

Memoria 2019

Sostenibilidad

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Imagen de la portada

Proyecto fotográfico 7/24/365

Dirección del proyecto fotográfico: Fundació Foto Colectania

Fotografía: Txema Salvans



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



9

Una mirada
a Aigües de
Barcelona



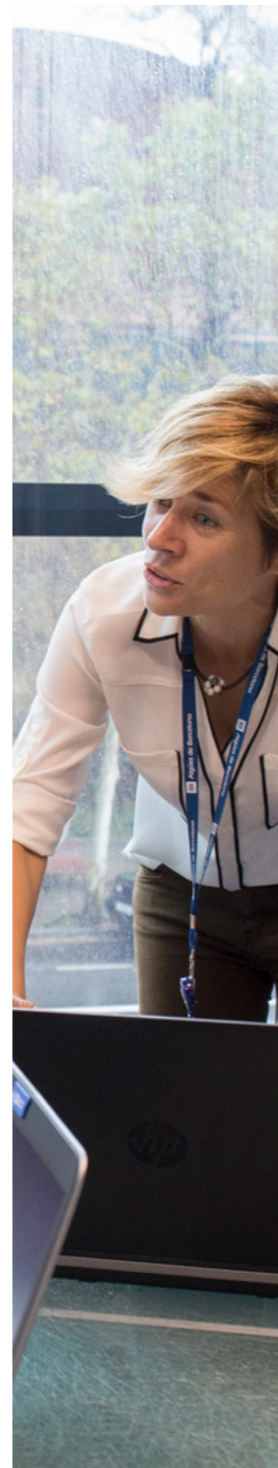
13

El agua, el
centro de
nuestra
actividad



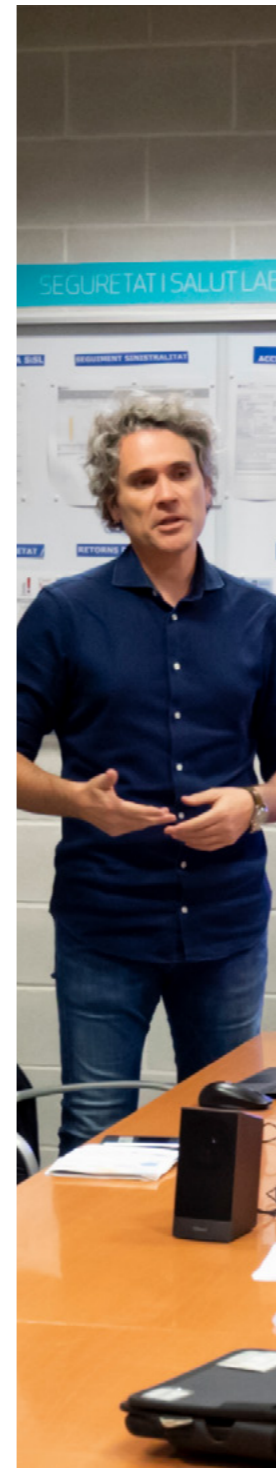
17

Una estrategia
para afrontar los
grandes retos de
la sostenibilidad



39

Cultura ética y
generación de
valor sostenible



73

Personas, la
esencia de la
organización



91

Comprometidos
con la acción
por el clima



111

Apostamos por
el desarrollo
local

Perfil de la memoria

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

Esta memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de forma 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 2019.

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

(102-52, 102-54)

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI en la opción esencial, publicados en octubre de 2016. Esta memoria responde al compromiso de Aigües de Barcelona de informar sobre el cumplimiento y el progreso de la compañía en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Aparte de esta memoria, por segundo año, se ha presentado el estado de información no financiera, un documento que forma parte del informe de gestión de la compañía, elaborado de acuerdo con los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

3

Estrategia de
sostenibilidad

En la elaboración de este documento, se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los estándares de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), los cuales sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad, que cada año publicamos y que en este ejercicio complementa y detalla lo que indica el estado de información no financiera.

4

Ética y valor
sostenibles

(102-50)

Alcance de la información

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

El periodo objeto de esta memoria de sostenibilidad corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

5

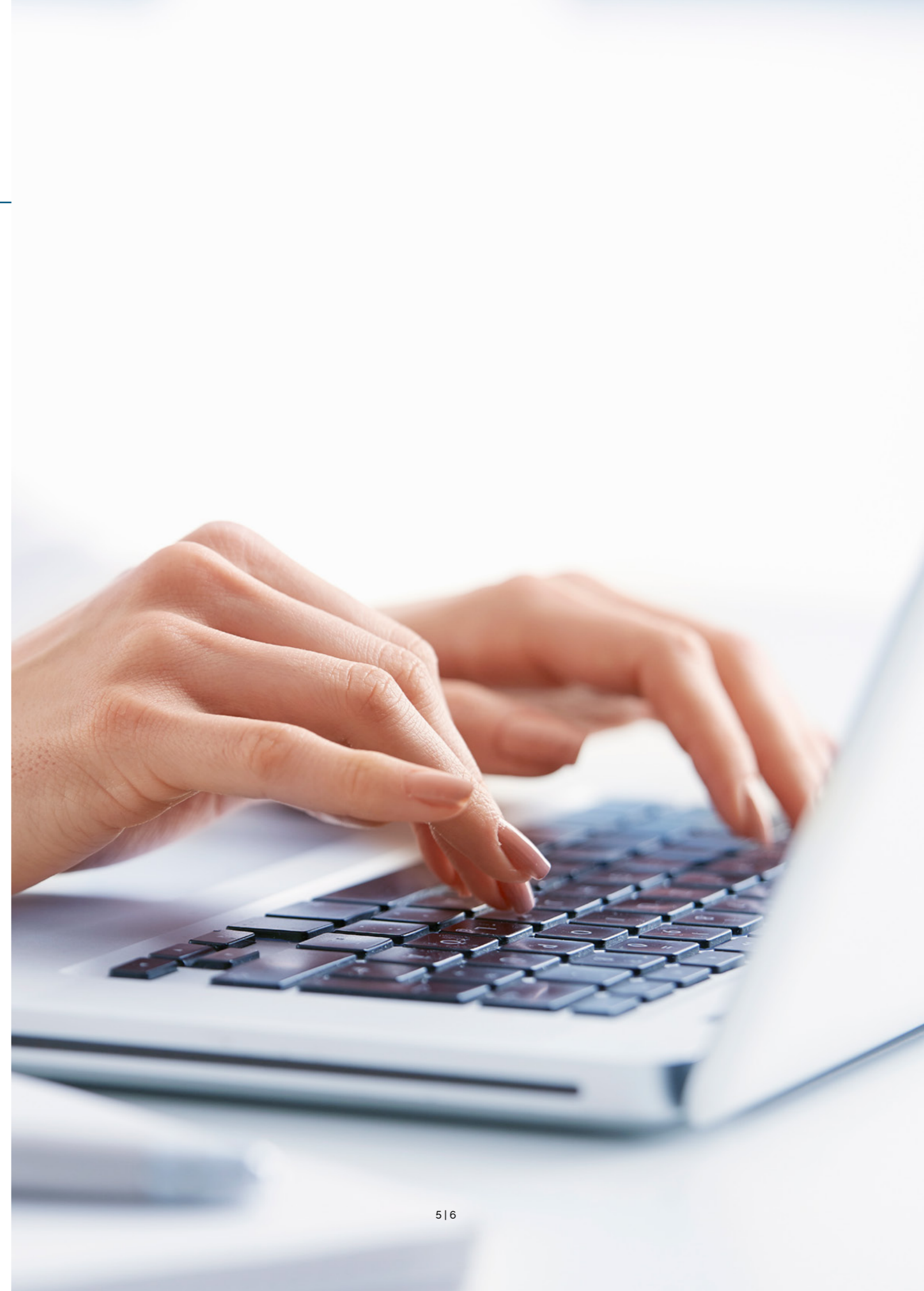
Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

(102-14)

El ciclo natural del agua está resultando afectado por la evolución del clima. En muchos lugares del planeta, la emergencia climática se pone de manifiesto con largos estiajes y sequías, con cambios en el régimen de lluvias y con la desaparición de ecosistemas de agua dulce. Junto con la sobreexplotación de los recursos superficiales y subterráneos, el volumen de agua disponible se encuentra amenazado, lo que pone en peligro el desarrollo de los sistemas naturales y humanos.

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

La vulnerabilidad del ciclo del agua frente al cambio climático requiere que las empresas, la Administración y la ciudadanía adoptemos una responsabilidad compartida que nos permita anticiparnos a los efectos y las consecuencias del cambio. La colaboración público-privada es un modelo de actuación esencial para afrontar los retos que nos plantea la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Aigües de Barcelona está firmemente comprometida con la acción por el clima y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que hemos incorporado a nuestro día a día.

3

Estrategia de
sostenibilidad

Desde hace tiempo, trabajamos para integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa esta hoja de ruta hacia los ODS: promovemos la economía circular, estimulamos la conciencia sobre la relación entre el agua y el cambio climático, y fomentamos la búsqueda de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de este recurso. Esta estrategia ha dado resultados tangibles, como la reducción de emisiones y la política de cero residuos. Asimismo, tenemos un firme compromiso con la acción social en los territorios donde tenemos presencia. Quisiera recalcar la labor que desarrolla la Fundación Agbar para afrontar retos como la lucha contra la pobreza, el empleo de calidad y la creación de oportunidades educativas para colectivos en situación de vulnerabilidad. Un año más, las alianzas y colaboraciones con entidades sociales y locales han sido fundamentales para desarrollar proyectos innovadores y efectivos en este sentido.

4

Ética y valor
sostenibles

El derecho de acceso al agua es una prioridad para Aigües de Barcelona. En 2019 hemos seguido reforzando nuestro compromiso para ayudar a las familias con dificultades y asegurar un acceso universal y equitativo a este recurso vital a través del Fondo de Solidaridad. Este año, se ha bonificado el consumo a 35.980 familias.

Encaramos una nueva década en la que la actuación de los ciudadanos, las empresas y las Administraciones es clave. Estamos convencidos de que, uniendo recursos, conocimiento y experiencia, podremos llevar a cabo acciones de una forma mucho más eficaz para afrontar los grandes retos que tenemos como sociedad.

5

Personas, la
esencia de la
organización

Así pues, cerramos el 2019 mirando a la nueva década, conscientes de que es el momento de actuar si queremos alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.



Àngel Simon
*Presidente del Consejo de Administración
de Aigües de Barcelona*

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Aigües de Barcelona prioriza la adopción de compromisos que se traduzcan en acciones y que tengan como prioridad promover el desarrollo sostenible. Los retos sociales y la emergencia climática requieren soluciones específicas y reproducibles, que aborden problemáticas globales a partir de respuestas locales y que se basen en la colaboración con otros actores.

Con esta perspectiva, en 2019 hemos trabajado en una nueva hoja de ruta, que nos debe permitir afrontar los grandes retos presentes y futuros. Esta hoja de ruta nace con el propósito de crear valor social, ambiental y económico, integrando en nuestro día a día los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El eje central de nuestra actuación es el desarrollo de acciones para mitigar las consecuencias del cambio climático y adaptarnos a ellos, con una gestión de los recursos eficiente, sostenible e innovadora.

En el marco de la innovación, interna y abierta, también impulsamos proyectos concretos, tangibles y con retorno para la sociedad. Para Aigües de Barcelona, la innovación es una seña de identidad y parte de nuestra cultura de empresa.

Además, promovemos la igualdad de oportunidades fortaleciendo el papel de la mujer en la compañía con programas específicos que fomentan el liderazgo femenino. Somos conscientes de que el compromiso, la voluntad de servicio y el esfuerzo de todo el equipo humano de Aigües de Barcelona son la clave del éxito y factores fundamentales para hacer frente a los retos futuros.



Ignacio Escudero
*Director de Aigües
de Barcelona*

El acelerado cambio climático en curso afecta de lleno al ciclo del agua. Los hielos continentales se funden y se alteran las precipitaciones. Las sequías, las inundaciones, las tormentas y la subida del nivel del mar son algunas consecuencias. Cambia la disponibilidad de agua dulce en muchos puntos del planeta, por falta de lluvias o por alteración de los ciclos naturales. Mientras tratamos de mitigar el proceso conteniendo las emisiones de gases de efecto invernadero, también hay que adaptarse a los nuevos contextos. Todo ello es un ejercicio de buena praxis sostenibilista para ser más eficientes y a la vez más resilientes.

Aigües de Barcelona participa plenamente de estas inquietudes, por convencimiento, por responsabilidad y porque la gestión del agua es el centro de nuestra actividad. Por eso maximizamos la eficiencia y avanzamos hacia una realización del ciclo antrópico del agua que recupere caudales regenerados y haga disminuir sensiblemente la demanda de agua cruda. Asimismo, nos esforzamos por reducir nuestras emisiones de CO₂ (42% menos en los últimos cuatro años) y desarrollamos proyectos basados en la economía circular, en la captación de energías de fuentes renovables y en la valorización de todos los residuos.

Pero con las medidas técnicas no es suficiente. Somos conscientes de que es necesaria la participación de todos los agentes implicados. Por eso tejemos alianzas con agentes económicos y sociales, públicos o privados. La sostenibilidad es una opción tanto ambiental como social y económica. Es nuestra visión y nuestro compromiso.



Dr. Ramon Folch
*Miembro del Consejo
de Administración y
presidente de la Comisión
de Sostenibilidad de Aigües
de Barcelona*

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Una mirada a Aigües de Barcelona

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Una mirada a Aigües de Barcelona

Gestión responsable de los recursos económicos

35,2 M€
beneficio de
explotación

22,2 M€
beneficio
neto

6,66 M€
invertidos
en medio
ambiente

40,5 M€
invertidos
en la red de
abastecimiento

2,8 M€
invertidos en
acción social
(metodología
LBG)

Construimos el futuro a través de la innovación

24 M€ acceso
global a fondos
para la innovación

94 proyectos
de innovación
desarrollados



Agua

Eficiencia y responsabilidad en la gestión del ciclo integral del agua

196,48 hm³
agua
entregada

12,39 hm³
agua
reutilizada

El nivel de presión
de la red nos
permite cumplir la
garantía de abas-
tecimiento directo
para edificaciones
de hasta 8 plantas.

538.902
contadores con
servicio de avisos
de telelectura

265,31 hm³
agua
depurada

85,15 %
eficiencia hidráuli-
ca de la red

Garantía de máxima calidad

• de 1.100
controles
diarios de la
calidad del
agua

100%
cumplimiento
de los paráme-
tros con relevan-
cia sanitaria

Acreditación
ISO 17025 para
la totalidad de
los parámetros
legislados

Certificación
ISO 22000: sistema
de gestión preventiva
del riesgo sanitario
del agua

Fomento de la contratación local y respon- sable

81,3%
compras a
proveedores
de la provincia
de Barcelona

210,4 M€
compra
local

35 procedimientos de
licitación con criterios
de selección y valora-
ción sociales, ambien-
tales y de eficiencia
energética

51%
compra hecha
con criterios de
sostenibilidad



Ciudad

Adaptación al cambio climático

21.228.583 kWh
electricidad pro-
ducida a partir de
fuentes renovables
(aumento de un
27% respecto a
2015)

97%
residuos valorizados
de los generados en
las depuradoras
85,78 %
tierras de las zanjas
de obras reutilizadas

Sistema de
alerta de
vertidos al
mar en las
18 estaciones
de aguas resi-
duales (EBAR)

66.610 par-
ticipantes
en acciones
educativas y de
sensibilización

Mitigación del cambio climático

Cerca del 100 %
del consumo
eléctrico con
garantía de origen
renovable

Huella de carbono
de 79.003,58 tCO₂eq
(reducción de un 42,86%
de las emisiones de CO₂
respecto a 2015)

Flota de 132 vehicu-
los 100% eléctricos
(100% de la flota
susceptible de elec-
trificar)

Garantía de suministro de agua a las perso- nas en situación de vulnerabili- dad

22 protocolos firma-
dos con los ayunta-
mientos para actuar
contra la pobreza
energética

35.980 familias
beneficiarias
del Fondo de
Solidaridad

15,5 M€ otorgados
al Fondo de Solidari-
dad desde 2012
(3,5 M€ en 2019)

Proximidad con los clientes

7,75/10
índice de
satisfacción de
los clientes

87,6%
clientes que han
visto superadas
o cubiertas sus
expectativas

• del 50 %
clientes que
puntúan la
empresa con un
excelente

Entorno responsable, igualitario y diverso

Equipo de
1.084
trabajadores

1,59%
reducción de la
brecha salarial
respecto a 2018
(7,93%)

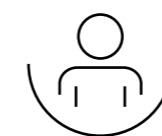
36 %
mujeres en el
Comité de Dirección
25 %
mujeres en el Conse-
jo de Administración

2,12 %
personas con
diversidad
funcional en
plantilla

Formación personalizada y crecimiento profesional

31.624,25
horas de formación

79 nuevas
promociones
internas



Personas

Lugar de trabajo seguro y saludable

10,24
índice de
frecuencia

0,35
índice de
gravedad

7.649,50 horas
de formación
en materia de
seguridad y salud
laboral

1.607 visitas
de seguridad y
salud laboral
hechas por la
línea de mando

Proximidad con la ciudadanía

122 participaciones
en acciones de volun-
tariado corporativo

1.948 personas
beneficiadas
indirectamente

505,5 horas
de actividad

Contribución a la sociedad

148 iniciativas
de acción
social

• de 200.000
ciudadanos
beneficiados de
las campañas
y programas
educativos

• de 40.000
alumnos que
han participado
en nuestros
programas
educativos

6.729 visitas téc-
nicas a nuestras
instalaciones:
5.896 nacionales
833 internacionales

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



El agua,
el centro
de nuestra
actividad

El agua, el centro de nuestra actividad

1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

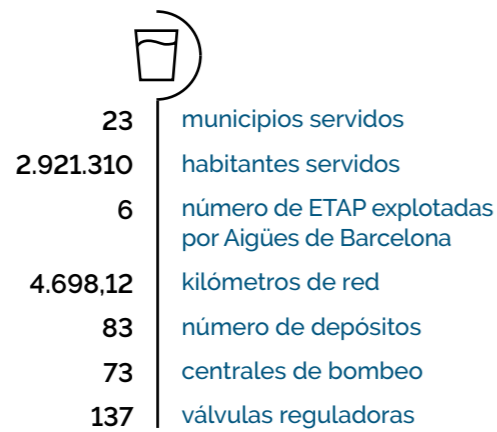
Comprometidos con la acción por el clima

7

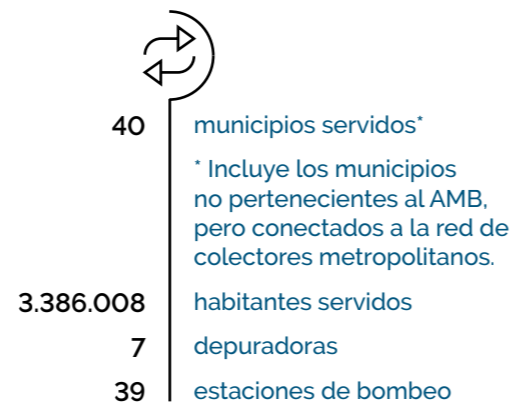
Apostamos por el desarrollo local

(102-4, 102-6, 102-7, 103-2 Agua, 103-2 Efluentes y residuos)

Agua potable



Aguas depuradas



Agua para usos no potables



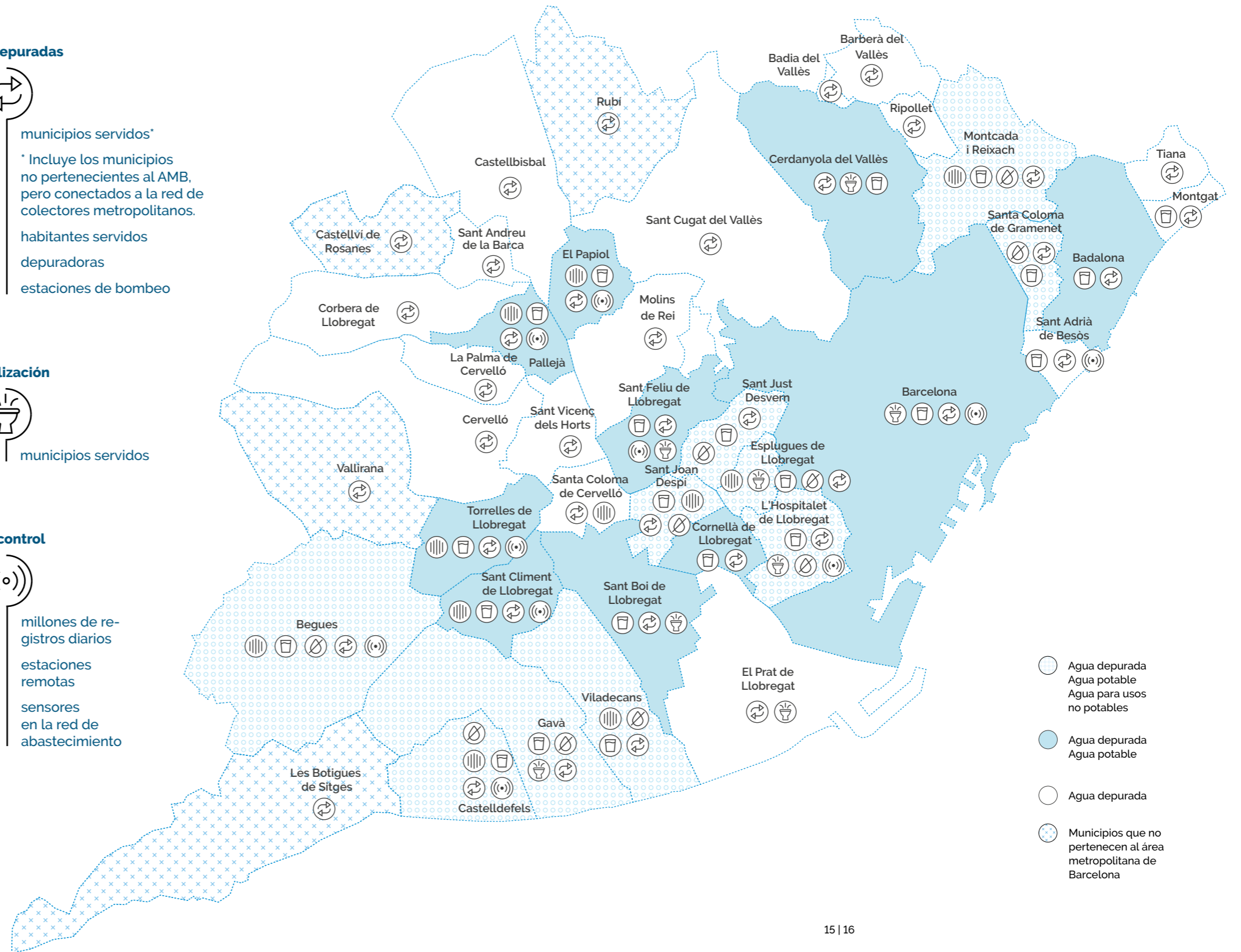
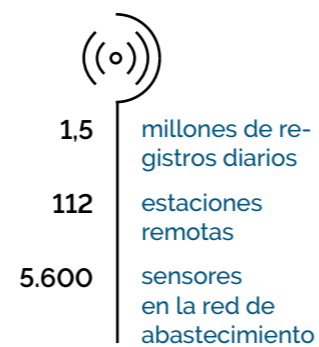
Reutilización



Alcantarillado



Telecontrol



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Una estrategia
para afrontar
los grandes
retos de la
sostenibilidad

Una estrategia para afrontar los grandes retos de la sostenibilidad

1

Una mirada a Aigües de Barcelona



(102-2)

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

Se prevé que en el futuro no dispondremos de tantos recursos hídricos como hasta ahora, lo que sin duda conlleva un problema y, a la vez, un reto para el abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana. Por este motivo, hay que planificar correctamente los recursos hídricos.

A escala organizativa, las necesidades y expectativas de las Administraciones y la ciudadanía piden más transparencia, así como una comunicación abierta y bidireccional, que permitan entender la gestión que lleva a cabo Aigües de Barcelona y su compromiso con la garantía de la prestación del servicio.

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

7

Apostamos por el desarrollo local



Expertos en el ciclo integral del agua

Los más de 150 años de historia de Aigües de Barcelona nos avalan como gestores del ciclo integral del agua en el área metropolitana. Es una tarea compleja, desarrollada por un gran equipo humano que vela por mantener la excelencia en el servicio las 24 horas del día y los 365 días del año. La voluntad de mejora constante nos ha permitido situarnos como referente internacional.

Gestionamos todo el ciclo urbano del agua para aprovechar las sinergias de un modelo integrado, que engloba la captación, la potabilización, el transporte y la distribución, así como la depuración de las aguas residuales antes de reutilizarlas o devolverlas al medio natural.

Comprometidos con la sociedad y el entorno

Nuestros valores y aspiraciones son activos y ambiciosos. Queremos ser un ejemplo de organización responsable, innovadora y solidaria, con un firme compromiso con las personas, el desarrollo local, la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.



Valores de la compañía

(102-16) (ODS 16)

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 las implicaciones de gestionar un bien de uso público y escaso como es el agua.

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.

(103-2 Cumplimiento ambiental)

En 2018 redefinimos los compromisos adoptados en 2015 para alinear nuestras actividades con las necesidades del entorno y las demandas de los distintos grupos de relación.

De este proceso, surgieron siete nuevos compromisos, que mantendremos hasta el cierre de la estrategia Aguas 2020 y que tienen un efecto directo sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Garantizar el acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad



Gestionar el servicio de manera transparente basándonos en el diálogo con los grupos de relación



Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable



Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora



Reducir las emisiones de CO₂



Ser agentes activos en el desarrollo de la comunidad local



Desarrollar acciones para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático en nuestro ámbito de actuación

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra hoja de ruta

(102-12)

Los 17 ODS definidos por las Naciones Unidas, que se desglosan en 169 hitos, establecen un marco común que aborda los principales retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, en la que se hace necesaria nuestra implicación activa, la de las empresas, entre otros protagonistas.

