206	Mujeres: 51	<b>Total: 906</b>	<b>Total: 78</b>	✓	Principio 6	ODS 8
Trabajadores a tiempo completo	Trabajadores a tiempo parcial												
Hombres: 700	Hombres: 27												
Mujeres: 206	Mujeres: 51												
<b>Total: 906</b>	<b>Total: 78</b>												
102-9 Cadena de suministro	50-53		✓										
102-10 Cambios significativos en la organización y la cadena de suministro	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.		✓										
102-11 Principio o enfoque de precaución	108		✓										
102-12 Iniciativas externas	40-41, 49		✓										
102-13 Participación en asociaciones	49		✓										
<b>Estrategia</b>													
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	2-3		✓										
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	6-7		✓										
<b>Ética e integridad</b>													
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	12-13		✓	Principio 10	ODS 16								

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Gobierno</b>					
102-18 Estructura de gobierno	20-22		✓		
102-20 Responsabilidad en el ámbito ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	21-22		✓		
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20-22		✓		ODS 5, ODS 16
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	20-22		✓		
<b>Participación de los grupos de relación</b>					
102-40 Lista de grupos de relación	42		✓		
102-41 Negociación colectiva	El 100% de trabajadores y trabajadoras de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos.		✓	Principio 3	ODS 8
102-42 Identificación y selección de los grupos de relación	42		✓		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de relación	42-43		✓		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	46, 62, 66, 126		✓		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	16		✓		
102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura de cada tema	44-46		✓		

TABLA DE COBERTURA DE ASPECTOS MATERIALES

Tema material	Cobertura <sup>1</sup>	Implicación <sup>2</sup>
<b>GRI 200: Temas económicos</b>		
GRI 201: Desempeño económico	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 204: Prácticas de adquisición	Externa	Directa e indirecta
GRI 205: Anticorrupción	Interna y externa	Directa e indirecta
<b>GRI 300: Temas ambientales</b>		
GRI 302: Energía	Interna y externa	Directa
GRI 303: Agua	Interna y externa	Directa
GRI 305: Emisiones	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 306: Efluentes y residuos	Interna y externa	Directa
GRI 307: Cumplimiento ambiental	Interna	Directa
<b>GRI 400: Temas sociales</b>		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Directa
GRI 413: Comunidades locales	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 416: Seguridad y salud de los clientes	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 417: Marketing y etiquetado	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Interna	Directa
Gestión de la reputación y la comunicación	Interna y externa	Directa e indirecta
Transferencia de conocimiento e innovación	Interna y externa	Directa e indirecta

1. Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización o fuera de la organización.  
 2. Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto por sus relaciones empresariales).

- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuidamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos



**Informe de sostenibilidad 2017**

**1**

Presentación

**2**

2017 de un vistazo

**3**

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

**4**

Al lado de las personas

**5**

Cuidamos el agua

**6**

Hacemos ciudad

**7**

Sobre el informe

**8**

Anexos

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
102-47 Lista de temas materiales	44-46		✓		
102-48 Reexpresión de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.		✓		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	44-46 En 2018 se ha revisado la materialidad respecto a la elaborada en 2015. Eso ha determinado una nueva lista de aspectos materiales de la organización.		✓		
102-50 Período objeto del informe	2017		✓		
102-51 Fecha del último informe	2016		✓		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual				
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	127		✓		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	44		✓		
102-55 Índice de contenidos GRI	128-135 En 2017 se ha llevado a cabo la transición a los estándares GRI.		✓		
102-56 Verificación externa	127, 136		✓		

**TEMAS MATERIALES**

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 200: TEMAS ECONÓMICOS</b>					
<b>Desempeño económico</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	6-7, 28, 36-38, 42-43, 88				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 201 Desempeño económico 2016</b>					
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30		✓		ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	25, 109		✓	Principio 7	ODS 13
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	28, 36-38, 42-43, 57-58				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016</b>					
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	57-58		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 10
<b>Prácticas de adquisición</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 50-51, 53				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 204 Prácticas de adquisición 2016</b>					
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	53		✓		ODS 12



