

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021





⁰¹ CREANDO IMPACTO POSITIVO

⁰² EXPERTOS EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

⁰³ ESCUCHAR PARA MEJORAR

⁰⁴ CREANDO VALOR PARA EL PLANETA

⁰⁵ CREANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD

⁰⁶ CREANDO VALOR PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS

⁰⁷ CREANDO VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

⁰⁸ UNA CADENA DE SUMINISTRO SÓLIDO, LOCAL Y COMPROMETIDA

⁰⁹ UNA GESTIÓN RENOVABLE E INNOVADORA

¹⁰ UNA MIRADA AL FUTURO: AGENDA AB2030

¹¹ ANEXO

CARTA DEL PRESIDENTE DE AGBAR

(102-14)

Hemos finalizado un ejercicio, el de 2021, que ha permitido comprobar, por segundo año consecutivo, la capacidad de resiliencia y adaptación del conjunto de la sociedad ante la crisis sanitaria. La covid-19 ha puesto a prueba nuestro sistema de salud y de atención a las personas, así como el funcionamiento de toda nuestra economía y sistema productivo. Proteger a las personas y el servicio ha sido una máxima en todo momento. El suministro de agua ha seguido funcionando con el mismo nivel de excelencia, dando así una nueva muestra de vocación de servicio, profesionalidad y firme compromiso con la ciudadanía.

Nos encontramos en un momento clave para la humanidad. Los desafíos son múltiples y complejos. El reto sanitario —que, estoy convencido, seremos capaces de superar gracias a la capacidad del ser humano de concretar soluciones— y el desafío que supone el cambio climático nos obligan a redoblar el impulso al conocimiento, la ciencia y la innovación. Un impulso que, con toda seguridad, nos ayudará también a transformar nuestro sistema productivo, progresar hacia la economía circular, y cuidar mejor de la salud de las personas y del planeta.

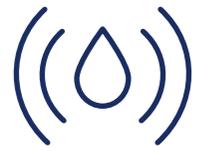
El agua debe jugar un papel protagonista en la nueva agenda pública. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26), que se clausuró en noviembre del 2021 en Glasgow, dejó bien claro que resulta urgente consensuar propuestas globales para hacer frente a un reto imposible de abordar si no se cuenta con verdadera determinación para actuar y con la implicación de todos los actores, públicos y privados. La emergencia climática, que tiene una repercusión directa en la gestión del agua,

obliga a establecer grandes consensos para estar a la altura de este momento histórico que será juzgado por las futuras generaciones.

La hoja de ruta para transformarnos y transformar la sociedad son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas, junto con la ambiciosa Agenda 2030 para desarrollarlos. Por ello, hemos renovado de manera visible y decidida nuestro compromiso con los ODS a través de la estrategia Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, iniciada en 2021. Ello nos permitirá evaluar —gracias a los criterios *Environmental, Social and Governance* (ESG)— la sostenibilidad de cada una de nuestras actuaciones y avanzar en la consecución de estos objetivos globales, entre los que figura la gestión eficiente del agua y la universalización del saneamiento para que llegue a todos los rincones del planeta.

Todos los pronósticos coinciden en que 2022 será un año clave para impulsar una verdadera recuperación económica y social. Las empresas, cuya responsabilidad e implicación ha quedado patente durante toda la crisis sanitaria, podemos contribuir a ello con acciones efectivas y dando un mayor impulso a la innovación y la digitalización, motores esenciales para la transición ecológica. El agua es un recurso estratégico para cimentar una reconstrucción verde y aumentar la resiliencia de las ciudades ante las nuevas condiciones climáticas. Por este motivo, Aigües de Barcelona ha adoptado un papel activo y transformador impulsando un pacto social en 17 municipios del área metropolitana de Barcelona, de la mano de la administración local. Esta propuesta de pacto social se basa en tres ejes: la solidaridad, para reducir las desigualdades; el empleo de calidad, para

El agua debe tener un papel protagonista en la nueva agenda pública



combatir la precariedad laboral; y la reconstrucción verde, para contribuir a la transición ecológica.

Mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a un mundo más justo, sostenible y próspero: ese es nuestro compromiso. Tan importante como actuar y avanzar en la consecución de hitos es explicar el camino andado, la visión de futuro y rendir cuentas en relación con los compromisos. Lo cierto es que nadie, ninguna entidad, conseguirá individualmente dar forma a esos hitos. Como compañía y como equipo es ahora más necesario que nunca trabajar conjuntamente, coordinados y unidos ante los retos comunes, teniendo en cuenta en cada momento a todos nuestros grupos de relación, con una clara sincronía, por ejemplo, con las administraciones públicas, cuyo papel es esencial para movilizar y canalizar los fondos Next Generation de la Unión Europea. La crisis actual ha evidenciado la necesidad de seguir reforzando la colaboración público-privada, porque solo así podremos afrontar los desafíos que se nos presentan; con altura de miras y desde la fuerza de las alianzas.