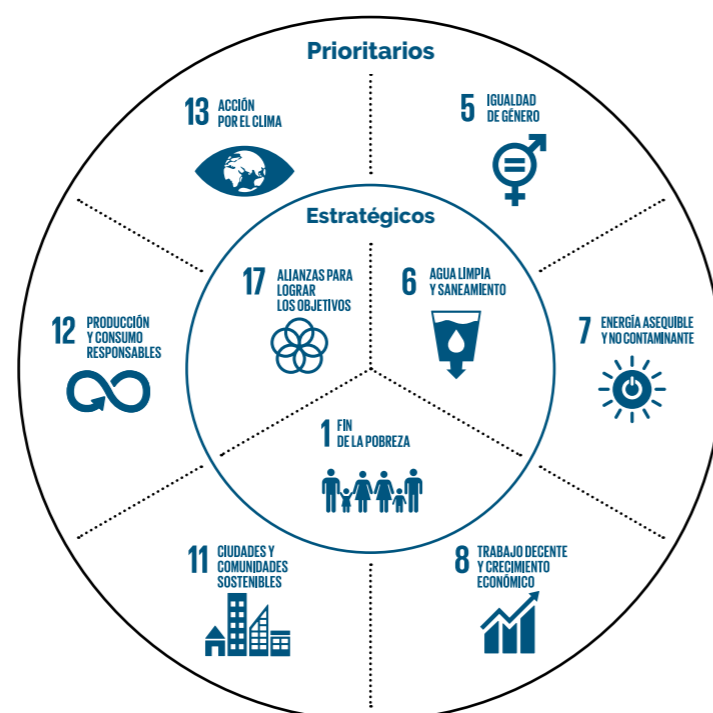
«La actividad de Aigües de Barcelona tiene un impacto directo sobre los ODS. Asumimos nuestra responsabilidad de ayudar a minimizar los impactos negativos, pero también a maximizar los impactos positivos en las personas y en el planeta».

Definimos nuestra contribución a los ODS a través de tres ejes de acción:

- 1. Piensa en global, actúa en local:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que abordan retos globales a partir de problemas locales.
- 2. Soluciones específicas:** estrategias enmarcadas dentro del plan de acción Aguas 2020, que desarrollan soluciones específicas y reproducibles para abordar retos concretos.
- 3. Alianzas como motor:** colaboraciones con otros actores para multiplicar el impacto y contribuir a varios ODS de manera directa o indirecta.

(102-16, 103-2, 103-3) (ODS 16)

Nuestra contribución a los ODS



Aguas 2020: nuestra estrategia



El plan estratégico Aguas 2020 ha sido en los últimos cinco años un pilar fundamental de nuestra organización en el camino hacia la sostenibilidad. A las puertas de 2020, Aigües de Barcelona puede decir que ha alcanzado el 73% de los objetivos marcados en 2015. Sin embargo, asumimos que aún nos queda camino por recorrer para cumplir los objetivos de reducción de fugas en un volumen equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes y de aumento del volumen de compra con criterios de sostenibilidad.

Durante 2019, hemos estado trabajando en el nuevo plan estratégico 2020-2030 con procesos participativos internos y externos. Este plan nace con el propósito de crear valor social, ambiental y económico, con principios orientadores que den respuesta a las necesidades de los distintos grupos de relación y que tengan en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



(102-15, 102-16, 103-2 Desempeño económico, 103-3)

Personas

Garantizamos el acceso al agua, un diálogo activo con los grupos de relación y un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable.



Conseguir el acceso al agua y al saneamiento para todas las familias en situación de vulnerabilidad económica.

42.838 familias acogidas a las medidas para pagar la factura del agua

Mejorar en un 5% la satisfacción de los clientes por el servicio ofrecido.

7,75 índice de satisfacción por el servicio ofrecido (7,1 en 2015)

Aumentar en un 10% el volumen de compra con criterios de sostenibilidad (RSC).

51% (67,70% en 2015)

Mejorar en un 10% la satisfacción de los proveedores en cuanto a la relación con Aigües de Barcelona.

7,5 índice de satisfacción de nuestros proveedores (6,8 en 2015)

Mejorar en un 5% la percepción global de los trabajadores sobre la compañía.

7,60 índice de satisfacción global (7,4 en 2015)

Alcanzar una proporción del 35% de mujeres en cargos directivos o de mando.

33,33%

Reducir en un 20% el índice de gravedad de accidentes de 2015.

0,35 índice de gravedad (0,51 en 2015)

Reducir en un 20% el índice de frecuencia de accidentes de 2015.

10,24 índice de frecuencia (13,43 en 2015)

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

62,91% plantilla con medidas de bienestar

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

26,38% de los trabajadores

Logrado En proceso No logrado

Todos los datos representan el grado de consecución de los objetivos Aguas 2020 en diciembre de 2019.

* En 2019 se ha ampliado el alcance de este indicador incluyendo la compra de agua en alta. En 2020, el Ente de Abastecimiento de Agua Ter-Llobregat se incluirá dentro del seguimiento de la estrategia.

Agua

Gestionamos el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora.



Mejorar la capacidad de respuesta de la compañía ante un episodio de sequía.

184,22 L/hab./día en volumen de agua entregada

Reducir el volumen de fugas equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes.

17.001 habitantes equivalentes

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

8,10 capacidad de retorno de agua prepotable

Ciudad

Reducimos las emisiones de CO₂, desarrollamos acciones para adaptarnos al cambio climático y somos agentes activos en el desarrollo de la comunidad local.



Reducir en un 10% las emisiones respecto a 2015 (138.270,15 tCO₂eq).

42,86% reducción de las emisiones de CO₂

Aumentar en un 10% la energía verde generada respecto a 2015 (16.178.032 kWh).

21.228.583 kWh alianzas

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

85,78% tierras recicladas

Promover acciones que mejoren la biodiversidad en el entorno metropolitano de Barcelona.

9 acciones

Mantener Barcelona entre las cinco grandes ciudades europeas con menor consumo doméstico.

103,77 L/hab./día

Seguir desarrollando alianzas con Administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.

148 alianzas

** La evolución del volumen de fuga recuperado, medido en términos de equivalencia de consumo anual de una determinada población, ha tenido un retroceso causado por el incremento de consumo del año 2019, que lleva implícita una mayor submedición de los contadores. Por otra parte, en octubre de 2019 se corrigió un desajuste en un aparato de medidas por parte del proveedor de agua comprada, que debe permitir mejorar el indicador. Se trata de un dato interanual consolidado en septiembre de 2019 y se modificará en la memoria de sostenibilidad que la compañía publica en el año en curso.

1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

7

Apostamos por el desarrollo local

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Transparencia y diálogo con los grupos de relación



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

Establecemos un **diálogo directo y continuo con los grupos de relación**, convencidos de que solo así generamos valor compartido y en beneficio del medio ambiente y de la sociedad.

(102-40 Lista de grupos de interés)

Grupos de relación



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

Los grupos de relación y los mecanismos de participación:

Canales de diálogo

Canales de comunicación

- Oficina en Red (web accesible certificada por la Fundación ONCE)
- Centro de atención telefónica
- Atención presencial
- Encuestas de satisfacción

- Reuniones presenciales
- Servialertas
- Twitter
- Acciones de proximidad (Water Truck, foros de diálogo, etc.)



Ciudadanía

- Webs (Fundación, Aigües, Museo)
- Revista *Aigües*

- Informes y memorias
- Vídeos
- Radio



Plantilla

- Reuniones
- Comité Intercentros
- Encuestas de clima
- Correo electrónico

- Comisiones
- Grupos de trabajo
- Talleres
- Paneles

- Web
- Intranet
- *Pop-ups*
- Canales habituales
- Yammer

- Memoria de sostenibilidad
- Revista *Ones*
- Portal de transparencia



Proveedores

- Reuniones
- Encuestas

- Sesiones de diálogo

- Portal del proveedor
- Web
- Correo electrónico

- Informes y memorias
- Portal de transparencia



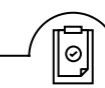
Administración

- Reuniones

- Jornadas técnicas

- Dossier municipal
- Revista *Aigües*
- Actos
- Memoria de sostenibilidad

- Informes y memorias
- Portal de transparencia



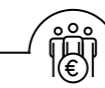
Reguladores

- Reuniones

- Jornadas

- Revista *Aigües*
- Web
- Actos
- Memoria de sostenibilidad

- Informes y memorias
- Portal de transparencia



Accionistas

- Consejo de Administración

- Comisiones del Consejo
- Reuniones

- Informes y memorias
- Revista *Aigües*

- Web
- Portal de transparencia

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Juntos marcamos la diferencia

Tenemos una gran **responsabilidad con los ciudadanos y el entorno**. Por ello, Aigües de Barcelona quiere dar respuesta a todos los aspectos importantes que interesan a nuestros grupos de relación.

Para tratar cuestiones clave de interés para todos, **escuchamos a nuestros grupos de relación**. Esto nos ayuda a **mejorar en áreas clave** y nos permite **centrarnos en cuestiones materiales** que importan tanto a la sociedad como a nosotros.

(102-43, 102-44, 102-46, 102-49, 103-1)

Este compromiso se muestra, una vez más, a través de un **nuevo proceso de materialidad**, que nos ha permitido volver a **identificar los temas en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental** más relevantes para los grupos de relación y para la organización.

El estudio de los temas materiales de Aigües de Barcelona ha tenido en cuenta las siguientes fases:

FASE I: identificación de los temas materiales

- Identificación y elaboración de una lista de temas potencialmente relevantes para la actividad de Aigües de Barcelona a través del análisis de varias fuentes de información internas y externas.
- Validación interna de los temas materiales identificados.

FASE II: valoración de los temas materiales identificados

- **Opinión de Aigües de Barcelona.** Para la priorización interna, organizamos entrevistas con el Comité de Dirección, en las que se tuvo en cuenta el contexto real del desarrollo sostenible para la organización. También se rellenaron cuestionarios sobre la relevancia de los temas materiales para Aigües de Barcelona.
- **Opinión de los grupos de relación.** El análisis externo se materializó en entrevistas y un grupo focal con una selección de representantes de los grupos de relación. Además, se rellenaron cuestionarios sobre la relevancia de los temas materiales para los grupos de relación. Los grupos de relación que participaron son: plantilla, ciudadanía, asociaciones, proveedores, reguladores, accionistas, medios de comunicación y Administración pública.

FASE III: presentación de los resultados

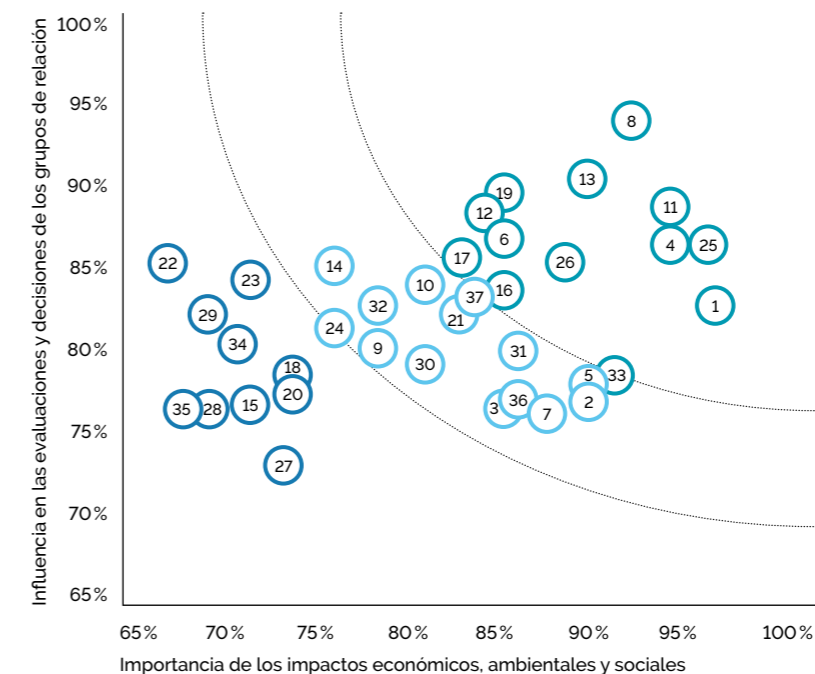
- Consolidación de los resultados obtenidos de las valoraciones de la fase II.
- Elaboración de la matriz de priorización de los temas materiales.
- Análisis de los resultados obtenidos.

«Nos relacionamos con nuestros grupos de relación y trabajamos juntos para dar respuesta a objetivos comunes».

«Conocer las necesidades y las expectativas de los grupos de relación nos permite mejorar la gestión».

(102-47, 102-43, 102-44, 102-49)

Matriz de materialidad



Temas considerados relevantes de acuerdo con el análisis de materialidad:
(102-47)

ID	Tema	ID	Tema
8	Calidad del agua potable	7	Gestión público-privada del agua
11	Reutilización del agua tratada	36	Alianzas y asociaciones
25	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	14	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
4	Ética y compliance	32	Diversidad e igualdad
13	Gestión de periodos de sequía	3	Gestión de crisis y reputación
1	Buen gobierno y transparencia	30	Formación y desarrollo de los trabajadores
19	Adaptación al cambio climático	9	Tecnologías inteligentes
26	Satisfacción de los usuarios	24	Claridad en las tarifas
12	Disponibilidad del agua	23	Preservación de la biodiversidad
6	Transparencia en la gestión del servicio	22	Control de los vertidos al mar
16	Inversiones sostenibles	18	Reducción de la generación de gases de efecto invernadero
33	Seguridad y salud laboral	29	Medidas de conciliación para trabajadores
17	Eficiencia energética y energía renovable	34	Diálogo y relación con los trabajadores
5	Viabilidad financiera a largo plazo	20	Minimización del impacto de las operaciones
37	Desarrollo de la comunidad local	15	Transferencia de conocimientos e innovación
2	Gestión del riesgo y continuidad del servicio	27	Gestión de datos personales
31	Captación de talento	28	Compensación y prestaciones a los trabajadores
21	Residuos	35	Gestión responsable de las compras
10	Eficiencia en las redes de distribución del agua		

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(102-43, 102-44, 102-47)

Trabajamos para crear un **valor más compartido** mediante una innovación centrada en las **necesidades de la sociedad y alineada con las expectativas de los grupos de relación.**

La siguiente tabla muestra las principales expectativas que hemos identificado de los grupos de relación:

«El análisis de materialidad nos ayuda a comprender y asegurar las necesidades de los grupos de relación y contribuye a definir nuestra estrategia de organización».

Grupo de relación Temas e inquietudes clave de los grupos de relación

Cientes (ciudadanía)	Calidad del agua potable
	Reutilización del agua tratada
	Adaptación al cambio climático
	Satisfacción de los usuarios
	Diversidad e igualdad
Proveedores	Calidad del agua potable
	Control de los vertidos al mar
	Ética y <i>compliance</i>
	Reutilización del agua tratada
Tejido educativo	Seguridad y salud laboral
	Calidad del agua potable
	Preservación de la biodiversidad
	Diversidad e igualdad
	Claridad en las tarifas
Agentes de innovación	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
	Buen gobierno y transparencia
	Transparencia en la gestión del servicio
	Disponibilidad del agua
	Gestión de los periodos de sequía
	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad

(102-43, 102-44, 102-47)

Grupo de relación Temas e inquietudes clave de los grupos de relación

Trabajadores (plantilla)	Calidad del agua potable
	Adaptación al cambio climático
	Formación y desarrollo de los trabajadores
	Diálogo y relación con los trabajadores
	Desarrollo de la comunidad local
Medios de comunicación	Calidad del agua potable
	Control de los vertidos al mar
	Ética y <i>compliance</i>
	Transparencia en la gestión del servicio
	Reutilización del agua tratada
Tejido asociativo	Ética y <i>compliance</i>
	Calidad del agua potable
	Reutilización del agua tratada
	Gestión de los periodos de sequía
	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
Administraciones públicas	Transparencia en la gestión del servicio
	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
	Adaptación al cambio climático
	Control de los vertidos al mar
	Eficiencia en las redes de distribución del agua
Regulador	Ética y <i>compliance</i>
	Transparencia en la gestión del servicio
	Disponibilidad del agua
	Gestión de los periodos de sequía
	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
	Gestión de los periodos de sequía
	Calidad del agua potable

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

La siguiente tabla muestra los temas que se consideraron relevantes a raíz del análisis de materialidad, así como su equivalencia en los indicadores de los estándares GRI:

(102-44, 102-46, 102-47, 102-49)

Tema material	Estándar GRI
Calidad del agua potable	416: Salud y seguridad de los clientes
Reutilización del agua tratada	303: Agua
Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	413: Comunidades locales
Ética y compliance	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 205: Lucha contra la corrupción 307: Cumplimiento ambiental 419: Cumplimiento socioeconómico
Gestión de periodos de sequía	303: Agua
Buen gobierno y transparencia	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 102-18: Estructura de gobierno 205: Lucha contra la corrupción 307: Cumplimiento ambiental 419: Cumplimiento socioeconómico
Adaptación al cambio climático	201: Desempeño económico 305: Emisiones
Satisfacción de los usuarios	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados
Disponibilidad del agua	203: Impactos económicos indirectos 303: Agua
Transparencia en la gestión del servicio	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 205: Lucha contra la corrupción
Inversiones sostenibles	203: Impactos económicos indirectos
Seguridad y salud laboral	403: Salud y seguridad en el trabajo
Eficiencia energética y energía renovable	302: Energía 305: Emisiones
Viabilidad financiera a largo plazo	201: Desempeño económico
Desarrollo de la comunidad local	204: Prácticas de adquisición 413: Comunidades locales
Gestión del riesgo y continuidad del servicio	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades
Captación de talento	No GRI

(102-44, 102-46, 102-47, 102-49)

Tema material	Estándar GRI
Residuos	306: Efluentes y residuos
Eficiencia en las redes de distribución del agua	303: Agua
Gestión público-privada del agua	No GRI
Alianzas y asociaciones	102-13: Afiliación a asociaciones 413: Comunidades locales
Concienciación y sensibilización sobre el uso del agua	413: Comunidades locales
Diversidad e igualdad	405: Diversidad e igualdad de oportunidades
Gestión de crisis y reputación	No GRI
Formación y desarrollo de los trabajadores	404: Formación y educación
Tecnologías inteligentes	No GRI
Claridad en las tarifas	417: Marketing y etiquetado



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Innovación para un futuro sostenible



(103-2 Tecnologías inteligentes)

La innovación es una señal de identidad de Aigües de Barcelona que nos ha acompañado desde los orígenes. **Entendemos la innovación como la nueva mirada que nos debe ayudar a garantizar la eficiencia, la flexibilidad, la sostenibilidad y la competitividad en un mundo cada vez más cambiante.** Impulsamos y materializamos numerosos proyectos innovadores que dan solución a nuestros retos diarios y que nos ayudan a diseñar el futuro de la sociedad a la que damos servicio.

Aigües de Barcelona dispone de dos fuentes de innovación: **la innovación interna y la innovación abierta**, la segunda de las cuales se origina a partir del vínculo con los grupos de relación. La combinación de ambas fuentes de innovación permite establecer una nueva mirada sobre la gestión del servicio del ciclo integral del agua, poniendo las personas en el centro y reinventando la relación entre el agua y ellas.



Líneas estratégicas



Los profesionales de Aigües de Barcelona son los protagonistas de la innovación dentro de la organización. En 2019, uno de cada cuatro trabajadores ha participado en proyectos de innovación.



11 de juny de 2019
IT HUB

1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

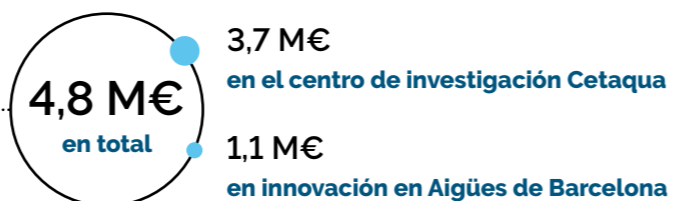
7

Apostamos por el desarrollo local

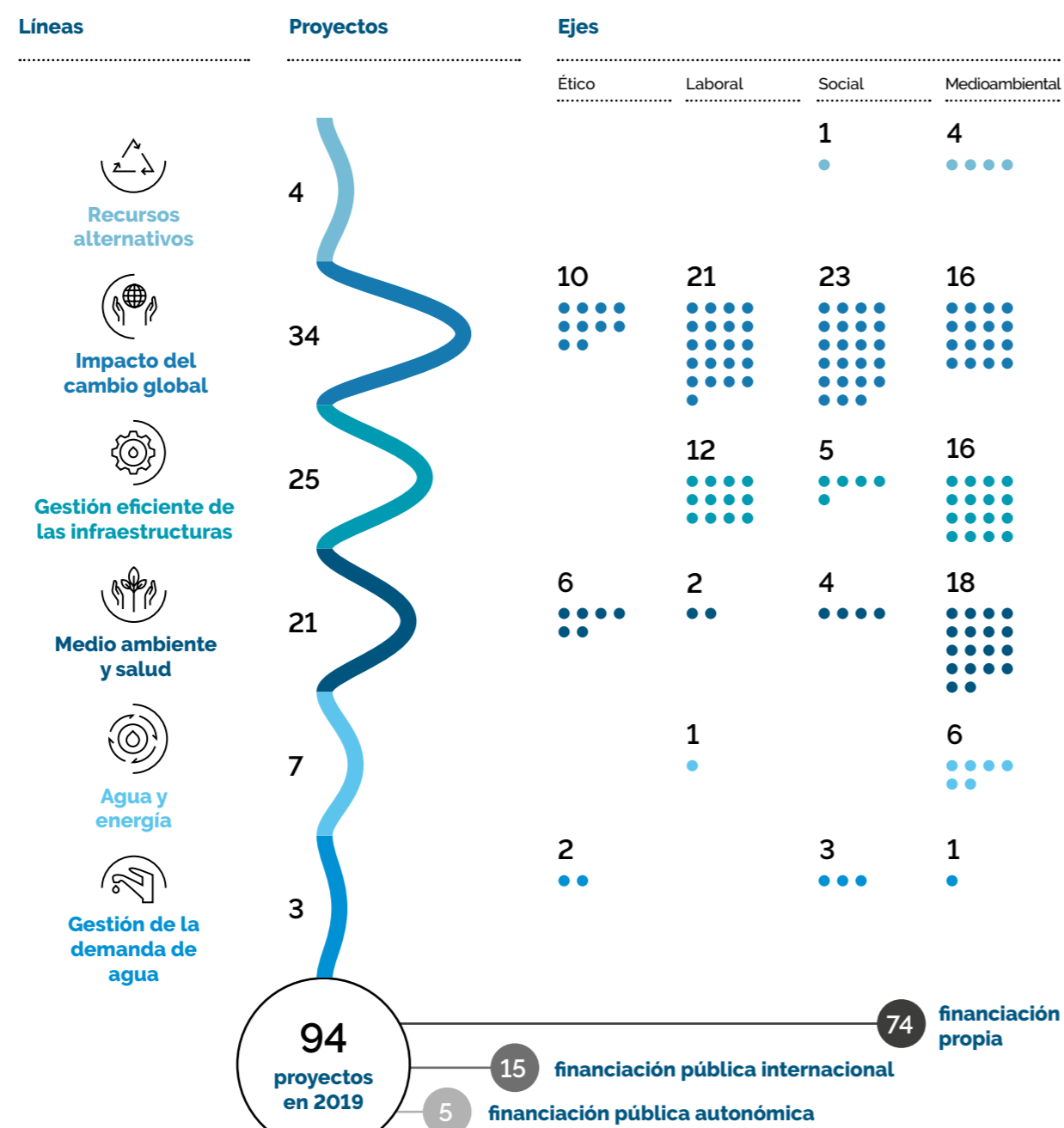
La innovación en cifras

Esfuerzo en I+D+i en 2019 (MEUR)

(Número de proyectos de I+D+i y gasto en I+D+i)

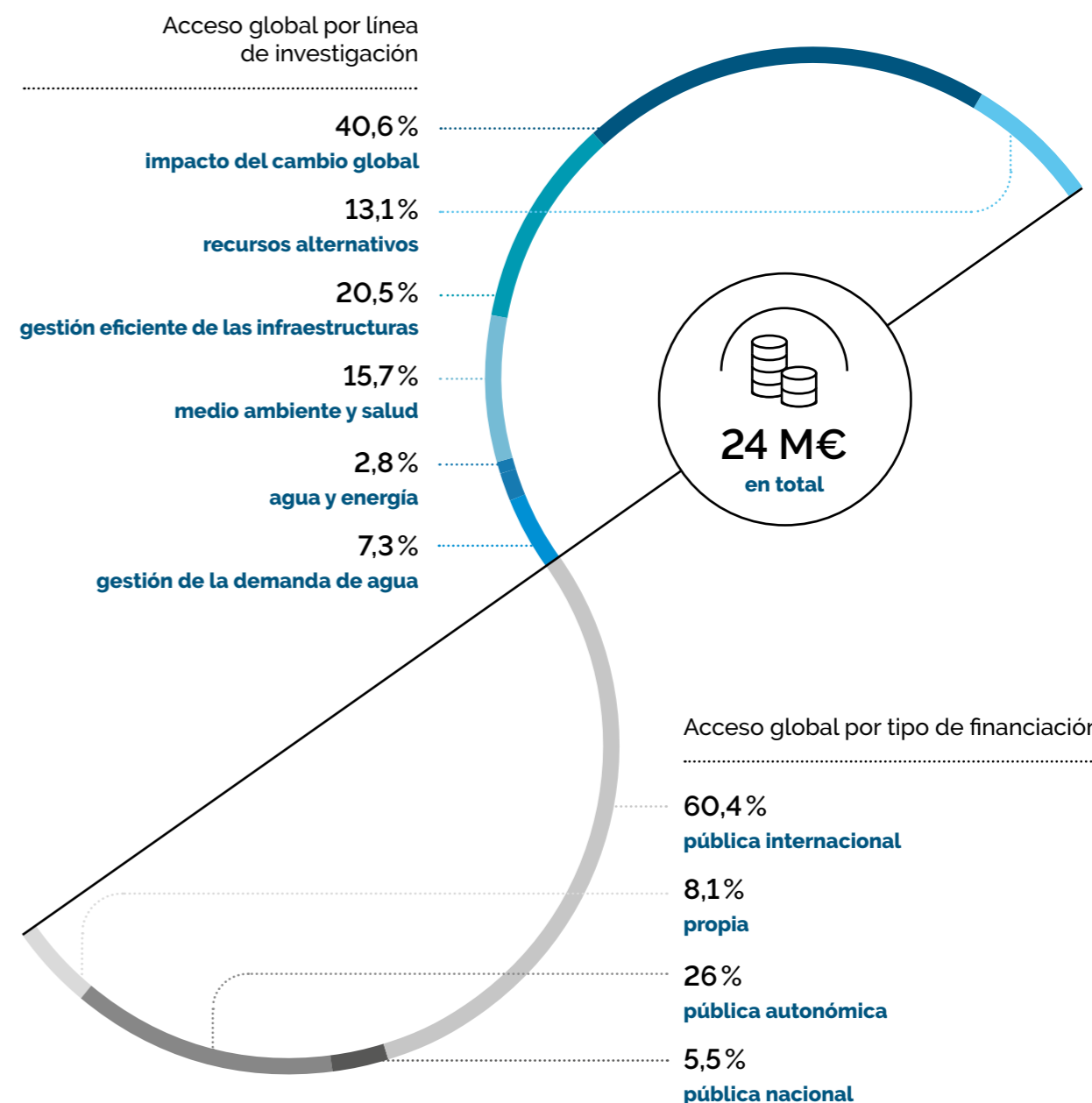
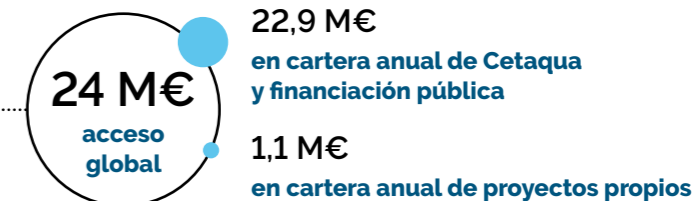


Número de proyectos por línea de investigación, eje y financiación durante 2019



Acceso global en I+D+i en 2019

El esfuerzo en I+D+i de 4,8 M€ permite movilizar proyectos de investigación por un importe global de 24 M€.