**Informe de sostenibilidad 2017**

**1**  
Presentación

**2**  
2017 de un vistazo

**3**  
Aigües De Barcelona, 150 años contigo

**4**  
Al lado de las personas

**5**  
Cuidamos el agua

**6**  
Hacemos ciudad

**7**  
Sobre el informe

**8**  
Anexos

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Anticorrupción</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principio 10	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	20-25, 36-38, 42-43			Principio 10	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principio 10	
<b>GRI 205 Anticorrupción 2016</b>					
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24-25	En este documento no se informa sobre este aspecto, ya que en 2017 no se han hecho formaciones en temas de corrupción al Consejo de Administración, aunque sí se ha trabajado en una formación sobre ética y riesgos penales dirigidos al Consejo de Administración de Aigües de Barcelona, la cual se llevará a cabo en el último trimestre de 2018.	✓	Principio 10	ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 300: TEMAS AMBIENTALES</b>					
<b>Energía</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 108, 112-114, 116, 118-119			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 302 Energía 2016</b>					
302-1 Consumo energético dentro de la organización	113, 118-119		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13
<b>Agua</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	18-19, 36-38, 42-43, 88-90, 93-94, 96			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 303 Agua 2016</b>					
303-1 Extracción de agua por fuente	17, 90		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-3 Agua reciclada y reutilizada	89		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Emisiones</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 108-109			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 305 Emisiones 2016</b>					
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	110		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	110		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	110		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	110		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
<b>Efluentes y residuos</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	18-19, 36-38, 42-43, 108, 116-117, 120			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 306 Efluentes y residuos 2016</b>					
306-1 Vertido de aguas en función de la calidad y el destino	92		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-2 Residuos por tipos y método de eliminación	117		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12
<b>Cumplimiento ambiental</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	20-22, 36-38, 42-43, 108			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016</b>					
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		En 2017 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.	✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 16



Informe de sostenibilidad 2017

1 Presentación

2 2017 de un vistazo

3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4 Al lado de las personas

5 Cuidamos el agua

6 Hacemos ciudad

7 Sobre el informe

8 Anexos

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 400: TEMAS SOCIALES</b>					
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principio 6	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 76-79			Principio 6	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>					
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	El 100% de los trabajadores están representados en comités de seguridad y salud.		✓	Principio 6	ODS 8
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertos por accidente laboral o enfermedad profesional	77 En 2017 no ha habido ningún accidente fatal del personal de Aigües de Barcelona.	No se incluye la tasa de días perdidos.	✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
<b>Comunidades locales</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓	Principio 1	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-44			Principio 1	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43			Principio 1	
<b>GRI 413 Comunidades locales 2016</b>					
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	100-104		✓	Principio 1	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 84-85				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016</b>					
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	86		✓		
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2017 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y los servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Marketing y etiquetado</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	36-38, 42-43, 84				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 417 Marketing y etiquetado 2016</b>					
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2017 no ha habido incumplimientos de la regulación o de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y los servicios que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2017, no ha habido incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluida la publicidad, que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	20-22, 24-25, 36-38, 42-43				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
<b>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016</b>					
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico	En 2017 no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el ámbito social y económico que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16
<b>Gestión de la reputación y la comunicación</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	20-25, 36-38, 42-43, 62-64				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación	43, 52, 64		✓		
<b>Transferencia de conocimiento e innovación</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	44-46, 129		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	32, 36-38, 42-43, 70, 96, 106-107				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 36-38, 42-43				
Número de proyectos de I+D+i	33-35		✓		
Inversiones en I+D+i	33, 35		✓		



# Verificación externa

(102-56)

1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sarrà Forum  
Avenida Sarrà, 102-106  
08017 Barcelona  
España

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

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017 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 sociedad).

### 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 Sostenibilidad de Aigües de Barcelona adjunto y en el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Sobre el Informe". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)
- 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 de Sostenibilidad 2017 está definido en el apartado "Perfil del Informe".

La preparación de la información de sostenibilidad, así como el contenido de la misma, 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 razonable.
- 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 de Sostenibilidad 2017, 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 de Sostenibilidad 2017 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 los GRI Standards de Global Reporting Initiative para la preparación de informes 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 contenidos incluidos en el Índice de contenidos GRI que figura en el apartado "Sobre el Informe" 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 Depuración de Aguas Residuales del Besòs, seleccionada según un análisis de riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos para verificar determinados contenidos de GRI Standards.
- Respecto a la información cuantitativa del Índice de contenidos GRI, que figura en el apartado "Sobre el Informe", se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha obtenido un entendimiento general de los controles internos de IT implantados y se han efectuado pruebas específicas sobre los más relevantes.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe de Sostenibilidad 2017 ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la Información de sostenibilidad contenida en el Informe de Sostenibilidad 2017 adjunto, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

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

### Independencia y control de 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.

Compañía Social: C/Reinardo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, B.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1.ª, Madrid 9 de Marzo de 1.999. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



### Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el Índice de Contenidos GRI del Informe de Sostenibilidad 2017, que figura en el apartado "Sobre el Informe", revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

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 2017 Aigües de Barcelona ha mantenido activos los procesos para la identificación de los grupos de relación relevantes en las diferentes etapas de su cadena de valor. Asimismo, se ha realizado reuniones y encuentros con los diferentes representantes de sus grupos de relación con el fin de identificar sus expectativas y necesidades en materia de Desarrollo Sostenible. Se recomienda seguir fortaleciendo el contacto directo y los canales de comunicación bidireccionales con todos y cada uno de los grupos de relación, con el fin de avanzar continuamente en el diálogo en materia de sostenibilidad. A través de esto, profundizar en la gestión de las expectativas y necesidades de los grupos de relación, garantizando que éstas se encuentren plenamente integradas en los planes e iniciativas de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona. Igualmente, fomentando la participación activa de los grupos de relación.
- **Relevancia:** Aigües de Barcelona definió en 2015 un enfoque de diálogo con sus grupos de relación y, a partir de éste, ha desarrollado en el último año un análisis de materialidad para la identificación de los temas materiales de Desarrollo Sostenible, en línea con las recomendaciones de GRI Standards.

Se recomienda aportar más información sobre la manera en que se ha establecido la relevancia de los temas de Desarrollo Sostenible, su priorización y su cobertura. Por otra parte, se sugiere seguir avanzando en el análisis sobre los impactos negativos y positivos generados por la compañía en materia de sostenibilidad. Además, es conveniente continuar demostrando el compromiso de la compañía en Desarrollo Sostenible, fomentando la comunicación vinculada a los temas relevantes de sostenibilidad. Para ello, aprovechar los diferentes canales disponibles y hacer uso de formatos que faciliten la adecuada transmisión de información relevante a los diferentes grupos de relación.

- **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 realizó un proceso de reflexión interna en relación a su visión, misión, valores y compromisos, a partir del cual cada año pone en marcha planes de acción para concretar su contribución al Desarrollo Sostenible en su entorno de actividad. A este respecto, en 2017 la sociedad continúa comunicando los resultados conseguidos a través de sus planes de acción.

Se recomienda tener en cuenta la evolución de las expectativas de los grupos de relación a la hora de actualizar los planes de acción en materia de Desarrollo Sostenible, basado en el fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos. Asimismo, se recomienda seguir afianzando el seguimiento de los planes de acción y de la consecución los objetivos de Desarrollo Sostenible, consolidando la medición y la evaluación del desempeño en materia de sostenibilidad. Además, se sugiere comunicar con más detalle sobre la manera en que estos procesos están alineados con los compromisos asumidos y con la visión, misión y valores de la sociedad.

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, 26 de junio de 2018

A member firm of Ernst & Young Global Limited



**1**  
Presentación

**2**  
2017 de un vistazo

**3**  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

**4**  
Al lado de las personas

**5**  
Cuídamos el agua

**6**  
Hacemos ciudad

**7**  
Sobre el informe

**8**  
Anexos

# Anexos



# Anexo 1. Progreso de los objetivos Aigües 2020

## Personas

OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<b>OBJETIVO 1</b> Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana en situación de vulnerabilidad económica	Medidas sociales para familias con dificultades para pagar la factura (ver el apartado «Agua para todo el mundo»)	39.128 familias con ayudas para pagar la factura	Número de familias acogidas a la tarifa social, el Fondo de Solidaridad o medidas de flexibilidad	34.663 familias	39.128 familias	●
	Fondo de Solidaridad	19.290 familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad desde 2012				
	Tarifa social	11.869 familias acogidas a la Tarifa Social				
	Suministros aplazados o fraccionados	7.969 suministros aplazados o fraccionados				
	Implantación de protocolos de actuación con los ayuntamientos ante casos de pobreza energética	• 21 convenios firmados con los ayuntamientos durante el 2017 para luchar contra la pobreza energética • Implantado el protocolo de comunicación con los diferentes ayuntamientos				
<b>OBJETIVO 2</b> Mejorar un 5% la percepción global de la satisfacción con el trabajo en Aigües de Barcelona del año 2015 (7,4)	Encuesta de riesgos psicosociales	Encuesta de riesgos psicosociales 2017	Índice de los trabajadores	7,4	7,3	●
	Nueva estrategia de comunicación interna	• Plan de comunicación con los trabajadores • Proyecto embajadores				
	Acciones para trabajadores: fiesta de los 150 años, voluntariado, sorteos, etc.	• 1.650 participantes en la fiesta de los trabajadores de los 150 años • 79 voluntarios participantes en acciones de voluntariado				
<b>OBJETIVO 3</b> Mejorar un 5% el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona del año 2015	Comunicación proactiva con los clientes en la Oficina en Red	• Nuevo horario 2017 de atención al público • Diseño del nuevo modelo de atención al cliente	Índice de satisfacción de los ciudadanos	7,2	7,3	●
	Proyecto de mejora de la atención presencial	• En los distritos de Barcelona que vierten a las cuencas del Besós, más de 13.000 papeleras repartidas a los ciudadanos que visitaban los puestos de Aigües de Barcelona.				
	Campaña contra el vertido de toallitas: «El WC no es una papelera»					
<b>OBJETIVO 4</b> Mejorar un 10% la satisfacción de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016	• Programa de formación compartida con los proveedores • Encuesta de satisfacción y identificación de expectativas de los proveedores	<b>Programa o jornada de formación:</b> 51 asistentes Valoración de la sesión: 9/10	Índice de satisfacción de los proveedores	7,5	7,1	●
		Encuestas: • 251 proveedores contactados • 147 respuestas (58,6%) • 7,48/10 de valoración de satisfacción				