Proyectos de innovación destacados de 2019

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

Bingo

Proyectos destacados Horizon 2020 de 2019

Este proyecto tiene como objetivo proporcionar conocimiento y soluciones (herramientas y metodologías) a los gestores responsables de la toma de decisiones y los legisladores para poder hacer frente a los retos derivados del cambio climático.

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

Regireu

Proyectos RIS3CAT

El objetivo de este proyecto es adquirir conocimiento y desarrollar tecnología innovadora y competitiva que permita superar las barreras tecnológicas que limitan la implementación de la regeneración de aguas residuales urbanas e industriales.

3

Estrategia de
sostenibilidad

**Gavà
Circular**

Este proyecto de colaboración público-privada entre Aigües de Barcelona, el Ayuntamiento de Gavà y Cetaqua por una economía circular y competitiva busca avanzar hacia la implementación de oportunidades de circularidad en el territorio.

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Start4big

Proyectos de innovación abierta

Esta iniciativa de innovación abierta multisectorial proporciona a las empresas emergentes de todo el mundo la oportunidad de trabajar con grandes corporaciones para desarrollar y testar prototipos en entornos reales.

**Big
Data**

Con el proyecto A2020 de Big Data Analytics, apostamos por la explotación de los datos como elemento clave para innovar en el sector del agua, ya que la recogida y el análisis de datos nos ayudan a optimizar las actividades y los procesos diarios. Actualmente, estamos trabajando en tres ámbitos de alta relevancia para Aigües de Barcelona: clientes, saneamiento y abastecimiento.



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Cultura ética y generación de valor sostenible

Cultura ética y generación de valor sostenible

Comprometidos con la sociedad y el entorno

(102-16, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de crisis y reputación, 205-2), (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona se compromete a trabajar en un **modelo de gestión empresarial basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social**, especialmente en cuanto al uso de un recurso público, el tratamiento de los grupos de relación y la extensión de la responsabilidad social corporativa a la cadena de valor de la organización.

Nuestro **marco ético y el sistema de prevención de comisión de delitos**, en la práctica, se configuran a través de los siguientes recursos:

- El **Código Ético** establece los valores, los principios, las pautas de comportamiento ético y el respeto de los derechos humanos que Aigües de Barcelona exige a todos los profesionales que la integran.
- El **compliance officer**, figura que fue creada en 2016, vela por prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética y el incumplimiento normativo penal dentro de la organización.
- El **Modelo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales** contiene los principios y el marco de actuación para la prevención, el control y la gestión efectiva de los riesgos penales, para arraigar la cultura de la tolerancia cero con los incumplimientos.

Fomentamos la ética en todos los niveles organizativos

(205-2) (ODS 16)

Aigües de Barcelona se esfuerza por **crear un entorno de trabajo agradable y fomentar en todos los trabajadores los valores de cooperación, positivismo, respeto y compañerismo** en toda la actividad diaria.

Acciones destacadas de 2019:

Formación en línea

- Formación en línea a través de videos de sesiones presenciales sobre medio ambiente e innovación, contratación, el sector económico, prevención de riesgos laborales, recursos humanos y relaciones con las Administraciones.
- Video de formación al personal sin acceso habitual a ordenador sobre medio ambiente, derechos humanos, corrupción, atenciones y regalos, prevención de riesgos laborales, protección de los activos y conflictos de interés.

Formación específica presencial

- Formación dirigida a concienciar a directivos y administradores sobre las materias que afectan al cumplimiento normativo.

Difusión de la estructura ética

- Encuesta para valorar el grado de conocimiento de la estructura ética y el canal de comunicación.
- Campaña de comunicación para difundir la estructura ética (pildoras, correos informativos).
- Presentación «Estructura ética y *compliance officer*» en la sesión de marcha sobre la empresa con los representantes legales de los trabajadores.
- Refuerzo de la difusión del canal codietic@aiguesdebarcelona.cat en la web.

«A través del canal ético de comunicación interna y externa, que se refuerza con un protocolo disciplinario, tanto los trabajadores como otras personas pueden enviar consultas y comunicar posibles irregularidades. De este modo, favorecemos el cumplimiento del Código Ético y de la normativa aplicable».

«Aigües de Barcelona ofrece periódicamente a todos los trabajadores formación en relación con nuestro marco ético».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Comprometidos con la transparencia



Como empresa socialmente responsable que gestiona un bien común, **trabajamos para establecer relaciones basadas en la honestidad y la transparencia**. La creación del Portal Abierto, en 2017, es un claro ejemplo del compromiso para fomentar la difusión de información comprensible, de fácil acceso y gratuita.

El Portal profundiza en las buenas prácticas de la gestión diaria y ofrece una información objetiva y responsable sobre aspectos como la gestión económica, los recursos humanos, los convenios, las colaboraciones y las certificaciones de calidad.

«**¿Cómo entendemos la transparencia en Aigües de Barcelona?**»

Aigües de Barcelona tiene una cultura de transparencia muy arraigada, desde antes incluso de que fuera obligatorio por ley. De manera voluntaria, la organización ha elaborado varios informes corporativos, que se encuentran a disposición de los grupos de relación. La transparencia se ve reforzada por todas las medidas de autorregulación.

Además, estamos convencidos de que la transparencia aporta un servicio diferenciador y que la implicación de la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo es fundamental en este sentido. En esta comisión, que rinde cuentas directamente al Consejo de Administración, trabajamos aspectos de transparencia y aprobamos los planes de acción anuales en este ámbito.

Entendemos la transparencia como un valor propio de la compañía y trabajamos para mejorarlo continuamente. Esto nos ha valido el reconocimiento de auditores externos, como en el caso de la auditoría efectuada en 2019 por la Cátedra Ethos sobre nuestro portal de transparencia, que ha evidenciado el convencimiento que tiene la organización para avanzar de manera continua en la transparencia con los grupos de relación.

Consuelo Madrid, directora del Departamento de Gobierno Corporativo y Apoyo a las Direcciones Estratégicas

(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos, 103-2 Marketing y etiquetado) (ODS 1, ODS 5, ODS 8)

«Trabajamos para adaptar los precios a las necesidades de las personas, favorecemos la transparencia a la hora de asignar las tarifas como elemento básico de confianza y mantenemos un diálogo abierto con los ciudadanos para resolver sus preocupaciones y dudas».

¿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, recibe la autorización de 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 diferentes según el tramo de consumo. Cuanto más alto es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos un 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.



1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

7

Apostamos por el desarrollo local

Un buen gobierno corporativo

(102-18, 102-20, 102-22, 102-26, 102-45, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de crisis y reputación, 103-2 Gestión público-privada del agua) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona **cumple los más altos estándares de gobierno corporativo** para servir a los intereses de la compañía y de los grupos de relación.

(Estructura del Consejo de Administración)

Consejo de Administración

«Tanto el Consejo de Administración como el Comité de Dirección trabajamos por un gobierno sólido y efectivo como vector fundamental para la estabilidad y la consecución de los objetivos de Aigües de Barcelona».



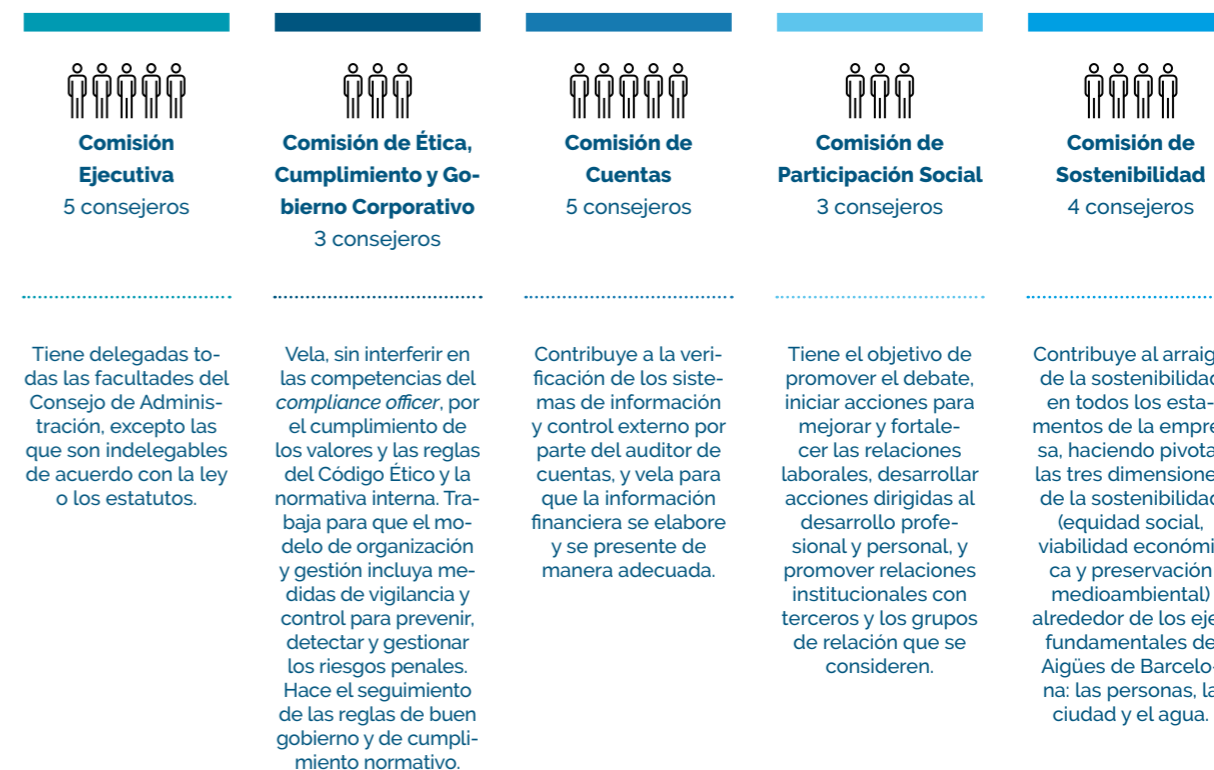
Comité de Dirección

Dirección General Ignacio Escudero		
Dir. de Servicios Generales José Antonio Castillo	Dir. de Gobernanza y Regulación Ana Maresca	Dir. de Operaciones Xavier Iraegui
Dir. de Organización y Recursos Humanos Marc Mascareñas	Dir. de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación María Salamero	Dir. Técnica Xavier de Fuentes
Dir. de Sistemas Francesc Suero	Dir. de Innovación y Conocimiento María Monzó	Dir. de Clientes Nuria Latorre
Funciones transversales	Ejes estratégicos de transformación	Dir. Territorial Manel Giraldo
		Ciclo integral del agua

Junta General de Accionistas (3 accionistas)

Consejo de Administración (16 miembros)

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



Las comisiones tienen miembros representantes de los distintos accionistas.

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

Aigües de Barcelona y buen gobierno

Sistema estandarizado y documentado	Sistema de gestión operativa y estratégica	
Reglamentos de comisiones	Reuniones periódicas del equipo directivo	Comités de los sistemas de gestión

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

Comisiones del Consejo, cuyos presidentes asisten a las reuniones del Consejo de Administración.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Trabajamos por la mejora continua y la integración de la sostenibilidad

Nuestro departamento trabaja de manera eficaz, eficiente y en máxima colaboración con profesionales de otros equipos de la organización, entendiendo que solo creando equipos multidisciplinares y que trabajen de manera colaborativa podremos mejorar de forma continua la gobernanza de la organización. Además, tenemos un alto nivel de atención, que se traduce en una actitud proactiva y en una alta capacidad de adaptación. Por ejemplo, promovemos que haya autorregulación interna en los procesos de toma de decisiones en los niveles más altos de la organización.

También velamos por la cultura de cumplimiento normativo dentro de la organización y ejercemos un pensamiento crítico en la forma en que trabajamos para promover la mejora continua y la implementación de mejoras.

La asistencia del director general a todas las reuniones de las comisiones del Consejo y a las reuniones del Consejo de Administración constituye un punto de conexión muy importante entre los niveles más altos de la organización, el Comité de Dirección y otros niveles. Además, la formación y sensibilización sobre la integración de la sostenibilidad, que se aplica a todos los integrantes de la compañía, es una herramienta clave para que el compromiso de Aigües de Barcelona se integre de forma transversal a la organización.

Consuelo Madrid, directora del Departamento de Gobierno Corporativo y Apoyo a las Direcciones Estratégicas



Trabajamos para una cultura preventiva

(102-15, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 201-2) (ODS 13)

Aigües de Barcelona se guía por una **cultura preventiva enfocada a identificar los riesgos empresariales**. Esto nos permite afrontar los riesgos con eficacia, adoptar las medidas correspondientes y lograr nuestros objetivos.

Categorías de riesgos identificados

Riesgos estratégicos

Los cambios en las costumbres del cliente, las amenazas competitivas, los cambios económicos y políticos, el incumplimiento de acuerdos por parte de terceros, la incidencia de las nuevas tecnologías, los nuevos métodos de distribución y los cambios en la normativa y la legislación.

Riesgos financieros

Los riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés, el impago de clientes y el incumplimiento de las normativas financieras, entre otros.

Riesgos operativos

Estos riesgos están relacionados con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los errores en la cadena de suministros y la ausencia de planes de contingencia. En esta misma categoría se incluyen los riesgos asociados con los desastres naturales, los daños causados en los activos y los riesgos de responsabilidad civil, que podrían afectar negativamente al rendimiento de la empresa.

«El proceso de identificación de riesgos sigue una perspectiva económica, pero también incorpora la sostenibilidad y tiene en cuenta aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno».

Riesgo de tormenta en compañías de agua

El **cambio climático** está estrechamente **relacionado con el incremento de actividad de los rayos** y con el **aumento de su intensidad**, y es actualmente la **tercera causa de siniestros por importancia**.

De manera pionera, Aigües de Barcelona y el Grupo Suez Spain han desarrollado una **iniciativa de riesgo de tormenta** en compañías de agua. El estudio de la actividad de los rayos en un radio de un kilómetro, así como las auditorías para evaluar el estado de los sistemas de protección, nos ha ayudado a definir la solución más adecuada. Hemos sustituido el sistema de protección de rayos de la ETAP de Sant Joan Despí por pararrayos desionizadores de carga electrostática con cobertura en toda la instalación. Esta solución también se aplicará a las plantas depuradoras para minimizar la probabilidad de impacto de rayos y su efecto sobre personas e instalaciones eléctricas y electrónicas.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Sistema de Gestión Integrado (SGI)

(103-3)

El **Sistema de Gestión Integrado (SGI)** de Aigües de Barcelona establece los protocolos que se deben seguir para gestionar los distintos sistemas de gestión implantados y certificados. De esta manera, **garantizamos nuestra eficiencia y nos aseguramos de que nuestros procesos cumplen los estándares** estipulados por las normas internacionales.

Para mantener los estándares de excelencia y responsabilidad, nos regimos por una **política de gestión integrada basada** en los principios de protección del medio ambiente, gestión energética eficiente y prevención de riesgos laborales. La SGE 21, integrada en 2016 en la gestión de la responsabilidad, también engloba la corrupción y el cumplimiento de los derechos humanos.



«Gracias a este sistema, optimizamos los recursos disponibles, mejoramos el rendimiento, reducimos los gastos e identificamos los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos a los que se enfrenta».

«Practicamos evaluaciones exhaustivas del cumplimiento legal para prevenir posibles impactos negativos, lo cual nos permite desarrollar protocolos de contingencia específicos en los casos en que sea necesario».

Gestión responsable y sostenible de los recursos económicos



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

Aigües de Barcelona lleva a cabo una **gestión responsable de los recursos económicos**. Por eso adoptamos medidas dirigidas al diseño de un presupuesto viable que garantice un equilibrio sostenible de la organización y que a la vez genere un valor añadido tanto a los grupos de relación como a la sociedad en general. Así pues, integramos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en los procesos de inversión.

«Aigües de Barcelona ha seguido trabajando en la inversión con criterios sostenibles. Con Aguas 2020 hemos impulsado un proyecto para definir un modelo de reparto de inversiones que incorpore criterios de desarrollo sostenible, mediante una metodología participativa donde se estima clave la incorporación de los grupos de relación».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

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

Datos financieros	millones de € 2019	millones de € 2018
Valor económico generado directo	430,0	426,8
a) Ingresos	430,0	426,8
Valor económico distribuido	381,5	377,4
b) Gastos de explotación	262,0	261,9
Gastos de explotación con donaciones	266,4	266,4
Importe de las donaciones	-4,4	-4,5
c) Gastos de personal	73,6	49,6
d) Proveedores de capital	25,3	30,4
- Accionistas (dividendos pagados)	20,6	25,6
- Gastos financieros	4,7	4,7
e) Pagos al Estado	14,3	32
IS pagado (EFE)	7,8	8,1
Otros impuestos y cargas sociales	6,5	23,9
f) Recursos destinados a la sociedad (Fondo de Solidaridad y aportaciones a London Benchmarking Group (LBG))	6,3	6,3
Valor económico retenido	48,5	49,3

(201-1)

Cuenta de resultados	millones de € 2019	millones de € 2018
Ingresos	430	426,8
Gastos de explotación	345,8	339,9
EBITDA	84,3	87
Margen de EBITDA (%)	19,60%	20,40%
Amortizaciones y provisiones	48,4	49,3
EBIT	35,9	37,6
Margen de EBIT (%)	8,40%	8,80%
Resultado extraordinario	0,7	1,2
RAO, resultado de explotación	35,2	36,4
Margen de RAO (%)	8,20%	8,54%
Resultado financiero	4,8	4,7
BAIT	30,4	31,7
Margen de beneficio antes de impuestos (%)	7,10%	7,43%
Impuesto de sociedades	8,3	8,8
Beneficio neto	22,2	22,9
Margen de beneficio neto (%)	5,20%	5,37%

Recursos económicos invertidos en medio ambiente	2019	2018
Auditorías y gestión medioambiental	19.543	18.903
Gestión de residuos	2.363.017	224.481
Gastos en formación y sensibilización ambiental	9.526	45.545
Calidad del recurso	403.354	382.770
Movilidad	10.944	24.872
Agua regenerada*	1.814.315	--
Protección del litoral*	1.332.338	--
Olores*	4.480	--
Energía verde*	697.018	--
Biodiversidad	2.014	998
Total	6.656.549	697.569

* En la segunda cláusula del Acuerdo Marco, se establecen tres objetivos estratégicos para garantizar el nivel de servicio en el ámbito de gestión de Aigües de Barcelona. Uno de estos objetivos es la gestión ambiental y la sostenibilidad. Durante el ejercicio 2019, la sociedad ha incurrido en varios gastos, con el objetivo de proteger y mejorar en este ámbito, por un importe total de 6.656.549 euros (697.569 euros en 2018). El incremento respecto al ejercicio anterior se debe a un cambio de criterio para la incorporación de los gastos asociados a la actividad de saneamiento.



El acceso al agua y al saneamiento, una prioridad

Gestionamos el ciclo integral del agua

A través de una red de distribución puntera y distribuida por todos los territorios en los que damos servicio, Aigües de Barcelona ofrece una **gestión responsable del ciclo integral del agua**. Nuestra actividad comprende la captación, la potabilización, el transporte y la distribución, e incluye también la depuración de las aguas residuales antes de reutilizarlas o devolverlas al medio natural.

«Aigües de Barcelona trabaja para proporcionar un servicio de máxima calidad a casi tres millones de personas de la ciudad y el área metropolitana».

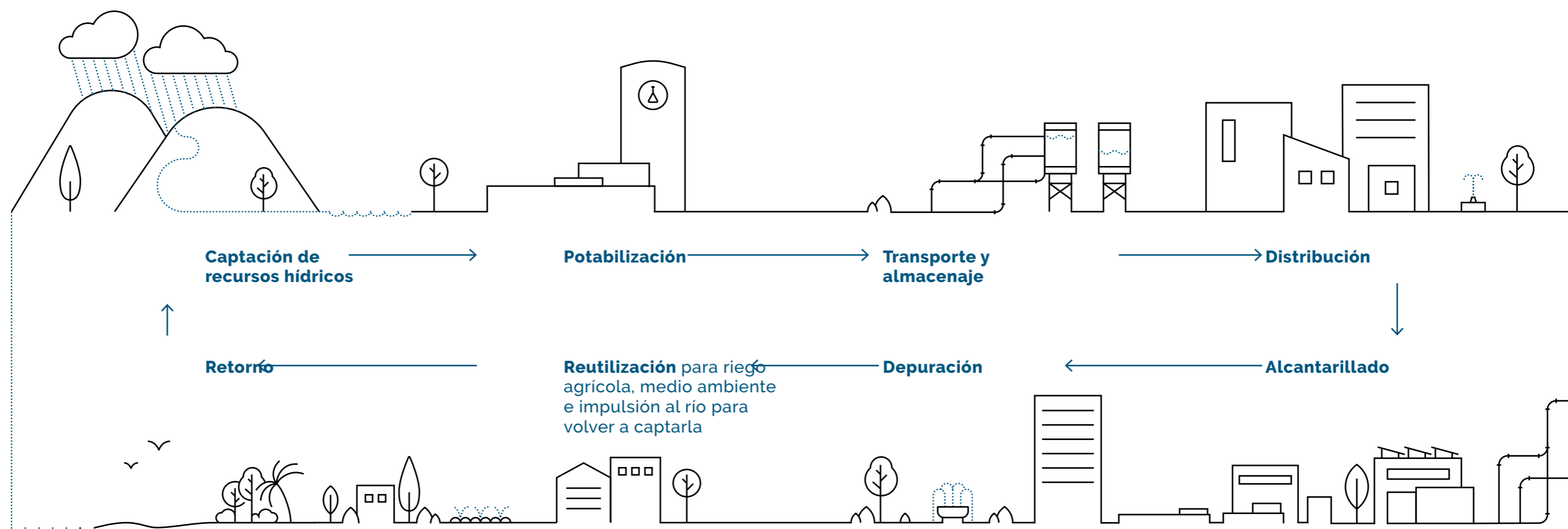
(102-2, 303-1) (ODS 6)


196,48 hm³
total de agua entregada


265,31 hm³
total de agua depurada


12,39 hm³
total de agua reutilizada

La participación de Aigües de Barcelona en el festival de arquitectura 48 h Open House ha permitido mostrar el grado de complejidad del ciclo urbano del agua para hacer llegar un agua de máxima calidad a todos los hogares de Barcelona y el área metropolitana.



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Eficientes y responsables en el suministro de agua potable

Las Naciones Unidas estiman que **en 2030 el mundo necesitará un 30% más de agua** y que este aumento significativo tendrá repercusiones en el desarrollo económico. **El derecho de acceso al agua es fundamental para una vida digna y vital para el ejercicio de muchos otros derechos humanos**, como la salud. Por ello, Aigües de Barcelona establece este derecho como una prioridad.

La demanda creciente de agua y el cambio climático amenazan la sostenibilidad de los recursos hídricos y afectan directamente a la agricultura, la industria y el agua potable. Con estas premisas, **nos esforzamos por mejorar la eficiencia hidráulica y reducir las pérdidas de agua en la red, y apostamos por la regeneración y la reutilización como mejores alternativas para garantizar el suministro de agua potable**. Estos esfuerzos deben ir acompañados de una ciudadanía concienciada, que haga una gestión responsable del agua, a fin de evitar encontrarnos en una situación que dificulte el suministro.

De dónde viene el agua



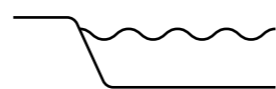
Agua superficial

Los recursos de aguas superficiales utilizados para el abastecimiento se obtienen de la cuenca del **río Llobregat**, a partir de los **embalses de La Baells, Sant Ponç y La Llosa del Cavall**, así como de la cuenca del **río Ter**, a partir de los **embalses de Sau y de Susqueda**.



Agua subterránea

Los recursos de agua subterránea provienen fundamentalmente del **acuífero de la Vall Baixa y Delta del Llobregat**, pero también se aprovechan los recursos del **acuífero del Besòs**, recuperados para el abastecimiento mediante la aplicación de tecnologías avanzadas de tratamiento.



Agua de origen marino

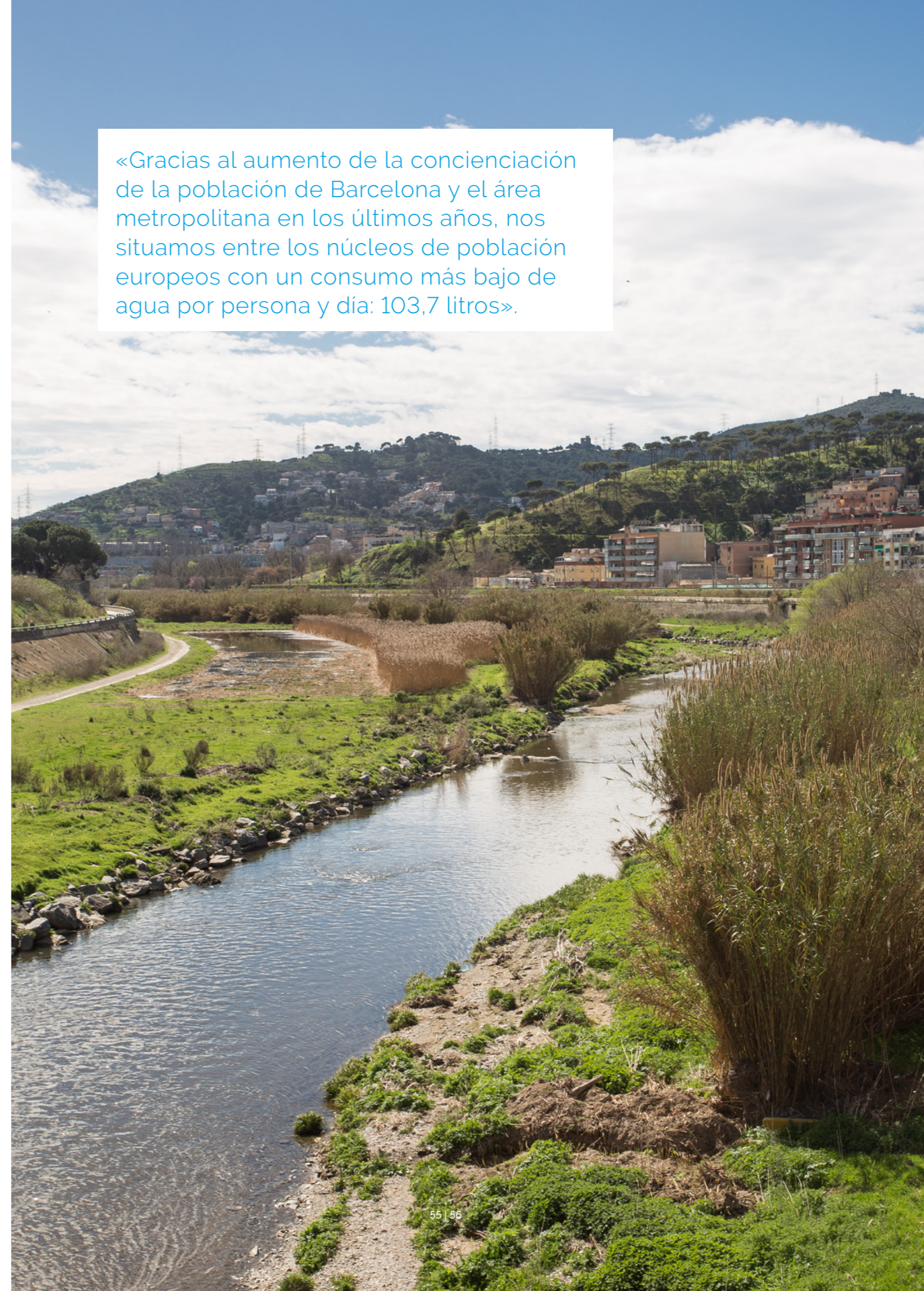
Por último, también disponemos de los recursos de aguas de origen marino, que provienen del **tratamiento de desalinización de la ITAM del Llobregat**, ubicada en el margen izquierdo de la desembocadura del río Llobregat, en el municipio de El Prat de Llobregat.

(303-1) (ODS 6)

Origen del agua (hm ³)	2019		2018	
	Volumen	Proporción	Volumen	Proporción
Producción propia	118,02	60,07%	113,96	59,00%
Superficial	84,28	42,89%	85,2	44,10%
Subterránea	33,74	17,18%	28,76	14,90%
Compra de agua	78,46	39,93%	79,05	41,00%
Total de agua entregada	196,48	100,00%	193,01	100%

Extracción de agua (hm ³)	2019	2018
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	34,26	28,62

«Gracias al aumento de la concienciación de la población de Barcelona y el área metropolitana en los últimos años, nos situamos entre los núcleos de población europeos con un consumo más bajo de agua por persona y día: 103,7 litros».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(303-1) (ODS 6)

¿Sabías qué es una ETAP?

Las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) son las instalaciones que reciben el agua procedente de las distintas captaciones para tratarla y distribuirla posteriormente a una red de abastecimiento para el consumo.

¿Sabías que la ETAP de Sant Joan Despí es un elemento clave para llevarte a casa agua de la máxima calidad?

Desde su creación en 1955, esta ETAP se ha convertido en una de las plantas potabilizadoras tecnológicamente más avanzadas de Europa. Procesos de siempre, como el pretratamiento, la clarificación y la desinfección final del agua, conviven con otros de última generación, como el tratamiento del agua con ozono y carbón activo, la osmosis inversa y la reutilización de residuos.

«En Aigües de Barcelona gestionamos 6 ETAP: Sant Joan Despí, Central Besòs, La Llagosta, El Papiol y dos en Sant Feliu de Llobregat (Les Estrelles)».

Máxima eficiencia de la red de distribución de agua

(103-2 Agua)

Aseguramos una gestión responsable del ciclo integral del agua a través del **Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona**, que supervisa los parámetros clave del servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año y las 24 horas del día.

Optimizamos la eficiencia hidráulica de la red y reducimos las pérdidas de agua gracias a un programa anual específico que comprende varias líneas de actuación, tales como el diagnóstico precoz de fugas mediante la información que provee la sectorización, la aplicación de modelos de priorización de actuaciones de renovación de red y la instalación de elementos de medición del consumo.

«Durante 2019, la eficiencia de la red gestionada en el área metropolitana de Barcelona ha sido del 85,15%».

«

La telelectura, servicio de valor para el cliente

En primer lugar, debemos pensar por qué nace este proyecto. Pensemos que la cuenca del Llobregat es deficitaria. Entramos en sequía de forma periódica y recurrente cada cinco años y Aigües de Barcelona siempre ha tenido la voluntad de ser más sostenibles con el recurso. La telelectura, entre otras acciones, va encaminada en este sentido: nos ayuda a consolidar el día y a discriminar si el problema proviene de una fuga de red o se debe al consumo de los clientes. Pasamos de una lectura cada dos meses a tener 24 lecturas diarias.

Además, debemos pensar que este sistema nos permite efectuar las lecturas sin necesidad de acceder a las propiedades privadas ni de aplicar estimaciones de consumo. La telelectura nos permite avanzar en la gestión sostenible del agua, ya que mejora la eficiencia hidráulica y al mismo tiempo aporta un valor añadido para la ciudadanía, gracias a los avisos de exceso de consumo y fugas, que permiten conocer el consumo a diario. Además, no debemos olvidar que con este sistema extraemos y procesamos una gran cantidad de datos, lo que nos ha dado la oportunidad de colaborar con otras entidades para abrir puertas a nuevas utilidades que mejoren la vida de las personas.

En el último año, hemos aumentado considerablemente el número de contadores con servicio de avisos de telelectura hasta un número aproximado de 500.000. Estamos creciendo a una velocidad bastante alta y todo ello nos empuja a ir cambiando cosas día a día. Aunque no depende de nosotros, ya que nos expandimos a través de convenios con ayuntamientos, nuestro objetivo es lograr una cobertura total de telelectura entre 2022 y 2023. La colaboración con los ayuntamientos es esencial para garantizar este servicio y alcanzar este objetivo.

En definitiva, para mí, la telelectura cambia la cultura de la empresa, nos permite entrar en un mundo de nuevas tecnologías y ayuda al cliente a conocer el consumo que hace.

Pere Rubio, responsable de telelectura

»

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

El saneamiento, clave para la salud de las personas y el medio ambiente

El acceso al agua, al saneamiento y a la higiene es un derecho fundamental. Sin embargo, a día de hoy todavía hay miles de millones de personas en el mundo que tienen grandes dificultades en el día a día para acceder a los servicios básicos. Por eso mismo, **son los recursos más importantes para proteger la salud de las personas y son esenciales para el desarrollo sostenible.**

En este sentido, Aigües de Barcelona **concentra todos los esfuerzos para ser un agente clave** que proporcione el acceso al agua y al saneamiento a todos los ciudadanos del área metropolitana.

(306-1) (ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14)

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR*	2019	2018
DBO5 de agua de entrada en EDAR (ppm)	444	397
DBO5 de agua de salida de EDAR (ppm)	12	13
Porcentaje de reducción de DBO5	97%	97%
DQO de agua de entrada en EDAR (ppm)	924	737
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	59	55
Porcentaje de reducción de DQO	94%	92%
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	486	387
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	22	20
Porcentaje de reducción de SS	96%	95%
Nitrógeno de agua de entrada en EDAR (ppm)	75	69
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	36	33
Nitrógeno retirado (ppm)	39	36
Fósforo de agua de entrada en EDAR (ppm)	10	10
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	2	2
Fósforo retirado (ppm)	8	7

* Estaciones depuradoras de aguas residuales.

Materiales utilizados: consumo de los principales reactivos	2019	2018
Reactivos producción línea de agua: tratamiento convencional (kg)	5.792.636	5.248.130
Reactivos producción línea de agua: tecnologías avanzadas (kg)	6.877.451	5.822.987
Reactivos producción línea de lodos (kg)	606.750	575.303
Reactivos totales en ETAP (kg)	13.276.837	11.646.420
Reactivos depuración línea de agua (kg)	7.374.472	5.933.173
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.076.800	1.532.718
Reactivos totales en EDAR (kg)	9.451.272	7.465.891



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Garantía de máxima calidad



(103-2 Salud y seguridad de los clientes)

Trabajamos con unos **niveles de seguridad y exigencia que van más allá de lo que establece la normativa vigente**. Garantizamos la máxima calidad gracias a unos **sistemas de control avanzados y a los técnicos de gestión de la calidad del agua que trabajan en la red de nuestro laboratorio, que es de referencia mundial**.

En 2019 **hemos ampliado el alcance de la ISO 22000 a las ETAP de Les Estrelles y el Besòs**. Completamos así la extensión del sistema preventivo de gestión de riesgos sanitarios a todo el ámbito de gestión de Aigües de Barcelona.

«Garantizamos que el agua llega en buenas condiciones a todos los hogares del área metropolitana de Barcelona para que pueda consumirse con seguridad».

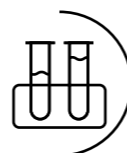
«Durante 2019, el laboratorio ha elaborado 22 publicaciones y ha presentado 22 trabajos en conferencias científicas».



Expertos catadores de agua de consumo velan por su calidad organoléptica.



Disponemos de un **laboratorio de referencia internacional**.



Llevamos a cabo más de **1.100 controles diarios de la calidad del agua**.



Cumplimos el 100% de los parámetros con relevancia sanitaria.



Estamos acreditados según las normas **ISO 9001** de calidad, **ISO 22001** de garantía de seguridad alimentaria e **ISO 17025**, el máximo reconocimiento internacional que se puede otorgar a un laboratorio de análisis.

(ODS 4, ODS 17)

Los **proyectos de investigación tienen un papel crucial para la sostenibilidad de Aigües de Barcelona**, tanto en la mejora de la eficacia de los procesos de producción como en el desarrollo de nuevas tecnologías. Apostamos por una investigación colaborativa a través de Cetaqua y otros centros de investigación.

Aplicamos un estricto control a los parámetros de calidad

(103-2 Salud y seguridad de los clientes)

A través de nuestro laboratorio, **controlamos todos los parámetros exigidos por la legislación nacional y europea, y añadimos nuevos parámetros más avanzados** que no están regulados para mejorar el control y ofrecer la máxima calidad en el servicio.

«Durante 2019, hemos trabajado para adaptarnos a las novedades de la Directiva de Aguas de Consumo en cuanto a los Planes Sanitarios del Agua en todo el ámbito de gestión: el control de nuevos contaminantes, la acreditación de las diferentes metodologías, la información a los consumidores sobre la calidad del agua, etc.».

(416-1)

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2019	2018
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores sin impacto sanitario (%)

	2019	2018
Calidad físico-química del agua: determinaciones físico-químicas conformes / total de determinaciones físico-químicas para el control de la calidad del agua × (100)	99,95	99,95
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua × (100)	99,89	99,78

(416-1)

Controles practicados	2019	2018
Red de distribución y transporte (laboratorio)	120.353	120.325
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	283.828	290.883
Total de la red de distribución y transporte	404.181	411.208
Depuración (EDAR)	96.832	88.015
Cuenca del Llobregat	103.042	105.115
Número de analizadores en línea en la red	217	211

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Análisis de los niveles de microplásticos en las aguas

En el marco del proyecto «Presencia, seguimiento e impacto de los microplásticos en aguas naturales y de consumo», en colaboración con el IDAEA-CSIC, hemos desarrollado y validado una metodología para la determinación de microplásticos en aguas naturales y de consumo, basada en la preconcentración de grandes volúmenes de agua, el recuento por microscopía y la identificación por espectroscopia de infrarrojo, que permite identificar microplásticos de medidas comprendidas entre 1 micra y 5 milímetros.

Hemos hecho un seguimiento a lo largo de la cuenca del Llobregat, desde la cabecera hasta el punto de captación de la ETAP de Sant Joan Despi, para determinar la concentración de plásticos y los tipos presentes. También hemos estudiado la evolución de microplásticos a lo largo del proceso de tratamiento de la ETAP de Sant Joan Despi y ha quedado demostrada su elevada eficiencia a la hora de eliminarlos. También se han llevado a cabo unos primeros estudios de evaluación de la posible migración de componentes plásticos hacia el agua desde los materiales empleados tanto en el proceso de potabilización como en el de distribución.

Aigües de Barcelona ha sido la primera empresa del sector en España en desarrollar una metodología para llevar a cabo el control de microplásticos en un abastecimiento de aguas de consumo.

Agua para todo el mundo

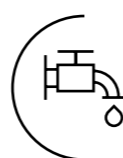


(103-2 Impactos económicos indirectos, 203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

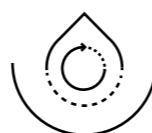
El **derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna y conlleva el derecho a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para el uso personal y doméstico.** Se trata de un derecho esencial para la realización de otros derechos humanos, como la vida y la salud.

Por eso, hace unos años diseñamos diferentes ayudas que pretenden adaptarse a nuevas realidades y necesidades de la ciudadanía.

«Aigües de Barcelona trabaja para asegurar que todo el mundo tenga acceso a agua potable con un servicio de máximas garantías de calidad».



2.921.310
habitantes servidos
de agua potable



3.386.008
habitantes servidos con la
depuración de aguas residuales

Bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro de agua a las personas en situación de vulnerabilidad

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

Las dificultades de acceso al agua que tienen algunas personas ponen de relieve la importancia de garantizarla. Por ello, desde 2012 **hemos sido pioneros adelantándonos a la legislación asegurando que todo el mundo tenga acceso al agua:** otorgamos bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad.

Coincidiendo con los actos de celebración del Día Mundial del Agua, con el lema «Que nadie se quede atrás», hemos reafirmado el compromiso de seguir implementando los ODS en nuestra práctica diaria.

Protocolos de pobreza energética

Hemos establecido protocolos de comunicación con los servicios sociales para conseguir una aplicación efectiva de la Ley de Pobreza Energética.



22
protocolos firmados con los
ayuntamientos para actuar
contra la pobreza energética

Fondo de Solidaridad

Garantizamos el suministro de agua y **re bajamos el importe de las facturas a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad.**



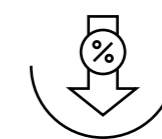
35.980
familias beneficiarias del
Fondo de Solidaridad



15,5 M€
otorgados al Fondo de Solidaridad
desde 2012 (3,5 M€ en 2019)

Tarifa social para pensionistas y personas en situación de desempleo

Con esta tarifa, los pensionistas y las personas en situación de desempleo, así como otros colectivos que puedan necesitar protección, **reciben una bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua siempre que no superen el primer tramo de consumo.**



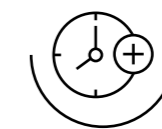
356.586 €
bonificados en 2019



14.585
familias acogidas a la tarifa social

Flexibilidad en los pagos

Disponemos de mecanismos de flexibilización dirigidos a todos, como el otorgamiento de aplazamientos y el pago a plazos adaptado a cada caso, **para hacer frente al pago de las facturas de una manera más cómoda.**



6.498
familias que han solicitado aplazar
el pago de las facturas



738
familias que han solicitado
fraccionar las facturas

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Familias acogidas a bonificaciones y ayudas por municipio

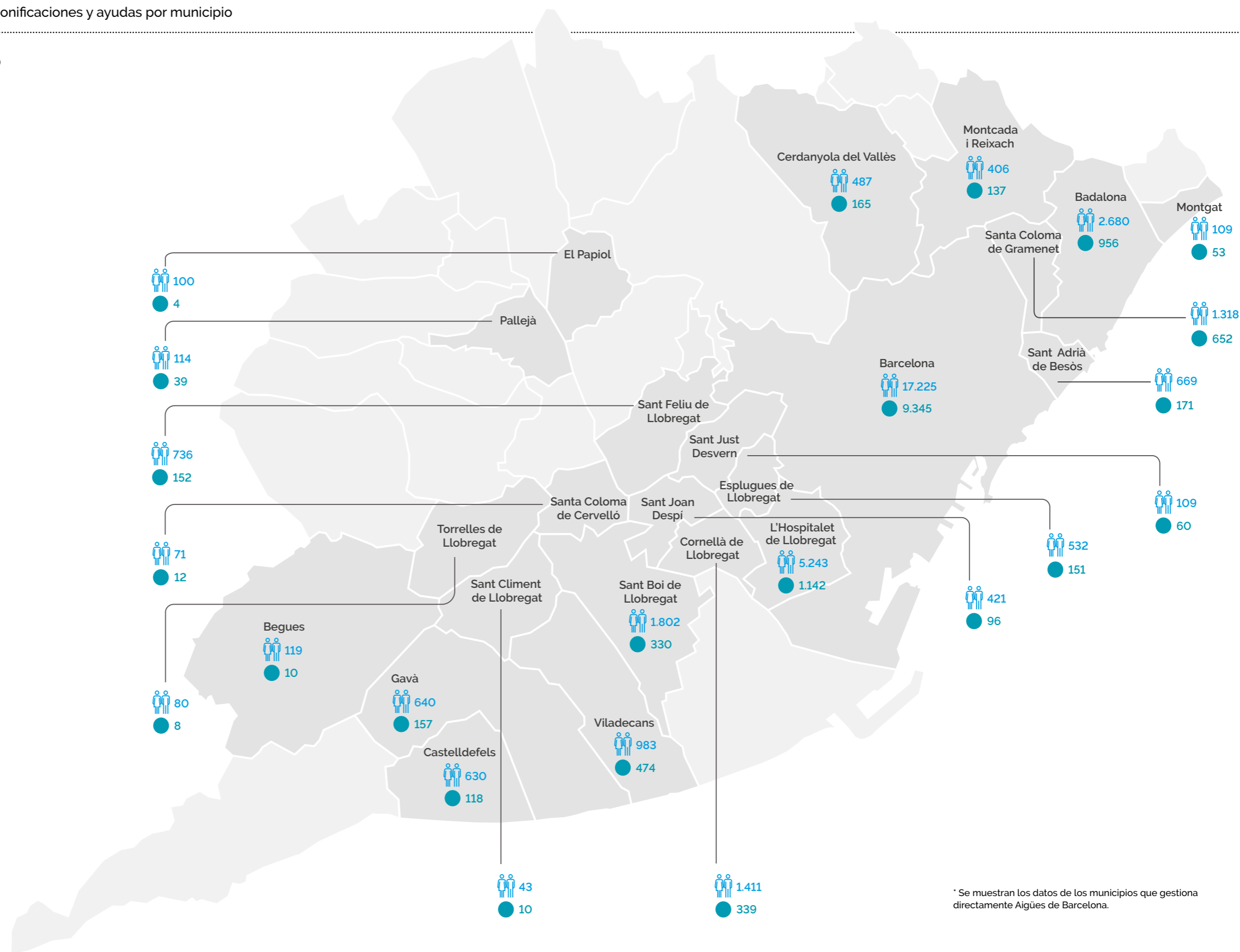
(203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)



familias acogidas al
Fondo de Solidaridad



familias acogidas
a la tarifa social



* Se muestran los datos de los municipios que gestiona directamente Aigües de Barcelona.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

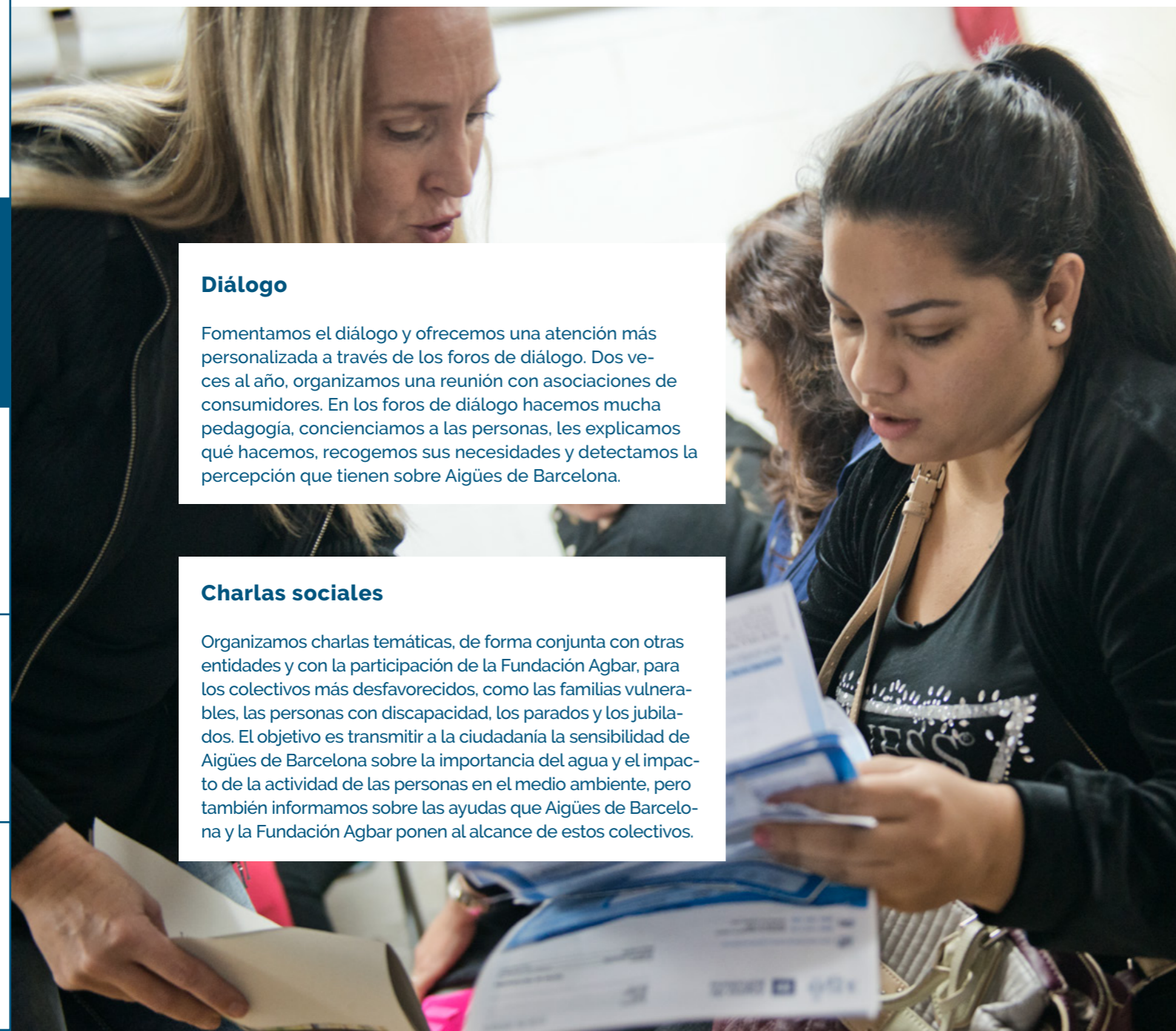
Apostamos
por el desarrollo
local

Empoderamos a la ciudadanía a través del diálogo y la proximidad

Empoderamos a la ciudadanía para que pueda tomar las mejores decisiones a la hora de consumir los suministros básicos, como el agua, el gas o la electricidad. De este modo, sensibilizamos a las personas para que sean más respetuosas con el medio ambiente y los recursos disponibles, al tiempo que las ayudamos a ahorrar. Para alcanzar este objetivo, colaboramos con iniciativas que nos permiten compartir conocimiento y avanzar como sociedad.

Actuaciones de 2019

2	18	2	1	13
reuniones con asociaciones de vecinos para hacer seguimiento	reuniones y charlas con asociaciones y entidades del tercer sector	foros de diálogo con 8 asociaciones de consumidores	charla en un centro de día	reuniones o formaciones para los técnicos de servicios sociales de los ayuntamientos



Diálogo

Fomentamos el diálogo y ofrecemos una atención más personalizada a través de los foros de diálogo. Dos veces al año, organizamos una reunión con asociaciones de consumidores. En los foros de diálogo hacemos mucha pedagogía, concienciamos a las personas, les explicamos qué hacemos, recogemos sus necesidades y detectamos la percepción que tienen sobre Aigües de Barcelona.