1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos





OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<b>OBJETIVO 5</b> Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales	Plan de proximidad	Como resultado de la colaboración público-privada entre Aigües de Barcelona, CETAQUA y los municipios de Sant Feliu de Llobregat y Gavà, se han investigado herramientas innovadoras para aplicar la economía circular a escala municipal. Oportunidades identificadas: reutilización de agua no potable para limpiar instalaciones industriales, autoproducción mayor de lodos industriales y biomasa, recuperación de residuos industriales como materia prima secundaria para granjas locales, aprovechamiento de residuos orgánicos como fertilizantes para la agricultura de proximidad.	Convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes respecto al año 2013	93	68	<span style="color: green;">●</span>
<b>OBJETIVO 6</b> Aumentar un 10% el volumen de compra certificada RSC del año 2016	Implantación del Código de Conducta del Proveedor	Definición del Código de Conducta: a 31 diciembre de 2017, 100% de los proveedores informados	Porcentaje de volumen de compra certificada RSC	67,7%	67,6%	<span style="color: orange;">●</span>
<b>OBJETIVO 7</b> Promover la certificación OSHAS 18001 entre nuestros proveedores	Implantación del Código de Conducta del Proveedor	Definición del Código de Conducta: a 31 diciembre de 2017, 100% de los proveedores informados	Porcentaje de volumen a proveedores cualificados ISO 9001	69,2%	81,3%	<span style="color: green;">●</span>
			Porcentaje de volumen a proveedores cualificados ISO 14001	64%	79,6%	<span style="color: green;">●</span>
			Porcentaje de volumen a proveedores cualificados OSHAS	42%	80,9%	<span style="color: green;">●</span>
<b>OBJETIVO 8</b> Mejorar un 10% la valoración del desarrollo profesional de nuestros trabajadores del año 2015 (5,9)	Proyecto de sensibilización y capacitación de la plantilla sobre la relación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los colectivos y priorización de estos (analista GOA, inspector de suministro, operario de operaciones)</li> <li>Identificación de expectativas de los clientes</li> <li>Formación en trato al cliente: genérico y en situaciones conflictivas</li> <li>Protocolo de actuaciones y formación interna para los inspectores de suministro</li> </ul>	Índice de desarrollo profesional	5,9	5,9	<span style="color: orange;">●</span>
<b>OBJETIVO 9</b> Lograr un valor del 35% de mujeres en cargos directivos o de mando (+5 mujeres)	Convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración	1 mujer más en el Consejo de Administración	Mujeres en cargos directivos o de mando	32%	35,5%	<span style="color: orange;">●</span>
<b>OBJETIVO 10</b> Reducir un 20% el índice de frecuencia de accidentes del año 2015	<b>Programa de cultura preventiva</b> Mejorar la integración de la función preventiva en las actividades del negocio haciendo partícipes proactivos a todos los trabajadores con el objetivo final de minimizar los riesgos y la siniestralidad laboral	Proyecto contra los Accidentes Leves: grupo de trabajo formado por dinamizadores de cada centro de trabajo para analizar los accidentes leves sucedidos los últimos años, estudiar las causas y proponer medidas para evitarlos.  Batec: aplicación que geoposiciona el personal y envía un señal de alerta a su centro de control en caso de emergencia o riesgo para la salud.	Índice de gravedad	0,5	0,5	<span style="color: green;">●</span>

OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<p><b>OBJETIVO 11</b> Reducir un 20% el índice de frecuencia de accidentes del año 2015 (13,43) Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales</p>	<p><b>Proyecto Cultura Positiva</b> Dirigido a fomentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras de cara a incrementar la declaración espontánea de los eventos y compartir la experiencia y las buenas prácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 talleres de diagnóstico</li> <li>• Elaboración de documentación relacionada con comunicados de riesgo, incidentes y buenas prácticas</li> <li>• Difusión de monográficos de SSL, Flash Ats, REX y buenas prácticas: 28 comunicados (3 de BP) y errores</li> <li>• Formación Cultura Positiva: SSL CoDir, directores, mandos intermedios y delegados de SSL</li> <li>• Participación de los delegados de SSL en el equipo de trabajo</li> </ul>	Índice de frecuencia	8,78	10,39	
<p><b>OBJETIVO 12</b> Extender las medidas de bienestar personal al 70% de la plantilla</p>	<p><b>Programa de cultura preventiva</b> Mejorar la integración de la función preventiva en las actividades del negocio haciendo partícipes proactivos a todos los trabajadores con el objetivo final de minimizar los riesgos y la siniestralidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de la dirección de Desarrollo de Bienestar Personal y del servicio de asistencia psicológica</li> <li>• Seguimiento del absentismo para fomentar el acompañamiento durante la baja, detectar las causas y reducirlas</li> </ul>	Personas que disfrutan de medidas de bienestar personal	57%	53,4%	
<p><b>OBJETIVO 13</b> Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre los trabajadores</p>	<p><b>Maratón de Transformación Digital</b>, un espacio para compartir conocimiento interno, aprender nuevas habilidades y disciplinas, compartir nuevos retos digitales, aprender a trabajar en red, trabajar en ideas disruptivas y mejorar la experiencia de trabajo para ser más ágiles y productivos</p> <p><b>Red InnovAB</b>, red aceleradora de profesionales que cooperan orientados a las iniciativas estratégicas de la empresa, una red voluntaria de embajadores de la innovación</p>		Trabajadores que participan en proyectos de innovación y conocimiento	17,97%	19,5%	

# Agua

OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<b>OBJETIVO 14</b> Mantenerse entre las 5 ciudades europeas con menor consumo doméstico	Programas de educación y sensibilización: · Agualogía · Aula del Agua · El saneamiento: agua limpia · Programa educativo del Museo Agbar de las Aguas	63.423 participantes en acciones educativas y de sensibilización de los recursos hídricos	Consumo doméstico L/hab./día	103,6	104,1	<span style="color: green;">●</span>
<b>OBJETIVO 15</b> Reducir el volumen de fuga equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes	Despliegue del sistema de telelectura  Plan 85. Reducción del ANR	248.000 contadores con capacidad de transmisión de datos y 209.608 con servicio de avisos de telelectura  Acciones vinculadas a la captura de eficiencia: · Innovación continua (tecnológica y de gestión de la información) · Seguimiento transversal de iniciativas: territorial, clientes, técnica, operaciones · Definición de acciones del plan de comunicación según grupo de relación (trabajador, regulador, ciudadanía)	Rendimiento técnico de la red	84,4%	85%	<span style="color: green;">●</span>
<b>OBJETIVO 16</b> Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso del agua regenerada	Distribución de aguas regeneradas y freáticas	· Desarrollo de metodología de economía circular global en el municipio de Gavà, integrando el trinomio agua, energía y residuos · Implantación de un sistema de gestión del riesgo modelo Sanitation Safety Plan (SSP) en la ERA de Gavà-Viladecans	Recursos alternativos: capacidad de retorno de agua prepotable	3,02%	2,81%	<span style="color: red;">●</span>
<b>OBJETIVO 17</b> Aumentar un 10% la energía verde generada respecto a la generada en 2015	Promoción de la economía circular	· Cerca del 100% de la energía eléctrica consumida en el ciclo integral del agua ha sido comprada con garantía de origen de fuente renovable. · Generamos y recuperamos energía equivalente al 24,25% de nuestro consumo eléctrico en el ciclo integral del agua. · Cerca del 10% de la energía eléctrica consumida equivale a la energía eléctrica generada en nuestras instalaciones. · Instalación de una marquesina fotovoltaica para cargar 5 vehículos eléctricos.	kW generados con energía verde/kWh consumidos	13,94%	14,04%	<span style="color: red;">●</span>
<b>OBJETIVO 18</b> Reciclar el 50% de las arenas generadas en las obras de canalización	Promoción de la economía circular	Implantación del reaprovechamiento de arenas de las canalizaciones de la red de distribución	Residuos valorizados vs. generados	95,15%	93,45%	<span style="color: green;">●</span>

- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuídamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos



# Ciudad

OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<b>OBJETIVO 19</b> Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona	Construimos refugios y espacios en nuestras instalaciones y en el entorno para conservar la fauna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nidos para páridos, murciélagos, búhos y otros animales</li> <li>Refugios de fauna en árboles viejos o muertos previamente acondicionados</li> <li>Jardín de plantas mediterráneas para mariposas de 3.500 m<sup>2</sup> (en colaboración con la ONG World Nature)</li> <li>Balsa refugio para anfibios en la cabecera del pantano de Vallvidrera, en especial para la rana reineta</li> </ul>				
	Escaparate de acciones de biodiversidad en Sant Joan Despí y Collblanc	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de naturalización de las oficinas de Collblanc</li> <li>Proyecto Biobserva de observación de aves en nuestras instalaciones</li> </ul>	Proyectos Biodiversidad	8	11	
	Jardinería sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de especies invasoras de vegetación y fauna</li> <li>Alternativas al uso de fitosanitarios en las zonas verdes de los jardines que gestionamos</li> <li>Replantación de especies autóctonas en nuestras instalaciones</li> </ul>				
<b>OBJETIVO 20</b> Reducir un 10 % la emisión de toneladas de CO <sub>2</sub> respecto al año 2015 (correspondiente a 108.699 t CO <sub>2</sub> eq.)	Control de plagas y aprovechamiento de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaga de procesionaria</li> <li>Plaga de pulgón de los cedros</li> <li>Plaga de mosquito tigre</li> <li>Reutilización de restos vegetales producidas en talas como abono</li> </ul>				
	Plan de movilidad de AB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de la flota de vehículos eléctricos (120 vehículos) con el uso del 100% de energía verde</li> <li>Formación en conducción eficiente y segura</li> <li>Distintivo de garantía de calidad ambiental de la flota</li> <li>Decálogo de conducción segura</li> <li>Encuesta de movilidad</li> <li>Cálculo de la huella asociada a los desplazamientos</li> </ul>	Reducir en un 10% la emisión de toneladas de CO <sub>2</sub> respecto al año 2016	38%	23.4%	
	Proyecto de reducción de dependencia energética	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piloto de generación eléctrica mediante picoturbina (390 MW)</li> <li>Piloto de generación eléctrica mediante microturbina (16W)</li> <li>Instalación de marquesinas fotovoltaicas SJD (10 kW)</li> </ul>				

- 1 Presentación
- 2 2017 de un vistazo
- 3 Aigües De Barcelona, 150 años contigo
- 4 Al lado de las personas
- 5 Cuidamos el agua
- 6 Hacemos ciudad
- 7 Sobre el informe
- 8 Anexos



OBJETIVO 2020	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADORES	2016	2017	PROGRESO
<p><b>OBJETIVO 21</b> Desarrollar acciones que contribuyan de forma significativa a la reducción de la huella hídrica</p>	Cálculo de la huella hídrica	En 2017 se calcula la huella hídrica de Aigües de Barcelona. Huella hídrica del abastecimiento de agua potable: 199.785.838 m <sup>3</sup> Prácticamente toda la HH (99,4%) viene de la huella directa azul (captación y compra de agua).	Reducción de la huella hídrica	No hay datos	1.976.907 m <sup>3</sup>	
	Priorización de inversiones y de renovación de activos incluyendo aspectos sociales y ambientales	En 2016 finalizó el proyecto piloto, con la implicación de los servicios técnicos del Ayuntamiento de Barcelona y este año 2017 el piloto se ha hecho extensivo al resto de municipios.				
<p><b>OBJETIVO 22</b> Minimizar el impacto de nuestra actividad en la ciudadanía</p>	Análisis de impacto social y ambiental de los olores en las EDAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geolocalización de grupos de relación e inventario de posibles afectados</li> <li>• Estudio de mejora de detectores de COV en la depuradora del Besós</li> <li>• Protocolo de puertas cerradas</li> <li>• Análisis de herramientas de modelización de los olores</li> <li>• Estudio de mejora de desodoraciones de plantas pequeñas</li> <li>• Propuesta de estudio de control químico de olores conjuntamente con la UPC</li> <li>• Definición de las alertas internas de olores por correo electrónico</li> </ul>	Acciones para reducir el impacto de la actividad	En proceso de cálculo	47	
<p><b>OBJETIVO 23</b> Mejorar la capacidad de respuesta frente a un episodio de sequía</p>	Plan de respuesta y criterios de diagnóstico y de diseño	Presentación del plan y diagnosis	Volumen de agua introducida al sistema respecto al año 2008 (205,09 l)	184,51 l	187,13	
<p><b>OBJETIVO 24</b> Reducir el riesgo evaluado en el plan director de 2014 en un 10%</p>	Implantación de la ISO 22301 de continuidad de la actividad	Acreditación de la ISO 22301 de continuidad de la actividad en la red de transporte	Disminución del riesgo en la red de abastecimiento	4%	12%	