Charlas sociales

Organizamos charlas temáticas, de forma conjunta con otras entidades y con la participación de la Fundación Agbar, para los colectivos más desfavorecidos, como las familias vulnerables, las personas con discapacidad, los parados y los jubilados. El objetivo es transmitir a la ciudadanía la sensibilidad de Aigües de Barcelona sobre la importancia del agua y el impacto de la actividad de las personas en el medio ambiente, pero también informamos sobre las ayudas que Aigües de Barcelona y la Fundación Agbar ponen al alcance de estos colectivos.

Cercanos a nuestros clientes



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



¿Qué hace Aigües de Barcelona en la Oficina de Atención al Cliente?

Ante la situación de crisis económica y social, ha habido mucha más afluencia en las oficinas y nos hemos tenido que adaptar. **Hacemos asesoramiento, ayudamos a la gente, nos implicamos con los ciudadanos y empatizamos mucho con las personas.** Básicamente, nos esforzamos para flexibilizar nuestra gestión y hacer lo posible para solucionar sus problemas.

Un porcentaje muy elevado de quienes van a las oficinas formaliza gestiones básicas, como altas o cambios de nombre. Pero, a raíz de la situación de crisis económica y social de los últimos años, desde hace tiempo hay gente que no puede hacer frente a los pagos. Muchas personas vienen con una situación económica complicada y necesitan asesoramiento porque no saben cómo hacer frente al pago. Lo primero que hace Aigües de Barcelona es decir: «No pasa nada, hablemos y encontremos una solución común; hagamos un compromiso de pago». **En la Oficina de Atención al Cliente, lo importante es dar un mensaje tranquilizador, buscar una solución y hacer que la factura del agua no sea un problema añadido y deje de ser una inquietud.** Esto no siempre ha sido así; nos hemos ido adaptando a las circunstancias. La compañía ha querido cambiar la forma de gestionar los clientes y eso ha ayudado mucho. Creo que los clientes lo han percibido muy positivamente.

Como en toda organización, siempre hay margen de mejora. En nuestro caso, por ejemplo, queremos **mejorar la agilidad en los procesos documentales para ser más eficientes y avanzar en la digitalización de los documentos.**

Oriol Fixat, trabajador de la Oficina de Atención al Cliente de L'Hospitalet



Los ciudadanos son el centro de las actividades de Aigües de Barcelona. Por eso estamos introduciendo mejoras y un cambio de cultura para orientarla al cliente gracias a nuestra implicación con las personas. Ofrecemos un producto de calidad, así como una atención y un servicio al cliente basados en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad y la comunicación.

Superar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad y la excelencia de los servicios es un objetivo que perseguimos año tras año. **La satisfacción del cliente es un aspecto esencial para nosotros.**



7,75/10

índice de satisfacción
de los clientes

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(102-44)

Nuestros clientes



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. Nos regimos por la **Carta de Compromisos**, elaborada en consenso con el Área Metropolitana de Barcelona, que establece nuestros compromisos de calidad del servicio y la compensación económica que debemos aportar en caso de incumplimiento. También contamos con sistemas digitales, como la **Oficina en Red**, que permite una comunicación ágil con los clientes.

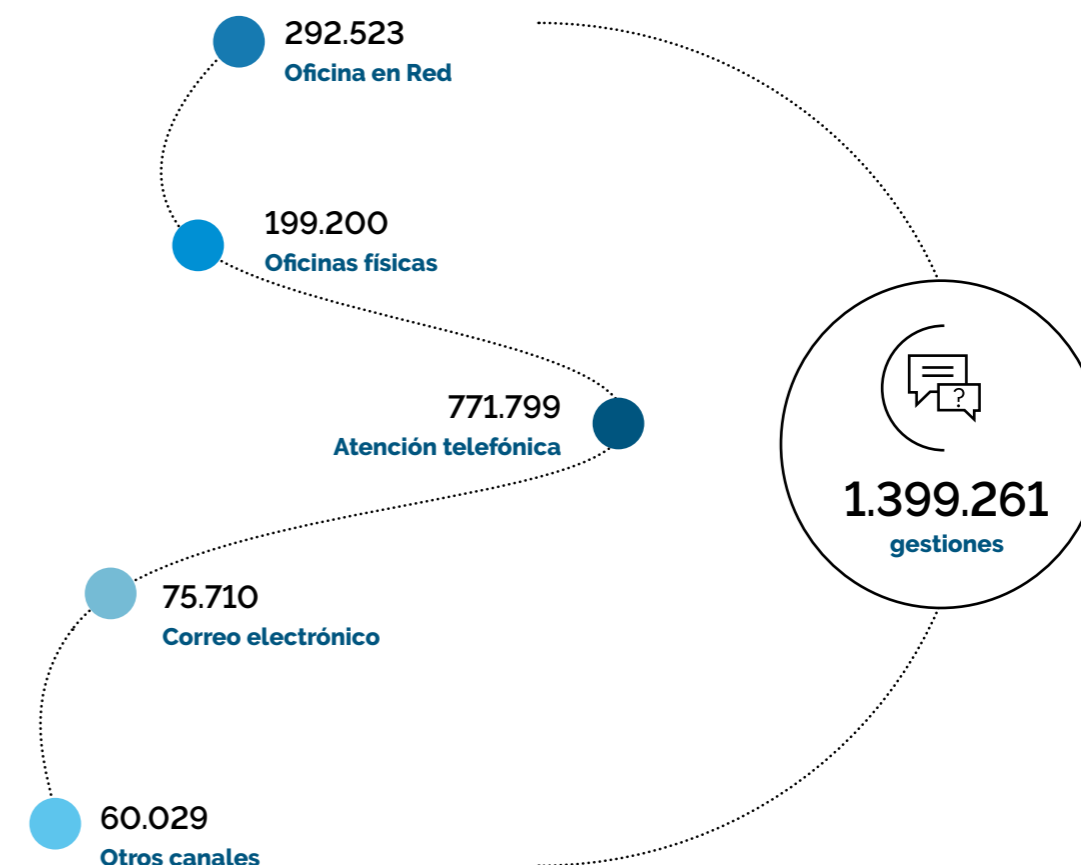
«Con Videobilling, aprovechamos el correo electrónico para ofrecer al cliente información sobre la evolución de su consumo, dar la bienvenida a los nuevos clientes, etc., con el componente de la personalización de los datos».



«Me gusta mucho cuando un cliente se sienta a la mesa y me pregunta: «¿Qué puedo hacer para gastar menos?». Entonces pienso que el mensaje del desperdicio de agua llega realmente a las personas.

Oriol Fixat, trabajador de la Oficina de Atención al Cliente de L'Hospitalet

Gestiones tramitadas a través de los canales de atención al cliente



Aigües de Barcelona trabaja para ofrecer un trato más personalizado que fomente la igualdad y la diversidad

Proyectos destacados:

- Finalización de las **obras de adecuación con criterios de accesibilidad en las Oficinas de Atención al Cliente de L'Hospitalet** con el objetivo de facilitar el acceso a todos los ciudadanos por medio de infraestructuras que responden a necesidades de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva.
- Estreno del **punto de información móvil de Aigües de Barcelona**, una nueva herramienta de proximidad con la ciudadanía a través de la cual resolvemos las dudas de los vecinos relacionadas con el agua. La carpa itinerante se instala en las plazas y mercados más emblemáticos de los barrios de Barcelona y de los municipios del área metropolitana.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Damos respuesta a las necesidades de los clientes



¿Cómo puede Aigües de Barcelona ayudar al ciudadano con las reclamaciones?

Aigües de Barcelona resuelve cualquier tipo de reclamación (en primera instancia). La resolución de las reclamaciones está centralizada; se tramitan desde la Dirección de Clientes. Sin embargo, la atención se puede dar en el canal que elija el cliente. Como facilidades para que los clientes inicien las reclamaciones, disponemos de un buzón que se llama «Reclamaciones oficiales», donde los distintos organismos (la Diputación de Barcelona, el Sindic de Greuges, FACUA, etc.) nos pueden hacer llegar las reclamaciones de los clientes.

Una vez que Aigües de Barcelona ha emitido la resolución, si el cliente no está de acuerdo, tiene la opción de acudir a una vía diferente en la que no inter venga Aigües de Barcelona directamente. De este modo, se pone en marcha una mediación entre la empresa y el cliente (reclamación oficial). El *customer counsel* es un buen ejemplo, pero el cliente puede elegir otras opciones, como una oficina de mediación del consumidor, una junta arbitral, etc.

Históricamente, la relación con los organismos oficiales ha sido rígida, pero en los últimos años hemos mejorado el contacto con ellos. **Este diálogo ha permitido agilizar las reclamaciones entre el mediador y la compañía.** Se podría decir que hemos humanizado el sistema de reclamaciones con un trato más cercano y directo. Aunque **nos hemos acercado más al ciudadano, somos conscientes de que todavía tenemos mucho recorrido para mejorar la respuesta a las reclamaciones recibidas.**

Queremos que **cualquier persona que tenga un problema con Aigües de Barcelona no dude en dirigirse a nosotros, porque siempre será atendida.**

En definitiva, **consideramos que el valor añadido que aporta el Departamento de Reclamaciones Oficiales es la responsabilidad con el cliente.**

Mari Carmen Lorente y Silvia Ábalos, del Departamento de Reclamaciones Oficiales



Aigües de Barcelona **trabaja para resolver las reclamaciones de todos los ciudadanos.** Empatizamos con su situación y buscamos formas más directas y rápidas para resolver sus requerimientos.

(102-44)

Requerimientos generados durante el año natural por tipo	2019
Consultas	539.042
Reclamaciones comerciales	9.732
Reclamaciones técnicas	51.126
Solicitudes	799.361
Total	1.399.261



«El *customer counsel* y Aigües de Barcelona han firmado un convenio de colaboración con la defensora de la ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet para mejorar la atención al usuario».

(102-44)

Por otro lado, disponemos de la figura del **customer counsel**, que tiene la misión de resolver en última instancia, mediante la mediación, los conflictos que puedan surgir entre los clientes y Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial y personalizada, **analiza cada reclamación de un cliente no satisfecho.** Esta figura **permite defender y proteger los derechos de los clientes y ayuda a identificar oportunidades de mejora para la compañía.**

Características de la mediación con el *customer counsel*

Método personalizado, ágil y gratuito	Imparcial y neutral	Equilibrio entre la norma y la equidad	Voluntario	Confidencial			
					Customer counsel	2019	2018
					Reclamaciones	164	166
					Reclamaciones relacionadas con el ciclo comercial	81%	79%
					Casos gestionados y resueltos mediante la mediación	99%	98%
					Respuestas total o parcialmente satisfactorias para el cliente	89%	85%

Resolución de las reclamaciones

Vías de solución (%)	2019	2018
Mediación	99	98
Resolución	1	2

De las reclamaciones cerradas en el ejercicio 2019 (131), en 108 casos ha habido un proceso de mediación entre el cliente y la empresa, un solo caso de los cuales ha finalizado con una resolución del *customer counsel* (de obligado cumplimiento para la compañía). En el resto de casos (23), en 15 ocasiones se ha asesorado a un cliente en alguna consulta sin que fuera necesario contactar con la compañía y en 8 ocasiones se ha transferido el caso a la empresa para que diera respuesta al cliente, ya que el *customer counsel* actúa solo en última instancia.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Personas, la esencia de la organización

Personas, la esencia de la organización

Trabajamos para las personas



El equipo humano es el activo más valioso que tenemos y el pilar esencial del desarrollo de la actividad. Con la dedicación, el conocimiento y la experiencia de todo el equipo, mejoramos de forma continua y garantizamos un servicio de calidad.

Aigües de Barcelona trabaja para ofrecer **puestos de trabajo de calidad e inclusivos** y para dar respuesta a los retos actuales en el ámbito laboral, como la **igualdad de género real, la retención del talento y la motivación e implicación del equipo.**



Proyecto «Un día en la vida de...»

Con este proyecto queremos que todos los profesionales sean conscientes de su aportación a la misión de la empresa y conozcan otras realidades dentro de Aigües de Barcelona.

Proyecto Embajadores

Se consolida la implantación del equipo Embajadores, que continúa trabajando diariamente con la voluntad de establecer este canal de comunicación dentro de la organización para mejorar la información entre la dirección y los trabajadores.

(102-7i)

Plantilla según el sexo a 31 de diciembre	2019		2018	
	Personas	%	Personas	%
Mujeres	287	26,48	281	26,58
Hombres	797	73,52	776	73,42
Total	1.084	100,00	1.057	100,00

(102-8a) (ODS 6)

Plantilla según el tipo de contrato a 31 de diciembre	2019		2018	
	Personas	%	Personas	%
Personal con contrato fijo	1.010	93,17	999	94,51
Personal con contrato temporal	74	6,83	58	5,49
Total	1.084	100,00	1.057	100,00

Media de la plantilla según el sexo	2019			2018		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	256,56	26,05	282,61	247,67	21,58	269,25
Hombres	742,78	37,20	779,98	707,33	45,00	752,33
Total	999,34	63,25	1.062,59	955,00	66,58	1.021,58

Media de la plantilla según la edad	2019			2018		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	27,25	26,62	53,87	20,25	21,00	41,25
Entre 30 y 50 años	691,02	31,36	722,38	656,00	31,58	687,58
Más de 50 años	281,07	5,27	286,34	278,75	14,00	292,75
Total	999,34	63,25	1.062,59	955,00	66,58	1.021,58

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Media de la plantilla según la categoría profesional	2019			2018		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	153,23	0,00	153,23	122,08	0,00	122,08
Titulación de grado medio	67,36	0,00	67,36	66,92	0,08	67,00
Cargos intermedios	316,04	13,78	329,82	308,75	13,50	322,25
Oficiales administrativos	144,19	6,00	150,19	144,83	3,42	148,25
Oficiales no administrativos	269,26	10,65	279,91	265,92	21,66	287,58
Personal auxiliar, obrero y subalterno	49,26	32,82	82,08	46,50	27,92	74,42
Total	999,34	63,25	1.062,59	955,00	66,58	1.021,58

Media de contratos a tiempo parcial según el sexo	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Contratos a tiempo parcial	3,33	13,67	17,00	3,42	14,16	17,58

Media de contratos a tiempo parcial según la edad	2019	2018
Menos de 30 años	1,92	1,42
Entre 30 y 50 años	2,83	3,83
Más de 50 años	12,25	12,33
Total	17,00	17,58

Media de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2019	2018
Dirección y titulación superior	0,33	0,00
Titulación de grado medio	0,00	0,67
Cargos intermedios	3,50	3,33
Oficiales administrativos	2,75	1,58
Oficiales no administrativos	8,42	8,08
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,00	3,92
Total	17,00	17,58

Un entorno igualitario y diverso



(103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades)

Nuestra organización es el reflejo de cada uno de los trabajadores que la forman. Entendemos que la **diversidad aporta riqueza, es fuente de innovación y de creación de valor**, fomenta el intercambio de experiencias y constituye un elemento competitivo que nos permite acercarnos a la sociedad, que es diversa y está en continuo proceso de transformación.

Para establecer y regular los principios que garantizan la igualdad de oportunidades y la diversidad, nos regimos por una **política de igualdad y diversidad**, cuyo objetivo es asegurar el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de la organización. Nuestro compromiso se hace efectivo gracias al **Plan de Igualdad**.

En 2018 firmamos un convenio con el Ministerio de Sanidad para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, con el **objetivo de que en 2021 las mujeres en este órgano representen el 30% de los miembros**.

«Luchamos contra cualquier tipo de violencia y, por ello, disponemos de un protocolo de actuación en caso de acoso, así como de un buzón de consultas y denuncias en caso de acoso».



«Aigües de Barcelona se ha sumado al Día Internacional de la Mujer y ha hecho suyo el lema de las Naciones Unidas "Pensamos en igualdad, construimos con inteligencia e innovamos para el cambio"».

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

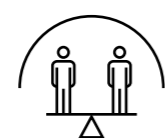
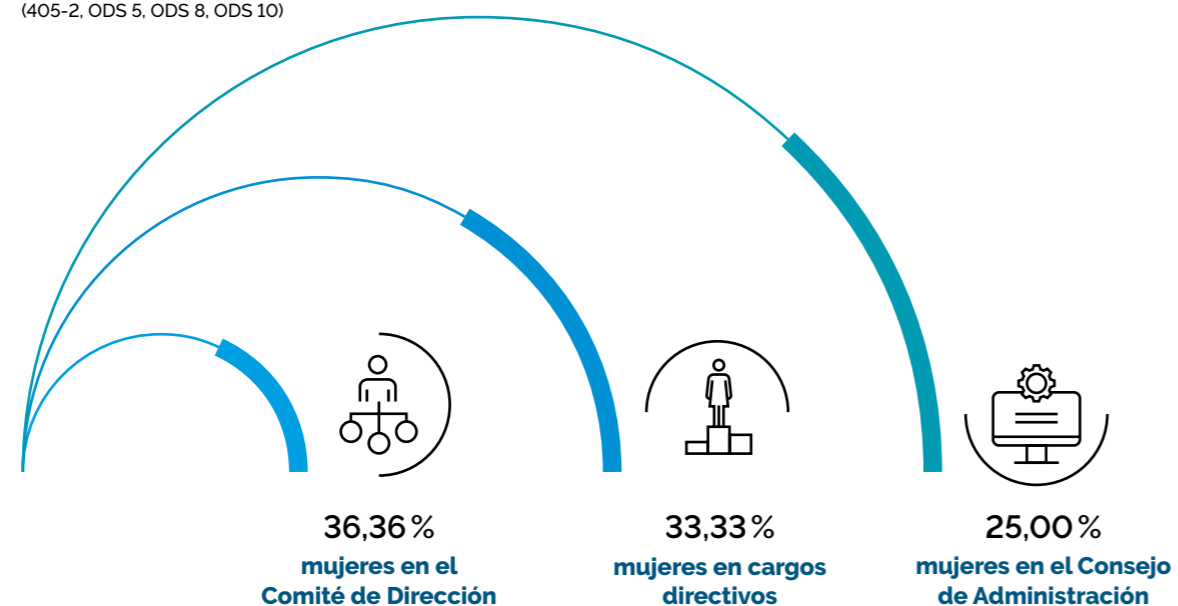
6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(405-2, ODS 5, ODS 8, ODS 10)



6,34%

brecha salarial



1,59%

reducción de la
brecha salarial
respecto a 2018

En 2019, Aigües de Barcelona ha calculado, de nuevo, el porcentaje de brecha salarial entre hombres y mujeres, con un resultado del 6,34%. Aunque sí se evidencia brecha salarial, trabajamos por la igualdad y así lo demuestra nuestra trayectoria, con una **reducción de la brecha de un 1,59 % respecto a 2018**.

Conciliación personal, familiar y laboral

(103-2 Captación de talento)

Tenemos un firme compromiso con la creación de un **entorno de trabajo en el que la conciliación sea una realidad**. La política de conciliación de Aigües de Barcelona especifica los objetivos que perseguimos para buscar el equilibrio entre los requerimientos del servicio y las necesidades personales de la plantilla. Desde 2017, mantenemos vigente el **certificado EFR** (de empresa familiarmente responsable) en materia de conciliación laboral, otorgado por la Fundación Másfamilia.

Actualmente disponemos de un catálogo que incluye 90 medidas de conciliación, que van más allá de lo que establece la legislación vigente:

«En 2020 estudiaremos la forma de incorporar de manera progresiva la flexibilidad horaria y externa a todos los centros de trabajo, con el objetivo de conseguir la implantación completa en 2021».

(Número de medidas de conciliación familiar)

46
medidas sobre
la calidad del
trabajo

18
medidas de
flexibilidad
temporal y
espacial

10
medidas
de apoyo
a la familia

9
medidas de
desarrollo
personal y
profesional

7
medidas en el
ámbito de la
igualdad de
oportunidades

Participación en el Libro blanco del teletrabajo

Se trata de un proyecto a través del cual se presenta una visión general de la situación del teletrabajo como modalidad de trabajo de carácter no presencial. Sirve como marco de referencia para normalizar el teletrabajo y como marco de ayuda para las empresas que quieren avanzar en el diseño y la implementación de esta manera de trabajar.

Participación en el Programa de Mentoría en Organización del Tiempo

En 2019 hemos participado, como empresa mentora de la red Nust, en el programa de Mentoría en Organización del Tiempo, creado por el Ayuntamiento de Barcelona. Nuestra tarea consiste en compartir nuestra experiencia y trayectoria en el ámbito de la organización del tiempo (flexibilidad horaria, e-trabajo, conciliación, corresponsabilidad, etc.), y apoyar a las empresas que quieren aprender y avanzar en este ámbito.

Fomento del liderazgo femenino

Fomentamos el desarrollo profesional de las mujeres que trabajan en la organización mediante la participación en varios programas:

- Participación en el programa Lidera, un programa de Barcelona Activa que ofrece acompañamiento a todas las mujeres que quieren crecer profesionalmente.
- Participación en Talentia360 Mujeres Directivas, programa formativo de la Escuela de Organización Industrial en colaboración con el Instituto de la Mujer y por la Igualdad de Oportunidades.
- Participación en el programa Bootcam Impulsa para mujeres directivas.

«En 2019 se han ampliado las pruebas piloto de flexibilidad horaria y de flexibilidad externa o teletrabajo».



11%
plantilla que disfruta de
medidas de flexibilidad
horaria y teletrabajo

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

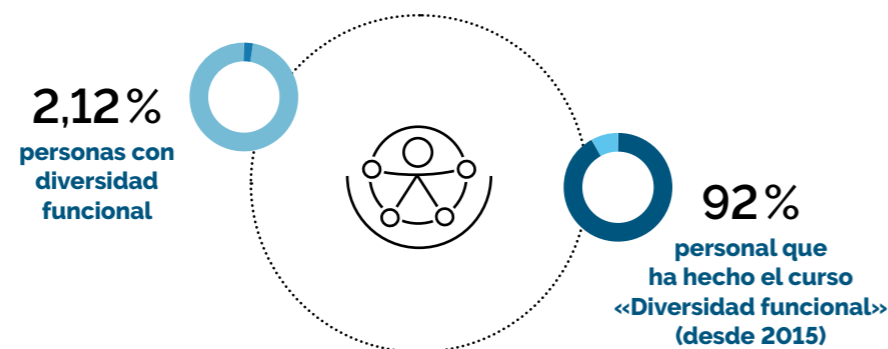
Somos inclusivos

La **integración de personas con diversidad funcional y que se encuentran en riesgo de exclusión social** es otra de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades. En este sentido, **impulsamos programas que benefician a estos colectivos** y establecemos colaboraciones con varias Administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas, con el convencimiento de que nos aportan un capital humano muy valioso.

Las políticas de Aigües de Barcelona parten del compromiso con la diversidad, que consiste en poner en práctica acciones a favor de la articulación de un entorno de trabajo más diverso y sostenible, y que facilite la igualdad de oportunidades.

«Buscamos formas de eliminar obstáculos para el empleo de personas con discapacidad funcional mediante proyectos de apoyo».

«Disponemos de un porcentaje de personas con discapacidad funcional por encima de lo que establece la normativa».



Trabajamos el compromiso con la diversidad a través de los siguientes ejes:

Empleo e inserción de jóvenes y colectivos en riesgo de exclusión social

Participación en el proyecto Joven Valor

Hemos sido reconocidos públicamente por la Fundación Catalana del Esplai (Fundesplai) por haber participado en el proyecto Joven Valor, cuyo objetivo es la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Inserción y carrera profesional de las mujeres

Hemos puesto en marcha, conjuntamente con el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y la Escuela Xaloc, un proyecto para formar un colectivo de mujeres en la actividad propia de la empresa, que incluye la garantía de un contrato laboral de al menos seis meses de duración.

Inserción y carrera profesional de las personas con dificultades

Participación en el Espacio Làbora y obtención del sello Làbora

El programa Làbora es un programa para fomentar el empleo de las personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo, liderado por el Instituto Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona. En 2019 hemos obtenido el sello Làbora, que certifica nuestra colaboración con este programa que vela por la igualdad de oportunidades.



«Mohamed Kabouri, de 25 años y procedente de Marruecos, hace dos años participó en el proyecto Joven Valor de la mano de la Fundación Agbar y Aigües de Barcelona como empresa acogedora. Después de hacer una primera estancia en el marco del programa en la Estación Depuradora de Aguas Residuales del Besòs, el joven ha sido contratado por Aigües de Barcelona. Durante este tiempo, además de su labor en la depuradora, también ha desarrollado trabajos como ayudante de operaciones de suministro de agua.»

«Me gusta mi trabajo y estoy bien con mis compañeros. Mi sueño es tener estabilidad para poder formar una familia y ayudar a mis padres».

Conscientes de la importancia de ofrecer oportunidades laborales a los jóvenes que lo tienen más difícil, hemos ampliado la colaboración con el proyecto Joven Valor con otras dos personas: Sergio y Steven, que colaboran apoyando varias instalaciones de la compañía.



Formación personalizada y crecimiento profesional

(103-2 Formación de los empleados)

Aigües de Barcelona entiende la **formación continuada como una herramienta para fomentar el desarrollo profesional y personal de todo el equipo**, y responde de manera eficaz a las exigencias de mejora de la organización y de los servicios que ofrece.

«Queremos crear un buen lugar de trabajo, donde los profesionales se sientan valorados e incentivados, y donde puedan potenciar su formación y desarrollo».

(404-1, ODS 4, ODS 5, ODS 8)

Horas de formación según la categoría y el sexo	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.902,25	2.046,00	3.948,25
Titulación de grado medio	521,00	759,75	1.280,75	1.033,25	2.415,75	3.449,00
Cargos intermedios	1.769,75	6.188,00	7.957,75	1.860,75	6.411,40	8.272,15
Oficiales administrativos	3.056,00	634,00	3.690,00	2.165,00	1.454,50	3.619,50
Oficiales no administrativos	440,25	10.617,75	11.058,00	32,50	8.346,71	8.379,21
Personal auxiliar, obrero y subalterno	186,00	1.035,50	1.221,50	440,00	1.742,25	2.182,25
Total	9.285,75	22.338,50	31.624,25	7.433,75	22.416,61	29.850,36

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Proyectos destacados de 2019

Proyecto «Acreditate»

Promovido por la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña, acredita las competencias profesionales adquiridas gracias a la experiencia laboral o por vías no formales de formación en el ámbito de los servicios del ciclo integral del agua.