# Anexo 2. Publicaciones de Aigües de Barcelona 2017

1

Presentación

2

2017 de un vistazo

3

Aigües De Barcelona, 150 años contigo

4

Al lado de las personas

5

Cuidamos el agua

6

Hacemos ciudad

7

Sobre el informe

8

Anexos

## Publicacions de 2017, Water Quality Aigües de Barcelona

• Camprovin, P.; Hernández, M.; Fernández, S.; Martín-Alonso, J.; Galofré, B.; Mesa, J. «Evaluation of clogging during sand-filtered surface water injection for Aquifer Storage and Recovery (ASR): Pilot experiment in the Llobregat delta (Barcelona, Spain)». *Water*, 9 (2017): 263.

• Carrera, G.; Vegué, L.; Boleda, M. R.; Ventura, F. «Simultaneous determination of the potential carcinogen 1,4-dioxane and malodorous alkyl-1,3-dioxanes and alkyl-1,3-dioxolanes in environmental waters by solid-phase extraction (SPE) and gas chromatography tandem mass spectrometry (GC-MS/MS)». *Journal of Chromatography A*, 1487 (2017): 1-13.

• Devesa, R. «El sabor del agua: un cambio bottom-up se acerca. Crónica del Undécimo Congreso de Gustos y Olores de la IWA». *Tecnoagua*, 25 (2017): 83-89.

• Dietrich A. M.; Devesa, R. «Characterization and Removal of Minerals Thado Cause Taste». A: Lin, T. F.; Watson, S.; Suffet, M. (ed). *Taste and Odour in Source and Drinking Water: Causes, Controls, and Consequences*. International Water Association (IWA) Publishing, 2017.

• Dietrich, A.; Devesa, R. «Guidance for Optimising Drinking Water Taste by Adjusting Mineralization es Measured by Total Dissolved Solids (TDS)». *Desalination*, 439 (2018).

• Gibert, O.; Vera, M.; Cruz, S.; Boleda, M. R.; Paraira, M.; Martín-Alonso, J.; Casas, S.; Bernat, X. «Characterisation of organic foulants on full-scale UF membranes during filtration, backwash and chemical cleaning episodes». *Desalination and Water Treatment*, 89 (2017): 17-28.

• López, L.; Pérez-Rodríguez, I.; Estrany, F.; Devesa, R. «Effects of sulfate and nitrate on the taste of water: a study with a trained panel». *J. Water Supply Research and Technology-AQUA*, 66.8 (2017): 598-605.

• López, P.; Núñez, M.; García Mendi, C.; Estrany, F.; Devesa, R. «Evaluación de alternativas fotométricas para el análisis de dióxido de cloro en aguas: amaranto y rojo de clorofenol». *Afinidad*, 577 (2017): 3-8.

• Martín-Díaz, J.; García-Aljaro, C.; Pascual-Benito, M.; Galofré, B.; Blanch, A. R.; Lucena, F. «Microcosms for evaluating microbial indicator persistence and mobilization in fluvial sediments during rainfall events». *Water Research*, 123 (2017): 623-631.

• Mulas, D.; Camacho, A.; Serrano, I.; Montes, S.; Devesa, R.; Duch, M. A. «Natural and artificial radionuclides in sludge, sand, granular activated carbon and reverse osmosis brine from a metropolitan drinking water treatment plant». *J. Environmental Radioactivity*, 177 (2017): 233-240.

• Platikanov, F.; Hernández, A.; González, S.; Cortina, J. L.; Tauler, R.; Devesa, R. «Predicting consumer preferences for mineral composition of bottled and tap water». *Talanta*, 162 (2017): 1-9.

• Rubirola, A.; Boleda, M. R.; Galceran, M. T. «Multiresidue analysis of 24 Water Framework Directive priority substances by on-line SPE-LC-MS/MS in environmental waters». *Journal of Chromatography A*, 1493 (2017): 64-75.