Formación profesional dual

Seguimos fomentando el empleo profesional a través de un modelo dual de enseñanza que combina el aprendizaje en el aula y en la empresa.

Apuesta por la retención de talento y la promoción interna



(103-2 Captación de talento)

Tenemos una visión clara: **nuestra estrategia para atraer y retener el talento se enmarca dentro de nuestra apuesta por la innovación**, ya que conlleva un impacto directo sobre la remuneración emocional del personal y determina las bases para la sostenibilidad de la organización.

Asimismo, **nos adaptamos a nuevas formas de atracción de talento a través de colaboraciones** que, desde hace años, mantenemos con diferentes centros de estudio.

Por otro lado, apostamos por un modelo de crecimiento y desarrollo acorde con el desempeño de cada persona. Evaluamos el desempeño de todo el equipo humano a través de la **aplicación Talent Up**, con el propósito de potenciar su carrera profesional y determinar su formación, así como las retribuciones complementarias, el rendimiento y la conducta.

«Para Aigües de Barcelona, el talento es la fuente real de la competitividad y lo que nos proporciona una ventaja estratégica».

«Colaboramos en el proyecto Sant Boi Talent: "¡Emprendiendo en las aulas!", una iniciativa dedicada a fomentar la cultura del emprendimiento entre los estudiantes de secundaria y bachillerato».

«La aplicación Talent Up permite involucrar a los trabajadores en los objetivos de la organización, establecer un canal de comunicación entre responsables y colaboradores, mejorar las actitudes y los resultados del personal, así como dar un reconocimiento a las personas con un buen desempeño».

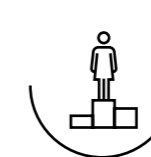
(Número de promociones internas)

Promoción interna

Profesionales incluidos en DEO



55
hombres



24
mujeres



254
trabajadores

Un lugar de trabajo seguro y saludable



(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

El compromiso con la seguridad y la salud laboral es una cuestión primordial en Aigües de Barcelona. Por este motivo, **apostamos por un cambio cultural en todos los ámbitos de la organización**, con el objetivo de seguir mejorando la seguridad y la salud laboral, más allá de las acciones de cumplimiento legal y de mejora establecidas por el sistema de gestión (certificación OHSAS 18001). La implicación y el compromiso de toda la plantilla y, sobre todo, de la representación de esta son elementos clave para alcanzar los objetivos fijados.

El compromiso con la seguridad y la salud de las personas se traslada de manera efectiva a los grupos de relación mediante reuniones de coordinación de actividades empresariales y jornadas de seguridad y salud laboral dirigidas a los contratistas.

«Nuestro objetivo es prevenir y actuar contra los riesgos que puedan ocasionar un perjuicio para la seguridad y la salud de nuestros profesionales y de cualquier persona que colabore con la organización».

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(403-2) (ODS 3, ODS 8)

Seguridad y salud laboral	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Índice de frecuencia*	6,19	10,73	10,24**	0,00	9,69	7,54
Índice de gravedad*	0,05	0,43	0,35**	0,00	0,34	0,27
Enfermedades profesionales	0,00	2	2	0	1	1
Accidentes de trabajo con baja	3	14	17	0	12	12
Accidentes <i>in itinere</i>	10	12	22	6	11	17

* Quedan excluidos los accidentes *in itinere*.

** Los índices de frecuencia y gravedad se sitúan, en el año 2019, por encima de los objetivos prefijados. Sin embargo, se aprecia una tendencia de mejora en los últimos 10 años. En el caso del índice de frecuencia, relacionado con el número de accidentes con baja, han disminuido de forma notable los accidentes causados por trastornos músculo-esqueléticos, gracias al trabajo realizado en este sentido, pero han subido los causados por golpes y cortes debidos a distracciones y excesos de confianza. El índice de gravedad se ha visto afectado por una baja de larga duración, ya que el resto de accidentes han tenido un duración media relativamente baja.

Absentismo	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Horas de absentismo	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.715,45	52.407,35	74.122,80
Índice de absentismo*	7,64%	5,78%	6,28%*	4,93%	4,24%	4,43%

* El índice de absentismo ha crecido en 2019, principalmente porque las bajas por enfermedad han afectado a más personas y durante más tiempo que en 2018. Concretamente, en 2019 hubo 36 trabajadores con más de 1000 horas de baja y en 2018 hubo 8 personas de baja.

Horas de baja según el tipo	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Accidente laboral	380,21	2.942,03	3.322,24	361,88	2.551,11	2.912,99
Accidente <i>in itinere</i>	399,68	1.145,21	1.544,89	242,78	1.672,00	1.914,78
Enfermedad	35.097,53	71.170,63	106.268,16	19.345,34	46.457,27	65.802,61
Baja de larga duración*	238,20	142,01	380,21	1.765,45	1.726,97	3.492,42
Total general	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.715,45	52.407,35	74.122,80

* Las bajas de larga duración son asumidas por la mutua.

A pesar del incremento de la siniestralidad de 2019 respecto a 2018, Aigües de Barcelona presenta una evolución positiva en los últimos 5 años. En cuanto al índice de frecuencia, han disminuido los accidentes causados por trastornos músculo-esqueléticos, gracias al trabajo realizado en este sentido. Sin embargo, han crecido los accidentes causados por golpes y cortes debido a distracciones y excesos de confianza.



1.607

visitas de seguridad y salud
laboral hechas por la línea de
mando



1.005

visitas de seguridad y salud
laboral hechas a trabajadores
de empresas externas



7.649,50

horas de formación en materia
de seguridad y salud laboral

La implicación y el compromiso de toda la plantilla y, sobre todo, de los representantes de los trabajadores es esencial para asegurar la salud y la seguridad en el trabajo. Pero nuestra responsabilidad con las personas va más allá y materializamos el compromiso con los grupos de relación a través de actividades empresariales y jornadas de seguridad y salud laboral dirigidas a los proveedores.



Jornada de seguridad laboral dirigida a proveedores

La Dirección de Seguridad y Salud Laboral organizó una jornada en materia de seguridad laboral con el objetivo de trasladar el nivel de exigencia de Aigües de Barcelona a nuestros principales proveedores, garantizar una integración eficaz de la seguridad en las operaciones y mantener nuestra apuesta por la excelencia en todos los ámbitos.

En esta edición participaron un total de 50 empresas, que recibieron información sobre la estrategia y los compromisos de la compañía en materia de salud y seguridad laboral, así como otros aspectos de interés relacionados con el procedimiento de contratación, la seguridad industrial y la seguridad de las instalaciones.

Esta iniciativa promueve nuestra prioridad estratégica de crear e implementar un sistema de comunicación fluido, abierto y participativo con todos los grupos de relación.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)



Implantación de BatecSZ

BatecSZ es una aplicación innovadora para móviles corporativos, desarrollada por un intraemprendedor, que ofrece a los trabajadores de Aigües de Barcelona varias opciones en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario, alerta y evacuación.



Servicio de Psicología

Se trata de un servicio asistencial y preventivo orientado a mejorar y potenciar el bienestar emocional de las personas que forman parte de Aigües de Barcelona.



Servicio de Mediación

Este servicio establece una vía alternativa para la resolución de los conflictos en el ámbito laboral que permite identificar los factores que han promovido el conflicto y trabajar para reconducirlos promoviendo un entorno de diálogo y buen entendimiento.

Bienestar de las personas

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Potenciamos las cuatro áreas de salud integral de los trabajadores: **salud física, salud emocional, nutrición y alimentación, y salud laboral.**

En el marco de estas áreas, de 2019 podemos destacar acciones como la conferencia sobre bienestar motivacional, impartida por el psicólogo Francisco Quer; la jornada de *mindfulness*, de la mano del experto Joan Serra Cabado, y una conferencia sobre los trastornos del sueño en personal sujeto a turnos horarios. El equipo humano tiene acceso a todos estos eventos a través de la intranet.

«Gracias a la plataforma Hábitos Saludables, ofrecemos actividades y talleres a todos los profesionales de Aigües de Barcelona de forma activa».

Asimismo, a través del programa de salud seguimos potenciando las siguientes medidas:

Encuesta de clima

En 2019 hemos vuelto a lanzar la encuesta de clima entre el personal de Aigües de Barcelona. Los resultados han sido muy positivos en todos los aspectos evaluados, pero **destaca la satisfacción con el trabajo y las condiciones laborales. Sin embargo, somos conscientes de la necesidad de seguir mejorando aspectos relacionados con el desarrollo profesional, especialmente la formación y la cultura organizativa.**

Encuesta de clima	Total de empleados de Aigües de Barcelona	Número de participantes	Porcentaje de participación
2015	872	625	71,70%
2016	931	705	75,7%
2019	1.012	779	77%

Servicio de Psicología

El Servicio de Psicología se consolida como una plataforma que **ofrece servicio asistencial** y preventivo orientado a mejorar y potenciar el bienestar emocional de las personas que forman parte de Aigües de Barcelona. Este servicio no excluye las consultas de carácter personal, ya que entendemos que el bienestar solo puede concebirse desde una visión integradora.

«Con motivo de la campaña de deshabituación del tabaco, promovida por el Servicio Médico, se ha fomentado el apoyo terapéutico al servicio de las personas interesadas en abandonar este hábito».

Servicio de Mediación

Se trata de un servicio que establece una **vía alternativa en la resolución de los conflictos en el ámbito laboral.** Permite identificar los factores que han promovido el conflicto y trabajar para reconducirlos, promoviendo un entorno de diálogo y buen entendimiento.

«Las mediaciones contribuyen a minimizar el impacto que generan las situaciones conflictivas o adversas y ayudan a sensibilizar y trabajar para prevenirlas».

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Evaluación de riesgos psicosociales

Las evaluaciones de riesgos psicosociales, aparte de ser un requerimiento legal, constituyen una herramienta que nos permite diagnosticar la prevención de riesgos laborales en la organización para que los responsables puedan adoptar las medidas necesarias orientadas a mejorar la seguridad y salud del personal.

Plan de Bienvenida

A través de este plan acompañamos a las nuevas incorporaciones para que se integren en la cultura de la organización de forma satisfactoria.

Proyecto de apoyo a la diversidad funcional

Continuamos **colaborando con la Fundación Prevent** en el **programa de formación y acompañamiento dirigido al personal de la empresa con diversidad funcional** para poner en valor y potenciar sus fortalezas en el lugar de trabajo. El proyecto también **refuerza los equipos para que puedan facilitar las herramientas básicas** a los implicados y garantizar una buena adaptación de la persona en el puesto de trabajo.

Nos acercamos a la ciudadanía

(103-2 Comunidades locales, 413-1)

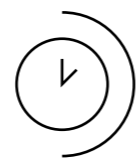
El **voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona** contribuye a fomentar la unión entre el equipo humano y a incrementar la motivación, la satisfacción y la empatía, por lo que conseguimos talento comprometido. De este modo, también reafirmamos nuestro compromiso con el territorio.

El programa de voluntariado está alineado tanto con la estrategia de la compañía como con las necesidades del territorio y las motivaciones de los trabajadores.

«Con estas acciones, hemos beneficiado a 1.948 personas de manera indirecta y hemos actuado en 89.286 metros cuadrados de espacio natural público».



122
participaciones



505,5
horas de actividad



«Unos sesenta trabajadores de Aigües de Barcelona han participado, en las instalaciones del Banco de los Alimentos de la Zona Franca de Barcelona, en la tradicional jornada de selección de los alimentos, que posteriormente se distribuyen entre familias en situación de vulnerabilidad».

Acciones destacadas de 2019

Banco de los Alimentos

Unos sesenta trabajadores de Aigües de Barcelona participaron, en las instalaciones del Banco de los Alimentos de la Zona Franca de Barcelona, en la tradicional jornada de selección de los alimentos, que posteriormente se distribuyen entre familias en situación de vulnerabilidad. Desde hace años, una numerosa representación de voluntarios de la compañía participa en estas tareas logísticas de manera voluntaria, compartiendo el espacio con otros colectivos.

Limpieza del Parque de Collserola

Un grupo de voluntarios de Aigües de Barcelona llevó a cabo tareas de limpieza en el Parque de Collserola, concretamente en la balsa de anfibios y los alrededores, con el objetivo de contribuir a mejorar la biodiversidad del parque y arreglar espacios que utilizan muchos visitantes.



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Comprometidos
con la acción
por el clima

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Comprometidos con la acción por el clima

Estrategia para la mitigación y adaptación al cambio climático



(103-2 Cumplimiento ambiental) (102-11, 103-2 Energía, 103-2 Emisiones, 103-2 Efluentes y residuos, 201-2)

Cataluña se encuentra ya en un proceso de cambio climático. Los fenómenos meteorológicos son cada vez más frecuentes e intensos, y durante los próximos años se prevé que se multipliquen si no se pone freno al calentamiento global.

Esta situación está **afectando el régimen de lluvias y la disponibilidad de agua** en muchos lugares del planeta. El aumento de las temperaturas y la disminución de las precipitaciones reducen el volumen de agua en los depósitos naturales y en los embalses, y el aumento del nivel del mar afecta a la calidad de los acuíferos.

Aigües de Barcelona considera que es fundamental **conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua** ante el cambio climático para poder **anticiparse a sus efectos** e integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa la conciencia sobre esta relación. Entendemos que esta **lucha debe estar basada en un modelo de economía circular.**



Estrategia contra el cambio climático



Los **principales compromisos** de Aigües de Barcelona con la acción por el clima son:

1. Implantación de un nuevo modelo de explotación del ciclo del agua basado en la economía circular y que tenga cuidado del entorno natural de las instalaciones.
2. Cierre del ciclo urbano del agua mediante el impulso de la reutilización y la regeneración, y fomento de las nuevas tecnologías para ahorrar y hacer un uso más eficiente del agua.
3. Reducción del consumo de energía y de las emisiones, incorporando las fuentes de energía locales y renovables, y fomentando la autoproducción.
4. Impulso de la investigación y la innovación para reducir las emisiones y mejorar la sostenibilidad.
5. Sensibilización sobre el valor del agua y el potencial de actuación individual y colectivo a favor de la sostenibilidad y la protección del clima.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Estrategia de mitigación

Desde 2012 **calculamos la huella de carbono**, revisada y verificada según la norma ISO 14064. Nuestro compromiso se reafirma con **la adhesión de la organización al Programa de Acuerdos Voluntarios** para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

Somos eficientes energéticamente

(103-2 Energía)

La eficiencia energética es un aspecto esencial y de gran prioridad para Aigües de Barcelona, así como una forma efectiva para luchar contra el cambio climático. Nuestro **consumo energético está asociado principalmente al ciclo integral del agua y a la actividad que se desarrolla en nuestras oficinas**.

«Este 2019 hemos sustituido el sistema de iluminación de la Dirección de Zona Llobregat Sur y el sistema de iluminación de la Oficina de Atención al Cliente de Consell de Cent».

«Cerca del 100 % del consumo eléctrico tiene garantía de origen renovable».

(302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)	2019	2018
Consumo total de energía eléctrica	204.688.789	193.958.900
Consumo de gas natural	9.035.811*	62.974.060
Consumo de gasoil	341.841	283.382

* Se detiene el secado térmico en el proceso de depuración y, de esta manera, disminuyen la demanda y el consumo de gas natural.



204.688.789 kWh

consumo de **energía** en el ciclo integral del agua



9.035.811 kWh

consumo de **gas natural** en el ciclo integral del agua



341.841 kWh

consumo de **gasoil** en el ciclo integral del agua

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	2019	2018
Consumo de energía eléctrica	97.442.150*	90.271.719
Consumo de gas natural	8.922.702	9.225.985
Consumo de gasoil	77.369	212.561

* El incremento del consumo de energía se debe principalmente al impacto que tiene, sobre los procesos de producción y transporte, el aumento de la demanda de agua de 2019. También cabe destacar el notable incremento en la producción de agua regenerada, que ha supuesto un incremento de consumo de energía en el proceso de depuración.

Consumo de energía en el proceso de depuración (kWh)	2019	2018
Consumo de energía eléctrica	102.721.216	99.045.351
Consumo de gas natural	2.185*	53.642.959
Consumo de gasoil	260.809	68.913

* Se detiene el secado térmico en el proceso de depuración y, de esta manera, disminuyen la demanda y el consumo de gas natural.

Consumo de energía en las oficinas (kWh)	2019	2018
Consumo de energía eléctrica	4.525.423	4.641.830
Consumo de gas natural	110.924	105.116
Consumo de gasoil	3.663*	1.908

* El aumento de gasoil en el año 2019 se debe al gran número de pruebas practicadas para poner en funcionamiento un grupo electrógeno averiado en las oficinas de Collblanc.



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Huella de carbono

(103-2 Emisiones) (ODS 13, ODS 14, ODS 15)

La **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero** (GEI) es un **objetivo presente** en todas y cada una de las áreas de la organización.

Desde 2012 **calculamos nuestra huella de carbono**, revisada y verificada de acuerdo con la norma ISO 14064, siguiendo la guía de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

En 2019 ha nacido **Aquaprints**, una adaptación de Carboweb que nos permite calcular internamente tanto la huella de carbono como la hídrica.

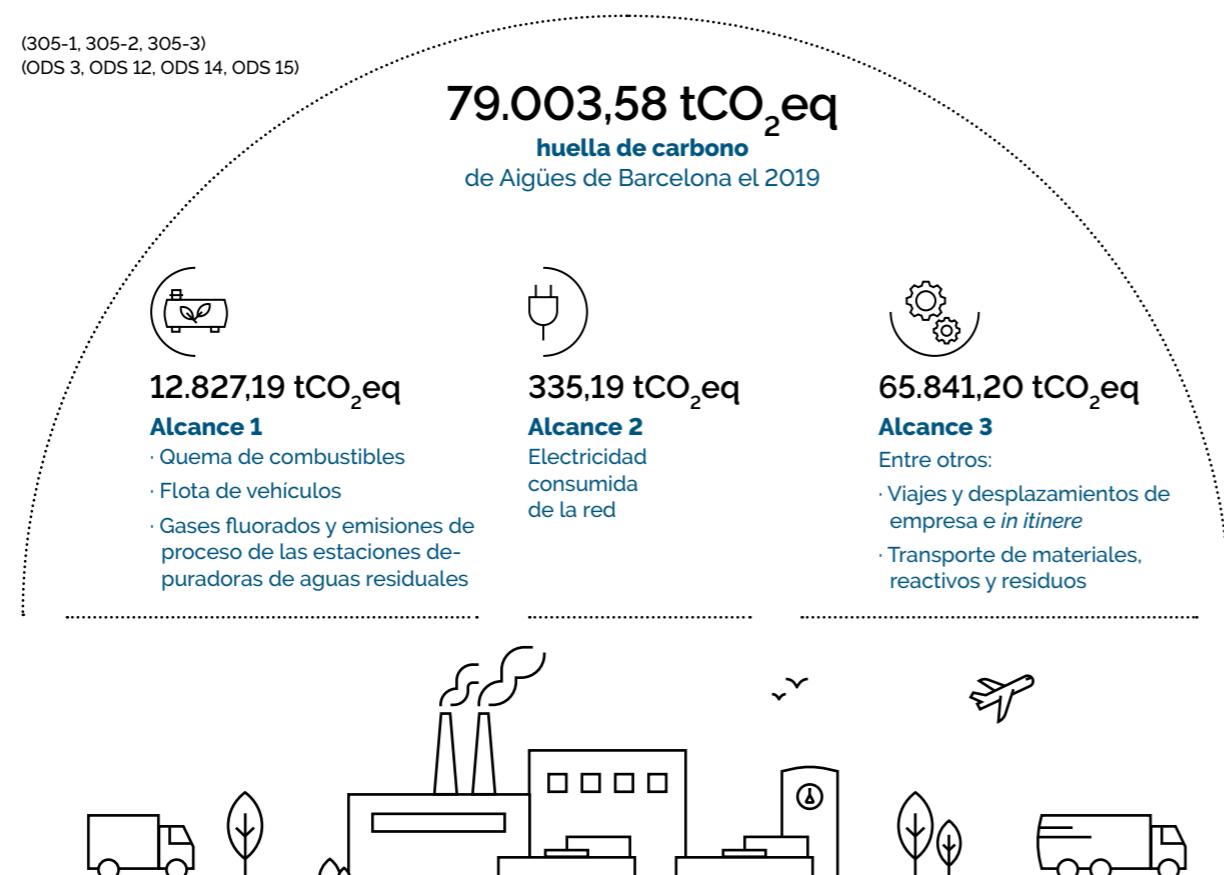
Gracias a esta nueva herramienta, podemos hacer un análisis exhaustivo de los procesos e identificar los parámetros que originan más impacto, con el fin de desarrollar un plan de reducción de emisiones en la gestión del ciclo integral del agua.

«Con Aquaprints obtenemos una doble huella ambiental».

Hemos reducido las emisiones de CO₂ en un 42,85% respecto a 2015 y hemos afianzado el compromiso de la organización en la lucha contra el cambio climático. En este sentido, nuestras apuestas son:

- La compra de energía libre de emisiones
- Las medidas de eficiencia energética
- La producción de energía verde
- La movilidad sostenible

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



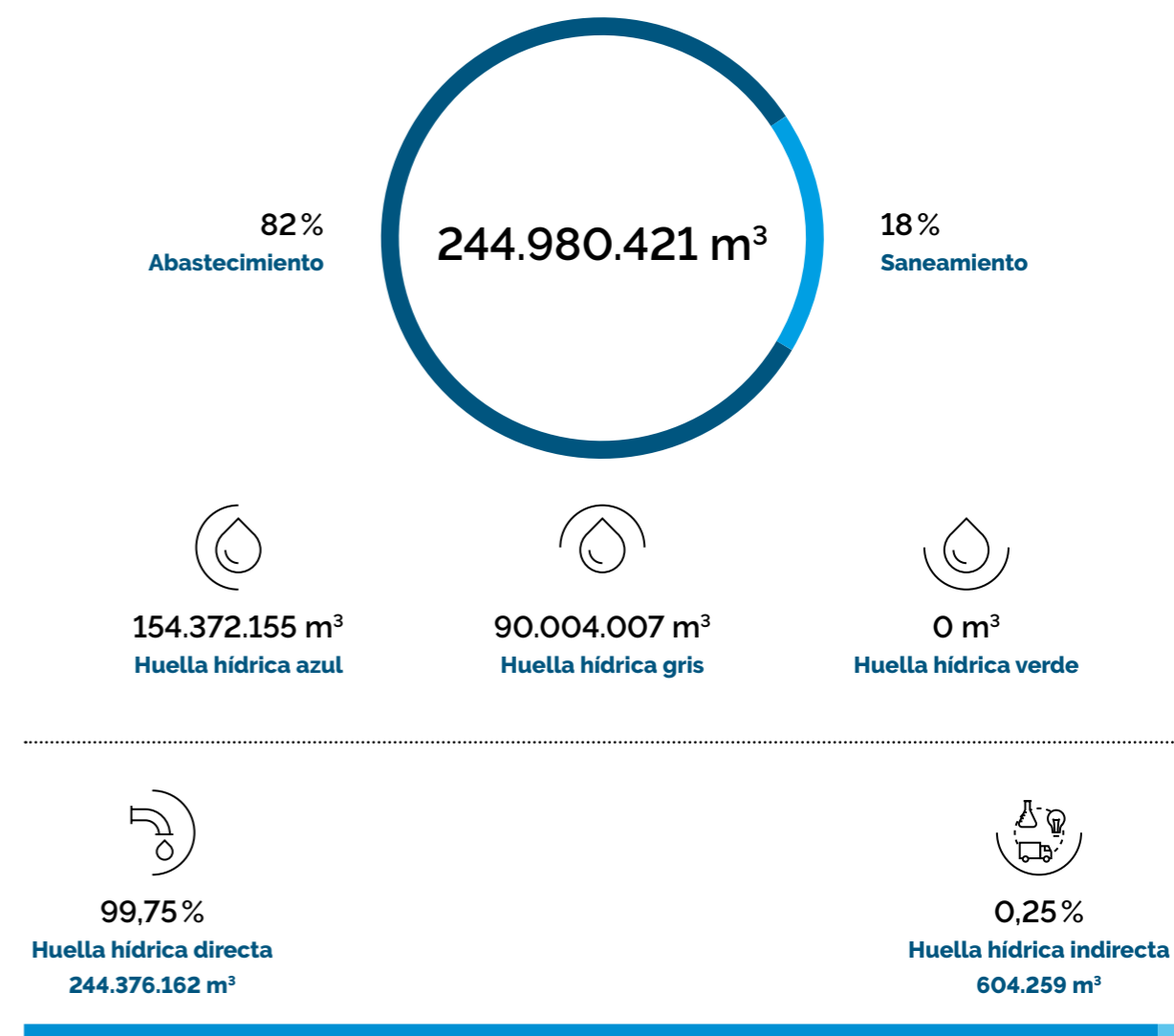
Huella hídrica

Por cuarto año consecutivo, hemos calculado la huella hídrica de las principales instalaciones de Aigües de Barcelona en el ciclo integral del agua.

La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directamente o indirectamente.

De acuerdo con los criterios de la Water Footprint Network, en Aigües de Barcelona, el 63% de la huella hídrica consiste esencialmente en huella azul, es decir, la captación de agua de ríos y pozos en las plantas de potabilización que no se devuelve a las cuencas originales y que, generalmente, 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 siete 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.

«Este año podemos destacar la reducción de la huella azul directa gracias al aumento de la producción de agua regenerada en la ERA del Baix Llobregat».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Movilidad sostenible

Aigües de Barcelona también **impulsa medidas para liderar la transición hacia la movilidad sostenible**. Tenemos el objetivo de reducir las emisiones, fomentar la eficiencia energética, mejorar la calidad de vida de las personas en las zonas donde actuamos y concienciar al equipo humano.

En el marco de este compromiso, trabajamos en el **Plan de Movilidad Vial** para conocer las necesidades de movilidad de las personas que trabajan en Aigües de Barcelona. A partir de ahí, hemos desarrollado el **Plan de Desplazamiento de Empresa** de la sede de Collblanc.