• Rubirola, A.; Santos, F. J.; Boleda, M. R.; Galceran, M. T. «Fast routine method for the analysis of short-chain chlorinated paraffins in surface water and wastewater by gas chromatography with electron capture detection». *CLEAN-Soil, Air, Water*, 46 (2017).

• Sala-Comorera, L.; Blanch, A. R.; Vilaró, C.; Galofré, B.; García-Aljaro, C. «Heterotrophic monitoring at a drinking water treatment plant by matrix-assisted laser desorption/ionization-time of flight (MALDI-TOF) mass spectrometry after different drinking water treatments». *Journal of Water and Health*, 15.6 (2017): 885-897.

• Setty, K.; Kayser, G. L.; Bowling, M.; Enault, J.; Loret, J. F.; Puigdomènech, C.; Martín, J.; Pla, A.; Bartram, J. «Water quality, performance, and health outcomes vary among utilities implementing Water Safety Plans in France and Spain». *Int. J. Hyg. Environ. Health*, 220 (2017): 513-530.

• Sutherland, J.; Devesa, R.; Dietrich, A.; Ventura, F. «Taste and Odor and Other Aesthetics». A: *Water Quality in Distribution Systems. American Water Works Association (AWWA)*, 2017.

• Vera, M.; Cruz, S.; Boleda, M. R.; Cortina, J. L.; Gibert, O.; Mesa, J.; Martín Alonso, J.; Casas, S. «Fluorescence spectroscopy and parallel factor analysis as a dissolved organic monitoring tool to assess treatment performance in drinking water treatment trains incorporating membrane technologies». *Science of Total Environment*, 584-585 (2017): 1212-1220.

• Vera, M.; Martín-Alonso, J.; Mesa, J.; González, S.; Lefèvre, B.; Gibert, O.; Cortina, J. L. «Assessment of Ultrafiltration Cleaning Protocols in Drinking Water Treatment Processes». *J. Chem. Eng. Process Technol.*, 8:3 (2017): 345.

## Conferencias científicas de 2017, Water Quality Aigües de Barcelona

• Díaz, A. «Análisis elemental medioambiental en los laboratorios de Aguas de Barcelona». Jornadas Agilent Technologies de Medio Ambiente y Alimentación. Marzo de 2017, Barcelona.

• Díaz, A.; Camacho, A.; Serrano, I.; Devesa, R. «ICP-MS, a useful technique for the determination of uranium and estimation of gross alpha activity in natural and drinking water». European Winter Conference on Plasma Spectrochemistry. Febrero de 2017. Sankt Anton am Arlberg (Austria).

• López, P.; Estrany, F.; Devesa, R. «Moderate levels of sulphate improve the taste of water. Nitrate is not relevant». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrero de 2017, Sidney (Australia).

• Paraira, M.; Martín, J.; González, S.; Puigdomènech, C. «Diseño y operación de una plataforma para la validación de sensores on-line de control de calidad de las aguas». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Mayo de 2017, Tarragona.

• Pérez-Rodríguez, I.; García, V.; Paraira, M.; Devesa, R. «Total dissolved solids (TDS) explains a lot about the taste of waters, but not everything». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrero de 2017, Sidney (Australia).

• Platikanov, S.; Hernández, A.; González, S.; Cortina, J. L.; Tauler, R.; Devesa, R. «Predicting water taste liking from mineral composition». 11th IWA Symposium on Tastes, Odors and Algal Toxins in Water: Occurrence and Control. Febrero de 2017, Sidney (Australia).

• Saucedo, G.; Galofré, B.; Arnedo, M. J.; Vilaró, C.; Manero, I. «Estudio de un caso real de comparación entre rtPCR y método de cultivo de Legionella en un sistema de distribución de agua». 7º Congreso Nacional de Legionella y Calidad Ambiental (Centre de Recerca en Seguretat i Control Alimentari, CRESCA-UPC). Febrero de 2017, Terrassa.

• West, M.; Gánzer, M.; Vázquez, LL; Paraira, M. «Nuevo sistema para la predicción on-line del potencial de formación de trihalometanos». XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS. Mayo de 2017, Tarragona.



**1**  
Presentación

**2**  
2017 de un vistazo

**3**  
Aigües De Barcelona,  
150 años contigo

**4**  
Al lado de las personas

**5**  
Cuídamos el agua

**6**  
Hacemos ciudad

**7**  
Sobre el informe

**8**  
Anexos

---