La Mesa de Movilidad de la empresa anima al equipo a adoptar hábitos de movilidad más sostenibles, seguros y saludables en los desplazamientos. Con estos cambios, los trabajadores contribuyen a mejorar el medio ambiente del área metropolitana.

«En 2019 se ha completado la tercera fase de los cursos de conducción eficiente y segura, con la que llegamos a un 95% de conductores formados. Además, hemos repetido las charlas de sensibilización en seguridad vial, impartidas por la Guardia Urbana de Barcelona».

Movilidad eléctrica contra el cambio climático

El transporte es uno de los sectores más contaminantes: aporta más de una cuarta parte de las emisiones de gases de efecto invernadero, según el último estudio de la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA). Aigües de Barcelona entiende que la sustitución de los vehículos de combustión por vehículos eléctricos se perfila como una de las mejores alternativas para reducir las emisiones de CO₂ y combatir el cambio climático.

Por ello, en 2014, de acuerdo con la estrategia de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona y el plan de acción Aguas 2020, iniciamos la transición de la flota de vehículos convencionales (coches de combustión) a coches 100% eléctricos y la transformación de las infraestructuras de los edificios. Desde entonces, hemos ampliado progresivamente la flota hasta un total de 132 vehículos eléctricos en 2019. Esta ampliación ha supuesto la ampliación de la infraestructura de recarga para vehículos eléctricos.

En la ETAP de Sant Joan Despí hemos transformado 3 coches de combustión en vehículos eléctricos.



Estrategia de adaptación

Conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua ante el cambio climático aporta conocimientos para anticiparse a sus efectos, sobre todo en el caso de las organizaciones que han de velar por una **buena gestión de los recursos hídricos**. Aigües de Barcelona tiene, en este sentido, una larga experiencia. **La prevención, el ahorro y la eficiencia, junto con la reutilización, son las principales estrategias para adaptarnos a estos cambios.**

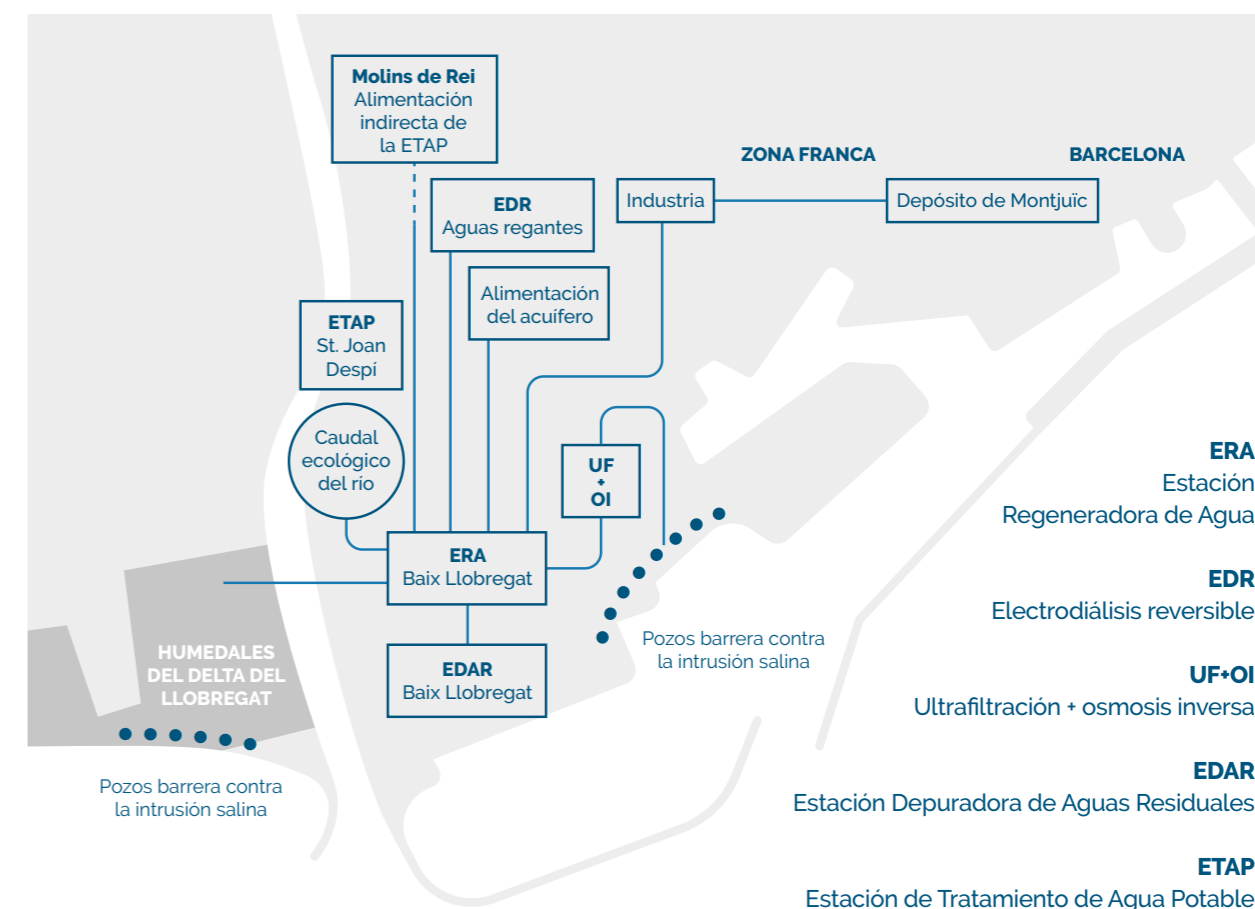
La reutilización del agua para una gestión sostenible de los recursos hídricos



(103-2 Desempeño económico, 103-2 Cumplimiento ambiental, 103-2 Agua) (ODS 13)

El crecimiento demográfico, el cambio climático y la industrialización dificultan la relación, que ya es bastante compleja, entre el desarrollo y la demanda de agua. El consumo sostenible, el fomento de las energías limpias, la optimización de los procesos productivos y el uso de agua regenerada son herramientas básicas para afrontar esta situación. **La reutilización de las aguas es esencial para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana.**

«En 2019 se han producido 12,39 hectómetros cúbicos de agua regenerada destinada a riego agrícola, limpieza de parques y jardines, y usos ambientales».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Agua regenerada en el río Llobregat, una experiencia pionera

Entre el 1 de junio y el 31 de julio, se llevó a cabo la aportación de agua regenerada al azud de Molins de Rei, proveniente de la Estación de Regeneración de Agua de la depuradora del Llobregat. La actuación fue impulsada por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad a través de la Agencia Catalana del Agua, en colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona, el Departamento de Salud y Aigües de Barcelona como operador.

El agua regenerada aportada complementará el caudal del río Llobregat, con una contribución máxima del 50%, para poder valorar los efectos sobre el tramo bajo del curso fluvial y sobre los usos allí desarrollados.

Durante las pruebas, se organizó una campaña de monitoreo intensivo para hacer una valoración cuidadosa de la calidad del río según varios escenarios de aportación de agua regenerada. **La medida estaba prevista en el convenio firmado por la Agencia Catalana del Agua y el Área Metropolitana de Barcelona en 2018 para potenciar el uso del agua regenerada en el tramo final del Llobregat** y daba continuidad a los trabajos de un comité de doce expertos, constituido a finales de 2018, con el fin de estudiar la aportación de agua regenerada como medida para incrementar los caudales y la disponibilidad de los recursos hídricos en el tramo final del río en situaciones de alerta por sequía.

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



153.290 m³
para uso agrícola
2018: 135.200 m³

80.260 m³
para uso recreativo
2018: 75.950 m³

12.159.277 m³
para el medio ambiente
2018: 2.611.968 m³

Resiliencia para hacer frente al cambio climático en las zonas urbanas

Aigües de Barcelona ha participado en el proyecto de innovación e investigación RESCCUE para mejorar la gestión de las infraestructuras del ciclo integral de agua urbana ante escenarios climáticos extremos.

El principal objetivo del proyecto es **ayudar a las ciudades de todo el mundo a ser más resilientes ante futuros escenarios causados por el cambio climático** mediante la generación de modelos y herramientas que puedan aplicarse en distintos tipos de ciudades, con diferentes presiones del cambio climático.

RESCCUE **permite evaluar los impactos potenciales derivados del cambio climático** (periodos de sequía, olas de calor, inundaciones). Además, propone medidas y soluciones específicas para mejorar la resiliencia de los servicios urbanos (agua, energía, transporte, residuos, telecomunicaciones) y elabora estrategias para evaluar su eficacia.



Economía circular



(103- 2 Efluentes y residuos)

Priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para desarrollar nuestra actividad y damos un **segundo uso a los residuos** que pueden convertirse en un recurso energético más limpio.

De esta manera, **apostamos por establecer una estrategia basada en la economía circular**. En este sentido, además de trabajar para **minimizar la generación de residuos y valorizarlos**, ponemos el foco en **reaprovecharlos** con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionado y reducir el consumo de recursos no renovables.

Aigües de Barcelona fomenta la filosofía del residuo cero. Tenemos el reto de disminuir progresivamente la generación de residuos hasta reincorporar las materias en el ciclo productivo o los sistemas naturales.

Con el objetivo de sensibilizar sobre la necesidad de reducir el volumen total generado e incrementar su valorización, adoptamos varias medidas.

Aigües de Barcelona dispone de una mesa para fomentar la prevención de residuos dentro de la empresa. Está formada por representantes de diferentes áreas, tales como Calidad y Gestión Ambiental, Facility Management (FM), Desarrollo Sostenible (DS), Innovación y Marketing.

«Aigües de Barcelona ha sumado esfuerzos con el Ayuntamiento de Gavà para consolidar proyectos de economía circular en el municipio.

El proyecto de economía circular de Aigües de Barcelona, Gavà y Cetaqua fue finalista en los IX Premios del Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos».



70,87%
valorización de los
residuos generados
en las potabilizadoras



97%
valorización de los
residuos generados en
las depuradoras

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras

Centramos los esfuerzos en reducir los residuos que generamos y lo hacemos a través de iniciativas innovadoras, tales como el **proyecto pionero llevado a cabo con la empresa Sorigué y con la colaboración de la Administración local** para reutilizar la tierra extraída de las zanjas de las obras de canalización. Este proyecto se ha consolidado con éxito y ha superado el objetivo de alcanzar el 50% de tierras reutilizadas en 2020.



85,78%
tierras de las zanjas de
obras reutilizadas



(306-2, ODS 3, ODS6, ODS 12)

Generación de residuos en las ETAP (kg)	2019	2018
Arenas de desarenador: vertedero	590.580*	978.820**
Lodo deshidratado: otros	0	0
Lodo deshidratado: vertedero	0	0
Lodo seco: vertedero	32.980	76.020*
Lodo seco: valorización	1.809.880	2.945.720
Desechos: vertedero	23.051	36.297*
Desechos: valorizado	97.404	74.970*
Residuos líquidos	140.000	234.180*
Aceites utilizados	0	18*
Carbón activo saturado	130	481*

* El agua tratada en la ETAP de Sant Joan Despi presenta más turbiedad en 2018 que en 2019. El volumen de arena gestionado depende de la cantidad de arena que entra por las rejillas de captación (cuando la turbiedad del río es superior, se capta más arena).

** Datos modificados del ejercicio anterior después de la actualización.

(306-2, ODS 3, ODS6, ODS 12)

Generación de residuos en las EDAR (kg)	2019	2018
Arenas de desarenador: vertedero	3.477.770	3.689.180
Desechos: vertedero	3.900.880	3.486.050
Lodo deshidratado: vertedero	0*	0
Lodo deshidratado: compostaje gris	0*	0
Lodo deshidratado: agrícola	81.458.300**	67.640.060
Lodo deshidratado: secado térmico	0*	7.489.900
Lodo deshidratado: compostaje	3.370.380***	1.799.390
Lodo seco: valorización térmica directa	0****	740.750
Lodo seco: compostaje	0****	1.172.870
Lodo seco: agricultura	0****	175.100
Lodo líquido: entrada en EDAR	5.387.550	4.973.110
Lodo líquido: enviado a gestor	1.560.001	1.595.201

* El dato es cero porque todos los lodos deshidratados en 2019 han sido aptos para la aplicación agrícola.

** El incremento de lodos en forma deshidratada es consecuencia de la detención del secado térmico, el 30 de agosto de 2018, en la EDAR del Prat de Llobregat. Al detener el secado térmico, los kilos de lodo seco pasan a ser cero. El lodo seco tiene una sequedad del 99% y el deshidratado del 23-25%. Este lodo seco que pasa a ser deshidratado supone un aumento considerable en los kilos de lodo deshidratado.

*** La entrada de camiones en parcelas agrícolas presenta problemas cuando el terreno está húmedo y se han derivado algunas salidas a plantas de compostaje. Además, la nueva legislación de 2019 limita también las capacidades de acopio y los terrenos disponibles, por lo que se deben encontrar alternativas de valorización del lodo.

**** Secado detenido.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Apuesta por las energías alternativas

(103-2 Energía, 302-1)

La generación de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles nos ayuda a reducir la huella de carbono y dar una segunda vida a los residuos que generamos en gran volumen.

Los lodos de depuradora son uno de los principales residuos generados en las EDAR, lo que supone un problema ambiental importante a la hora de gestionarlos como residuos. Actualmente, **hay tres EDAR que generan biogás a partir de este residuo rico en materia orgánica**. Las tres utilizan la energía producida en los propios procesos de la planta, lo que reduce las emisiones de metano.

(302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

En nuestras depuradoras **también apostamos por la instalación de sistemas de generación de energía renovable**. En la ETAP de Sant Joan Despí hay instaladas placas fotovoltaicas y una pérgola de captación fotovoltaica, que alimenta los equipos de recarga de cinco vehículos eléctricos. En la misma planta, hay unas farolas que generan energía eléctrica mediante molinillos.

«Hemos logrado un 14,7% de autosuficiencia energética (respecto al total de la energía consumida)».

Protegemos y favorecemos la biodiversidad



La biodiversidad es esencial para mantener la calidad y cantidad de los suministros de agua y tiene un papel fundamental, pero a menudo insuficientemente reconocido, en el ciclo del agua. La integración de la biodiversidad en la gestión de Aigües de Barcelona es primordial.

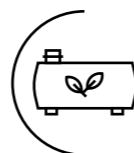
Además, somos conscientes de la importancia de nuestra estrategia de biodiversidad. Por ello, tres de nuestras instalaciones están en espacios naturales sensibles: la EDAR de Begues y la EDAR de Gavà-Viladecans dentro de espacios de la Red Natura 2000, y la EDAR de Vallvidrera adyacente a un espacio natural protegido de la Red Natura 2000.



11.673.328 kWh

energía térmica producida por
cogeneración mediante biogás

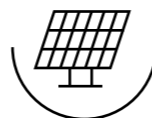
2018: 18.842.120 kWh



21.026.593 kWh

energía eléctrica producida por
cogeneración mediante biogás

2018: 18.667.976 kWh



201.990 kWh

energía eléctrica
de la planta fotovoltaica

2018: 174.144 kWh

Ejes de actuación

Restauración de
ecosistemas clave
del ciclo del agua

Educación y
sensibilización

Prevención y control
de amenazas e
impactos

Potenciación de los
servicios ecosistémicos
en zonas urbanas

Naturalización de
infraestructuras

Renaturalización de las instalaciones

- Acciones dirigidas a fomentar la biodiversidad en nuestras instalaciones y el entorno. Buena muestra de ello es la restitución de la obra de Cota 50 de la ETAP de Sant Joan Despí siguiendo criterios de sostenibilidad, con la extensión del jardín de mariposas y la liberación de dos ejemplares de mochuelo (*Athene noctua*), recuperados por el Centro de Fauna de Torreferrussa, en la propia ETAP.
- Acciones para promover la biodiversidad entre los grupos de relación de Aigües de Barcelona, con sesiones formativas dirigidas a educadores de las instalaciones y al personal técnico, así como sesiones para compartir experiencias con Administraciones y otras organizaciones.
- Creación de una tabla de biodiversidad con representantes de distintas áreas con altos conocimientos y sensibilización en la materia.

«El respeto por el medio ambiente, el fomento y la conservación de la biodiversidad, y el compromiso con las generaciones futuras se alinean con la estrategia de la organización, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y con la estrategia de la Unión Europea para la biodiversidad».



1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Protección del litoral



(103-2 Efluentes y residuos)

Evitar los impactos negativos en el medio marino es también una prioridad. Por este motivo, estamos trabajando para ser cada vez **más eficientes y rápidos en la respuesta ante posibles incidentes que afecten a la calidad de las aguas marinas.**

Para evitar o minimizar los vertidos en tiempo seco no autorizados, hay sensores de nivel en todas las plantas y bombes asociados, comunicados con un sistema SCADA conectado a una alarma las 24 horas y los 365 días al año, que genera un aviso por correo electrónico a los responsables y la actuación inmediata del equipo de guardia permanente.

Aigües de Barcelona hace **vigilancia de la red metropolitana y de las redes de alcantarillado que gestiona.** En caso de producirse un vertido, desarrolla una gestión preventiva y correctiva. Además, ahora, en los rebosaderos de titularidad metropolitana, los vertidos en tiempo seco no autorizados se pueden detectar con la red de monitoreo en funcionamiento.

Prueba piloto en Badalona

Badalona ha sido elegida como la ciudad donde tendrá lugar una prueba piloto para desarrollar un nuevo sistema de control en tiempo real, que coordina las redes del alcantarillado y las estaciones depuradoras, con el objetivo de prevenir que las aguas residuales y la contaminación asociada lleguen directamente al mar sin tratamiento cuando la precipitación excede la capacidad de drenaje.

Educación para un uso sostenible del agua



(413-1)

Gestionamos un bien común, actualmente amenazado por una demanda creciente y por los cambios que está sufriendo el clima. Por ello, somos conscientes de la importancia de tener una ciudadanía concienciada, que haga un uso responsable del agua, a fin de evitar encontrarnos en una situación que dificulte el suministro del recurso.

«El programa educativo Aqualogía, que acerca los ciclos natural y urbano del agua a alumnos de educación primaria, promueve una actitud y un comportamiento positivos hacia el medio ambiente a través de la participación y la interacción. Aqualogía fue el protagonista del programa infantil *Catakrac* de Betevé».

Consumo de agua por municipio gestionado

Consumo doméstico *per capita* (l/hab./día)



En 2019, nuestro compromiso con la educación y la sensibilización ha llegado a más de 40.000 alumnos, con quienes hemos compartido nuestro conocimiento, así como los valores de respeto por el medio ambiente y por los recursos que nos ofrece el planeta.



+ de 40.000
alumnos participantes
en las actividades
educativas

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

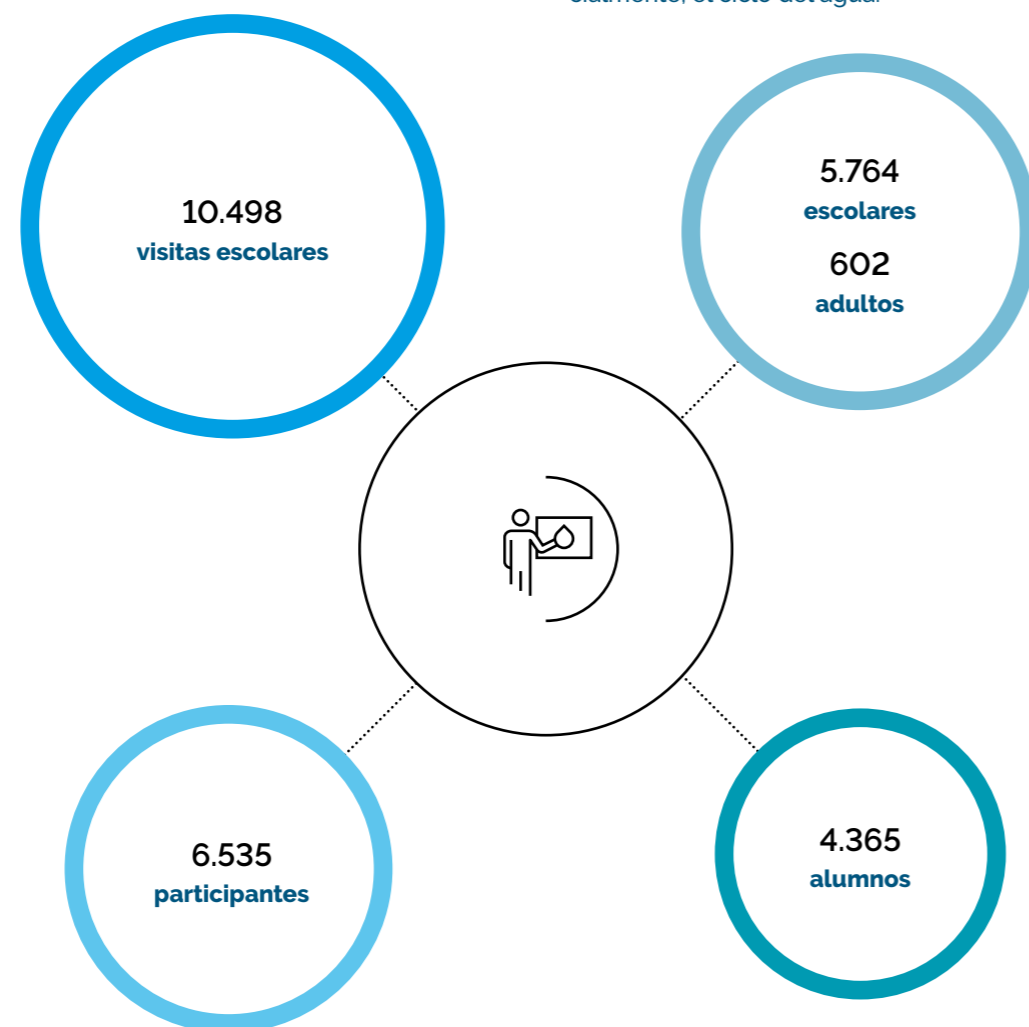
Apostamos
por el desarrollo
local

(413-1)

Programas educativos

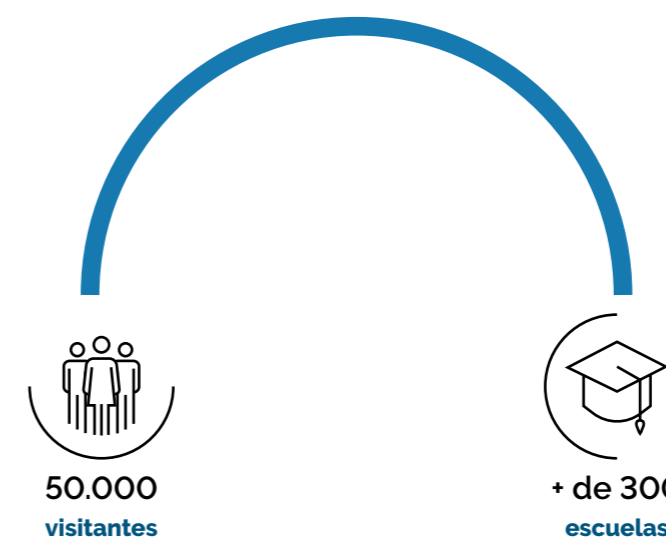
Programas educativos en el **Museo de las Aguas**. Los alumnos han podido descubrir cómo funciona la gestión del agua y aprender los valores asociados a la sostenibilidad y al respeto por los recursos naturales.

Programa «**Compartimos un futuro**». En colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona, ayudamos a concienciar sobre la responsabilidad en el uso de recursos, el medio ambiente y, especialmente, el ciclo del agua.



En el marco de **Aqualogía**, los alumnos de primaria, mediante experimentos y dinámicas con herramientas digitales en el aula de la escuela, se acercan al agua y se fijan en las diferentes etapas de su ciclo integral, que incluye el natural y el urbano. De este modo, conocen mejor este recurso natural, toman conciencia de su importancia y aprenden a hacer un consumo responsable.

Visitas escolares a la **planta potabilizadora de Sant Joan Despí**. Van dirigidas a alumnos de primaria, secundaria, bachillerato, ciclos formativos y universidad.



(413-1)

The Zone of Hope

Esta **experiencia virtual** tiene por objetivo concienciar a la ciudadanía sobre los efectos del **cambio climático**.

El proyecto ha puesto la innovación y la tecnología al servicio de la sensibilización ciudadana respecto a este problema ambiental. Después de casi dos años, a finales de 2019, The Zone of Hope ha cerrado con un balance más que positivo: **50.000 visitantes** y más de **300 escuelas con 8.000 alumnos**.

Además, en el año 2019, The Zone of Hope ha desafiado a los alumnos de Cataluña a desarrollar iniciativas disruptivas para luchar contra el cambio climático en el marco del reto escolar **#TZOChallenge**, en el que han participado **19 grupos escolares y un total de 76 alumnos**.

El proyecto ha sido reconocido en los Premios del Agua 2019 y con el premio Quatre Cantons, un galardón que la asociación 22@Network otorga anualmente a la mejor iniciativa de responsabilidad social corporativa.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local



Apostamos por
el desarrollo
local

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Apostamos por el desarrollo local

Fomentamos una contratación local y responsable



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

Velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor mediante procesos transparentes, objetivos e imparciales, y extendemos nuestros compromisos compartiendo nuestras buenas prácticas y nuestros valores.

Los proveedores deben asegurar que los materiales y servicios que suministren o presten **cumplen los requerimientos necesarios para asegurar la calidad** del servicio de Aigües de Barcelona con el mínimo impacto ambiental, así como la seguridad y salud de los trabajadores. Asimismo, animamos a los proveedores a obtener certificaciones como la ISO 14001, la ISO 9001 o la OHSAS 18001, para que sean más competitivos.



Guía de aplicación de
**criterios sociales y
ambientales** en el proceso
de compras y contratación

Código Ético de
Aigües de Barcelona



Código de Conducta
del Proveedor

Condiciones generales
de contratación

Los principales aspectos que recogen las condiciones generales de contratación establecidas con los proveedores son los siguientes:



Conocer, aceptar y cumplir el Código de Conducta del Proveedor, que incluye cuestiones sobre los derechos humanos



Conocer y cumplir los principios del Pacto Mundial

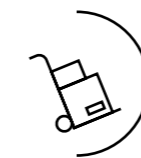


Aceptar el Código Ético de Aigües de Barcelona



Respetar los valores y los compromisos de la política de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona

(204-1) (ODS 12)



73,1%
proveedores de la
provincia de Barcelona



210,4 M€
compra local



100%
proveedores
comprometidos con
el Código de Conducta
del Proveedor



35
procedimientos
de licitación con
criterios de selección
y valoración sociales,
ambientales y de
eficiencia energética
en 2019

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Sensibilizar la compra con valor social

Las empresas con valor social tienen como objetivo generar beneficios sociales o ambientales: financiar la actividad de una organización sin ánimo de lucro, emplear a personas excluidas o prestar sus beneficios a emprendedores con dificultades para acceder a préstamos de inversores corrientes.

Efectuamos compras a centros especiales de empleo, aunque no es necesario utilizar las medidas alternativas para el cumplimiento de la Ley General de Discapitados, ya que nuestra plantilla está formada en más de un 2,12% por personal con diversidad funcional.

Fomentamos el diálogo

A lo largo de 2019, se han implantado acciones para mantener y potenciar el diálogo con los proveedores.

Una de las principales ha sido una **encuesta para conocer su satisfacción y sus expectativas.** El sondeo se ha enviado a 482 proveedores, incluidos los estratégicos y de mayor volumen de facturación, y ha registrado una respuesta del 32%.

La valoración media del conjunto de los aspectos abordados ha sido de 7,5/10.

En 2019 también se ha celebrado una jornada de diálogo con los principales proveedores para establecer un marco de relación más estrecho, vincularlos a la realidad de Aigües de Barcelona como entidad mixta e implicarlos de forma tangible en la estrategia de desarrollo sostenible y el plan Aguas 2020.

La valoración de la jornada ha sido de 8,3/10.

Fomentamos la compra local

Aigües de Barcelona considera primordial fomentar un modelo comercial basado en la proximidad, con el objetivo de crear beneficios en los ámbitos económico, social y ambiental.

Compra local y no local (M€)	Número de proveedores 2019	Número de proveedores 2018
Local (provincia de Barcelona)	961	1.015
Resto de Cataluña y España	323	320
Internacional	31	26

Compra local y no local (M€)	2019	2018
Local (provincia de Barcelona)	210,40	197,30
Resto de Cataluña y España	47,30	67,80
Internacional	1,20	0,80



Plan de comunicados periódicos

A fin de fortalecer vínculos entre Aigües de Barcelona y los proveedores, hemos publicado comunicados para tenerlos informados de cuestiones que nos implican, como de la política integrada de Aigües de Barcelona.

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Contribución a la sociedad

(103-2 Comunidades locales, 413-1)

El compromiso con la sociedad y con la mejora de la calidad de vida de las personas nos ha permitido definir un **amplio programa de acción social**, por medio del cual colaboramos con varios colectivos y entidades de la sociedad civil a través de la responsabilidad, la solidaridad y la innovación. De esta manera, apoyamos a los colectivos más vulnerables.



2,8 M€

inversión en acción social
(con metodología LBG)

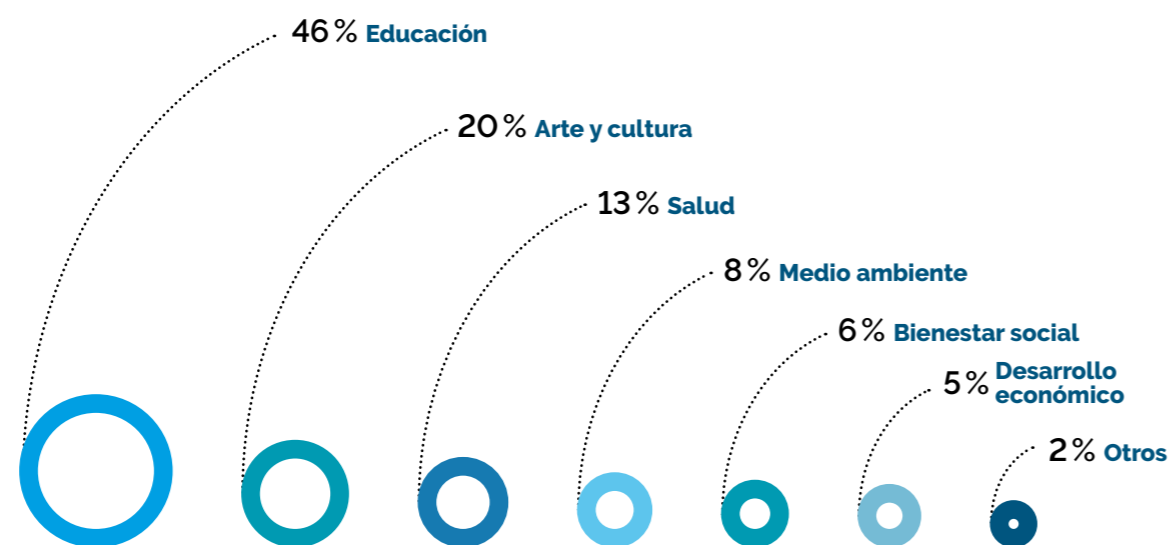


+ de 200.000
ciudadanos beneficiados de
nuestras campañas y programas
educativos

«Aigües de Barcelona ha recibido la distinción de Empresa Positiva, otorgada por la entidad Edificis Positius. La distinción hace visible la contribución de la organización al desarrollo de la comunidad, al fortalecimiento de la sociedad civil, a la promoción de los valores cívicos y democráticos, y al aumento del bien público».

«En 2019 nuestro compromiso con la acción social ha apoyado varias iniciativas por valor de 2,8 millones de euros, gracias a las que hemos llegado a más de 200.000 ciudadanos».

Tipos de contribución a la sociedad



«Queremos conseguir un impacto real que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la Fundación Agbar. El objetivo de la Fundación Agbar es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente de las más desfavorecidas, con actividades científicas, culturales, sociales y docentes».

Safe Steps

Participé en esta prueba piloto que tiene como objetivo ayudar a las personas que, como yo, tienen discapacidad visual a detectar las obras en la vía pública. El funcionamiento es sencillo: un pequeño dispositivo envía señales de Bluetooth a una aplicación móvil que detecta los obstáculos e informa a la persona, mediante señales acústicas, de la presencia de estos obstáculos en la vía pública.

Aunque está en una fase aún muy embrionaria, la idea es muy buena. Hay que agradecer la sensibilidad social de Aigües de Barcelona, que va más allá de su actividad y se preocupa por la sociedad y las necesidades de las personas.

Ferran Bornils, participante de la prueba del proyecto Safe Steps

Además, **disponemos de un Comité de Patrocinios**, formado por un equipo multidisciplinar que **regula y supervisa la política de patrocinio, mecenazgo y colaboración en actividades de interés social, medioambiental y cultural** de Aigües de Barcelona. Este comité favorece los proyectos que fomentan nuestros valores y que están relacionados con el ciclo integral del agua, el desarrollo territorial y la sostenibilidad.

Los grandes ejes de la política de patrocinio, mecenazgos y colaboraciones son los siguientes:

- Agua
- Ciudad
- Personas

En 2019, **se han patrocinado 41 acciones y proyectos** locales por un valor total de **684.735 euros**.

Memoria 2019 sostenibilidad
1 Una mirada a Aigües de Barcelona
2 El agua, el centro de nuestra actividad
3 Estrategia de sostenibilidad
4 Ética y valor sostenibles
5 Personas, la esencia de la organización
6 Comprometidos con la acción por el clima
7 Apostamos por el desarrollo local

Del año 2019 podemos destacar las siguientes acciones:

Water Wall

Por segundo año consecutivo, hemos participado en el Water Wall. Esta iniciativa tiene por objeto disuadir a las personas de cometer actos incívicos.

La Marató de TV3

Participación en *La Marató* de 2019 con el suministro de agua a los voluntarios en todas las sedes del territorio.

Carreras

En 2019, Aigües de Barcelona ha participado en las siguientes carreras. De este modo, nos relacionamos con más de 46.800 personas en el área metropolitana impulsando la reducción de residuos y poniendo en valor la calidad del agua del grifo.

- Cursa Sant Antoni
- Caminata solidaria Magic Line
- Màgic Badalona Running
- Cursa de l'Hospitalet
- Cursa de La Mercè
- Cursa Jean Bouin
- Cursa de Bombers
- Cursa Barcelona en Marxa Contra el Càncer

Memorias de las ciudades

Este año 2019 se han presentado las memorias de las ciudades de Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Gavà y L'Hospitalet, con el objetivo de acercar la historia de cada uno de los municipios a través de las personas que viven en ellos.

Recuperamos los barrios

Este proyecto tiene por objetivo recuperar la historia de los barrios de las ciudades del área metropolitana de Barcelona a través del arte. La prueba piloto tiene lugar en el municipio de L'Hospitalet.

Campus Mundo Deportivo

Mundo Deportivo, Save the Children y Aigües de Barcelona colaboraron en el último Campus Mundo Deportivo, en el que tuvieron la oportunidad de participar 10 niños de esta ONG. El campus es un espacio de aprendizaje de valores y de integración, y utiliza el deporte como elemento cohesionador.

Alianzas y cooperación para un futuro sostenible

Queremos extender nuestro compromiso con la sostenibilidad más allá de nuestra organización. Por ello, establecemos **alianzas y colaboraciones con terceros** que nos permiten avanzar de forma efectiva y cohesionada para garantizar la accesibilidad del agua a todo el mundo con la máxima calidad.

Conscientes de la gran responsabilidad de la actividad de la compañía y del papel de Aigües de Barcelona, además de conseguir que el agua llegue al usuario, sabemos que el **diálogo continuo con los grupos de relación es imprescindible**.



148

proyectos, convenios y colaboraciones con asociaciones, Administraciones públicas y entidades sociales



22

protocolos firmados en materia de pobreza energética con ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona



41

proyectos locales patrocinados por un valor de 684.735 euros

«Aigües de Barcelona ha recibido el reconocimiento del Consejo Social de la Universidad de Barcelona y de la FBG con motivo del 30 aniversario del convenio de colaboración entre estas entidades. La colaboración ha permitido que el agua del grifo de Barcelona sea el producto alimenticio más controlado del mundo».

«En 2019, hemos participado de forma activa en varias mesas de trabajo relacionadas con el cambio climático, como la I Cumbre Catalana de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya y la Mesa para la Emergencia Climática, convocada por el Ayuntamiento de Barcelona».

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Tejido asociativo

También **formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas, y participamos en diferentes proyectos e iniciativas en el ámbito local** que nos permiten sumar valor para alcanzar metas más ambiciosas.

(102-12, 102-13)

Instituto  Cerdá

Instituto Cerdá

Esta fundación privada independiente asesora y acompaña a los agentes públicos y privados en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo del territorio a través de la innovación y de la sostenibilidad. El presidente de Aigües de Barcelona, Angel Simon, forma parte del patronato del Instituto y la compañía forma parte de la comisión Servicio de Apoyo a la Gestión de Crisis.

 **Aeas**
Asociación Española de
Abastecimientos de
Agua y Saneamiento

AEAS

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

 **ASAC**

ASAC

La Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña es una asociación que tiene como objetivos, entre otros, colaborar con la Administración para perfeccionar los servicios de agua y saneamiento, y fomentar, técnicamente y socialmente, la ingeniería sanitaria y la explotación de los servicios de agua y saneamiento.

 **CUADLL**
Comunitat d'Usuaris d'Aigües del Delta del Llobregat

CUADLL

La Comunidad de Usuarios de Aguas de la Vall Baixa y del Delta del Río Llobregat (CUADLL) es una corporación de derecho público amparada por la legislación de aguas vigente y tutelada por la Agencia Catalana del Agua.

 **XENU:ST**
Xarxa d'Empreses
Nous Usos Socials
del Temps
BARCELONA

Red Nust

Esta red fue creada para compartir conocimientos y actuaciones en torno a los nuevos usos del tiempo. Aigües de Barcelona forma parte del Grupo Motor ampliado. En 2018, participamos en el programa de mentoría sobre gestión del tiempo y las personas, como mentores de dos empresas de la red.

 **Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**

Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña

Es la entidad que vela por que la actividad profesional de los colegiados responda a las necesidades de la sociedad y cumpla la buena práctica y las obligaciones deontológicas.

 **@22 Network**
Associació d'Empreses
i Institucions 22@Barcelona

22@Network

Esta asociación es una iniciativa de la sociedad civil para participar activamente en el proceso de desarrollo y consolidación del distrito 22@.

 **respon.cat**

Respon.cat

Este organismo implica a las empresas y las organizaciones empresariales más comprometidas con la responsabilidad social para que hagan un salto cualitativo y cuantitativo en la responsabilidad social corporativa en Cataluña. Aigües de Barcelona forma parte de la junta directiva.

 **EsAgua**
EL VALOR DE LA HUELLA HÍDRICA

EsAgua

Es una red pionera en España de entidades comprometidas con la reducción de la huella hídrica. Aigües de Barcelona está adherida a esta plataforma desde 2017, como entidad comprometida con la reducción de la huella hídrica.

 **BARCELONA
+SOSTENIBLE**

Barcelona + Sostenible

Aigües de Barcelona colabora con el programa Barcelona + Sostenible participando en los grupos de trabajo sobre residuos, clima y biodiversidad.

 **CÀTEDRA
ETHOS**
Universitat
Ramon
Llull

Cátedra Ethos

Sus líneas prioritarias de investigación y trabajo son la ética de las organizaciones, la ética de las profesiones, la bioética, la ética de los medios de comunicación, la responsabilidad social corporativa y las estrategias educativas para divulgar la ética.

 **DIRSE**
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

DIRSE

Directivos de la compañía forman parte de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) desde sus inicios. Se creó para fomentar el liderazgo de los directivos y los profesionales de la responsabilidad social corporativa.

 **ACQ2RDS
VOLUNTARIS**
Compromís amb la reducció de CO₂

Acuerdos Voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático

Se trata del compromiso voluntario para hacer el seguimiento de las emisiones de las empresas y establecer medidas que contribuyan a reducirlas más de lo que obliga la normativa.

 **THE GLOBAL COMPACT**

Red Pacto Mundial España

Red Española del Pacto Mundial

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

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

Índice de contenidos GRI

(102-55)

Esta memoria se ha elaborado de acuerdo con los estándares GRI en la opción esencial.



El Materiality Disclosures Service de la GRI ha revisado que el índice de contenidos GRI se presenta claramente y que las referencias relativas a la divulgación de los temas 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones adecuadas del cuerpo de la memoria. El servicio se ha llevado a cabo a partir de la versión catalana de la memoria.

Fundamentos y contenidos básicos generales

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 101 Fundamentos 2016					
GRI 102 Contenidos básicos generales 2016					
Perfil de la organización					
102-1 Nombre de la organización	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, sociedad público-privada.				
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	20, 54-55				
102-3 Ubicación de la sede	C/ General Batet, 1-4. 08028 Barcelona.				
102-4 Localización de las actividades	16-17, 32-33				
102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad público-privada: 70% Societat General d'Aigües de Barcelona; 15% CriteriCaixa, SAU; 15% Àrea Metropolitana de Barcelona.				
102-6 Mercados servidos	16-17				
102-7 Tamaño de la organización	16-17, 52, 77				
102-8 Información sobre los empleados y otros trabajadores	77			Principio 6	ODS 8
102-9 Cadena de suministro	114				
102-10 Cambios significativos en la organización y la cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en el periodo objeto de la memoria.				
102-11 Principio o enfoque de precaución	94				
102-12 Iniciativas externas	22-23, 122-123				
102-13 Afiliación a asociaciones	122-123				
Estrategia					
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-9				
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	24-25				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Ética e integridad					
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	21, 22-23, 24-25, 42-43			Principio 10	ODS 16
Gobierno					
102-18 Estructura de gobernanza	46-48				
102-20 Responsabilidad en el ámbito ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	46-48				
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	46-48				ODS 5, ODS 16
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	46-48				
Participación de los grupos de interés					
102-40 Lista de grupos de interés	26				
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de trabajadores de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos.			Principio 3	ODS 8
102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	26				
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	26-27, 28-31				
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	28-33, 69-70, 72-73				
Prácticas para la elaboración de informes					
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	46				
102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura de cada tema	28, 32-33, 132				
102-47 Lista de temas materiales	29-33				
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	28-29, 32-33				
102-50 Periodo objeto del informe	2019				
102-51 Fecha del último informe	2018				
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual.				
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	132				
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6				
102-55 Índice de contenidos GRI	124-131				
102-56 Verificación externa	133				

Memoria 2019 sostenibilidad

1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

7

Apostamos por el desarrollo local

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 200 Temas económicos					
Desempeño económico 2016					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	24-25, 44-45, 51-53, 101				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 201 Desempeño económico 2016					
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	52-53				ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	49, 94-95			Principio 7	ODS 13
Impactos económicos indirectos					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	44-45, 51-53, 64				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016					
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	64-67				ODS 1, ODS 8, ODS 10
Prácticas de adquisición					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	114-115				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016					
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	115				ODS 12
Anticorrupción					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132			Principio 10	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	42-43, 46-48				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 205 Anticorrupción 2016					
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42-43			Principio 10	ODS 16
GRI 300 Temas ambientales					
Energía					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				Principios 7, 8 y 9
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	94-96, 106				Principios 7, 8 y 9
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				Principios 7, 8 y 9
GRI 302 Energía 2016					
302-1 Consumo energético dentro de la organización	96-97, 106			Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13
Agua					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				Principios 7, 8 y 9
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	16-17, 59, 101				Principios 7, 8 y 9
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				Principios 7, 8 y 9
GRI 303 Agua 2016					
303-1 Extracción de agua por fuente	54-56, 58			Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-3 Agua reciclada y reutilizada	102			Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
Emisiones					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				Principios 7, 8 y 9
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	94-96, 98-99				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 305 Emisiones 2016					
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15

1

Una mirada a Aigües de Barcelona

2

El agua, el centro de nuestra actividad

3

Estrategia de sostenibilidad

4

Ética y valor sostenibles

5

Personas, la esencia de la organización

6

Comprometidos con la acción por el clima

7

Apostamos por el desarrollo local

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Efluentes y residuos					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132			Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	16-17, 94-95, 103, 108			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50			Principios 7, 8 y 9	
GRI 306 Efluentes y residuos 2016					
306-1 Vertido de aguas en función de la calidad y el destino	60-61			Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	104-105			Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12
Cumplimiento ambiental					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132			Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	21, 94-95, 101			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50			Principios 7, 8 y 9	
GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016					
307-1 Incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En 2019 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambiental que impliquen una sanción por importe igual o superior a 100.000 €.			Principios 7, 8 y 9	ODS 16
GRI 400 Temas sociales					
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132			Principio 6	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	85-90			Principio 6	
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016					
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, tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	86 En 2019 no ha habido ningún accidente fatal del personal de Aigües de Barcelona.			Principio 6	ODS 3, ODS 8
Formación de los empleados					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	83				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 404 Formación de los empleados 2016					
404-1 Media de horas de formación al año por empleado				Principio 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	79-80				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de las mujeres respecto a los hombres	80			Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Comunidades locales					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132			Principio 1	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	90-91, 118-121			Principio 1	
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50			Principio 1	
GRI 413 Comunidades locales 2016					
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	90-91, 108, 110-111, 118-119			Principio 1	

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	62-64				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016					
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	63				
					En 2019 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción por importe igual o superior a 100.000 €.
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios					ODS 16
Marketing y etiquetado					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	44-45				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016					
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	45				ODS 12, ODS 16
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	42-43, 46-48				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016					
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico					ODS 16
					En 2019 no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa relativas al ámbito social o económico que impliquen una sanción por importe igual o superior a 100.000 €.

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Captación de talento					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	81, 84				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
Número de promociones internas	85				
Número de medidas de conciliación familiar establecidas en la organización	81				
Gestión de crisis y reputación					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	42-45, 46-48, 69-70				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación	27				
Tecnologías inteligentes					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	34				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
Número de proyectos en I+D+i	36				
Gasto en I+D+i	36-37				
Gestión público-privada del agua					
GRI 103 Enfoque de la gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	46-47				
103-3 Evaluación del enfoque de la gestión	22-26, 50				
Estructura del Consejo de Administración	46				

(102-46, 103-1)

Tabla de cobertura de aspectos materiales

Tema material	Cobertura*	Implicación**
GRI 200: Temas económicos		
GRI 201: Desempeño económico	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 205: Anticorrupción	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 300: Temas ambientales		
GRI 302: Energía	Interna y externa	Directa
GRI 303: Agua	Interna y externa	Directa
GRI 305: Emisiones	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 307: Cumplimiento ambiental	Interna	Directa
GRI 400: Temas sociales		
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 419: Cumplimiento socioeconómico	Interna	Directa
Captación de talento	Interna y externa	Directa
Gestión de crisis y reputación	Interna y externa	Directa e indirecta
Tecnologías inteligentes	Interna y externa	Directa e indirecta
Gestión público-privada del agua	Interna y externa	Directa e indirecta
Viabilidad financiera	Interna	Directa
Desarrollo de la comunidad local	Interna y externa	Directa e indirecta
Alianzas y asociaciones	Interna y externa	Directa e indirecta
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	Interna y externa	Directa e indirecta

* Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización o fuera de la organización.

** Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada con el impacto a través de las relaciones de negocio).

(102-53)

Contacto

La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, puede contactar con este departamento a través de los siguientes canales:

Dirección postal
C/ General Batet, 1-7
08028 Barcelona
Teléfono: (+34) 93 342 22 38
Correo electrónico:
desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

Verificación externa



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

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

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

A la Dirección de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2019" de Aigües de Barcelona (en adelante, la Memoria) y en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta. Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección 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 AA1000AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, 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 elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Building a better
working world

2

- ▶ 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 AA1000AP (2018).
- ▶ 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” de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Respecto a la información cuantitativa del “Índice de contenidos GRI” de la Memoria adjunta, 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 la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el “Índice de contenidos GRI”, 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) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

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

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el “Índice de Contenidos GRI” de la Memoria de Sostenibilidad 2019 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 AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado “Perfil de la Memoria” de la Memoria adjunta.

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Building a better
working world

3

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Aigües de Barcelona continúa desarrollando procesos para la identificación de sus grupos de relación, no solo en las diferentes etapas del ciclo integral del agua sino también considerando su papel en el territorio y hacia la ciudadanía. Además, mantiene mecanismos para el diálogo con los grupos de relación, ampliando los canales de comunicación con algunos de ellos, con el objetivo de profundizar en el conocimiento de sus necesidades y expectativas.

Se recomienda seguir avanzando en el contacto directo y la comunicación continua con todos y cada uno de los grupos de relación, utilizando diversos formatos, lo que contribuirá a afianzar las iniciativas que la compañía viene desarrollando en materia de sostenibilidad y su mayor impacto positivo. Igualmente, se recomienda continuar ampliando la participación de los grupos de relación en actividades e iniciativas de manera transversal y en planes estratégicos de la compañía como mecanismo para detectar, entender e integrar mejor las expectativas e inquietudes de los mismos.

- **Relevancia:** en 2019 Aigües de Barcelona llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad, el cual incluyó reuniones presenciales y encuestas con representantes de los diferentes grupos de relación. Esto permitió la identificación de los temas de sostenibilidad relevantes para la compañía, en línea con las recomendaciones de los GRI Standards.

Se recomienda aprovechar las aportaciones y reflexiones realizadas por los representantes de los grupos de relación a través de los espacios abiertos durante el análisis de materialidad. La prioridad que tienen los temas de sostenibilidad para los grupos de relación y la capacidad de acción de la compañía respecto a los temas de sostenibilidad constituye una palanca fundamental para nutrir la futura estrategia de la Aigües de Barcelona, así como para actualizar la importancia de las iniciativas en materia de sostenibilidad a poner en marcha.

- **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 consecuencia, Aigües de Barcelona definió el marco estratégico de sostenibilidad ‘Aigües 2020’ y en 2019 ha seguido comunicando los resultados alcanzados a través de sus planes de acción anuales. Actualmente, el marco estratégico está en proceso de ser renovado.

Para el despliegue estratégico, se recomienda definir objetivos, planes de acción e hitos intermedios que garanticen dar respuesta tanto a las expectativas y necesidades de los grupos de relación como a los retos en materia de sostenibilidad que afronta la sociedad. Retos que en los próximos años tendrán su reflejo en futuras regulaciones locales y a nivel europeo.

- **Impacto:** el marco estratégico ‘Aigües 2020’ ha constituido una palanca clave para avanzar en el desempeño y la consecución de objetivos de sostenibilidad. Igualmente, Aigües de Barcelona ha seguido avanzando en la consideración de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones de sus inversiones con el fin de potenciar la generación de impactos positivos.

Se recomienda seguir avanzando en la definición de indicadores de desempeño e indicadores de impacto, integrados en el seguimiento de los planes de acción en sostenibilidad y el análisis continuo de la consecución de los objetivos, afianzando el uso de herramientas como los cuadros de mando. Igualmente, es conveniente seguir avanzando en la medición de los impactos positivos y negativos generados y su interrelación con los mecanismos de comunicación con los grupos de relación. La involucración activa de los grupos de relación y la comunicación efectiva de los logros que progresivamente se van alcanzando es clave para promover los impactos positivos.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Memoria 2019 sostenibilidad
1 Una mirada a Aigües de Barcelona
2 El agua, el centro de nuestra actividad
3 Estrategia de sostenibilidad
4 Ética y valor sostenibles
5 Personas, la esencia de la organización
6 Comprometidos con la acción por el clima
7 Apostamos por el desarrollo local



4

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.

Antonio Cabella Elizalde

15 de junio de 2020



A member firm of Ernst & Young Global Limited

Memoria
2019
sostenibilidad

1

Una mirada
a Aigües de
Barcelona

2

El agua, el
centro de
nuestra actividad

3

Estrategia de
sostenibilidad

4

Ética y valor
sostenibles

5

Personas, la
esencia de la
organización

6

Comprometidos
con la acción
por el clima

7

Apostamos
por el desarrollo
local