Es el momento de establecer las bases para un futuro más sostenible en todos los terrenos: modelo económico, acción climática e integración social. De la crisis debemos extraer aquellos aprendizajes que nos permitan articular una nueva forma de crecimiento, sustentada en la economía circular, la descarbonización y una nueva visión sobre los recursos naturales. De esta manera, saldremos fortalecidos, y con el impulso del agua, cambiaremos el futuro.



Àngel Simon
Presidente del Consejo de
Administración de Aigües de Barcelona

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL DE AIGÜES DE BARCELONA

(102-14)

1. El 2021 ha sido un ejercicio lleno de retos e incertidumbre derivados de la crisis sanitaria. ¿Cómo lo ha afrontado Aigües de Barcelona?

Indudablemente, aunque la vacunación supuso un punto de inflexión en la lucha contra la pandemia de la covid-19, durante el año 2021 hemos continuado trabajando para hacer frente a los retos derivados de la crisis sanitaria, con la voluntad de ser resilientes y anticiparnos a la incertidumbre, siempre desde el diálogo y las alianzas. En Aigües de Barcelona hemos seguido cumpliendo con nuestra responsabilidad como servicio esencial, adaptándonos a las diferentes etapas de la pandemia y garantizando, en todo momento, la seguridad de nuestros profesionales, sin renunciar a la excelencia en el servicio al usuario.

En este contexto, hemos reforzado nuestro compromiso en una recuperación económica sostenible y justa, impulsando el pacto social en 17 municipios del área metropolitana de Barcelona, basado en la solidaridad y el empleo de calidad como pilares de la transformación social, así como en la reconstrucción verde e inclusiva. La colaboración público-privada, la escucha activa y el diálogo continuo han sido fundamentales a la hora de desarrollar proyectos con un impacto ambiental y social positivo que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2. En este escenario, ¿qué proyectos destacados ha llevado a cabo la compañía en el último año? ¿Y qué ha comportado su implementación?

Me gustaría destacar, entre todas las iniciativas impulsadas este 2021, la consolidación del Plan de Transformación, un proyecto cuyo principal objetivo es convertir a Aigües de Barcelona, antes de finales de 2023, en una compañía más ágil, digital y flexible. Este plan incide sobre tres focos de actuación — clientes, operaciones y gestión del dato— e implica un cambio integral en la organización y, en concreto, en la cultura corporativa.

Por otra parte, con la firme determinación de contribuir a la lucha contra la emergencia climática, hemos diseñado y aprobado la Política de Acción Climática, con compromisos ambiciosos dirigidos, fundamentalmente, a alcanzar la neutralidad climática antes de 2050 y a implementar acciones de adaptación al cambio climático. Y, en el ámbito más social, la compañía ha impulsado el Plan de Acción Social, especialmente relevante en un contexto de crecimiento del número de personas en situación de vulnerabilidad.

3. Durante el pasado 2020 se inició una nueva etapa con la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona y el nuevo propósito de la compañía, basado en criterios ESG (Environmental, Social and Governance). ¿Cuáles son los principales objetivos de Aigües de Barcelona en este sentido?

Seguimos avanzando en el despliegue y la implementación de los proyectos de la Agenda 2030, el plan que está guiando y guiará nuestra actividad durante 10 años, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestro propósito, vinculado con la estrategia de la Agenda 2030, es claro: con el impulso del agua, cambiamos el futuro, trabajando para hacer de las ciudades un mejor lugar para vivir. Y con este compromiso, trabajamos día a día para impulsar la transformación ecológica y social hacia un modelo más sostenible, justo, solidario e inclusivo, con el fin de mejorar la calidad de vida y el futuro de las personas y del planeta.

4. Entrando en materia de acción climática y salud del planeta, ¿cuáles serían los objetivos más relevantes alcanzados en 2021?

El gran hito alcanzado a finales del año 2021 ha sido la aprobación de la Política de Acción Climática, que incluye la hoja de ruta para llegar a la neutralidad climática antes de 2050. En el proceso de confección de la política han participado instituciones relevantes como el AMB, la Secretaría de Acción Climática, la Oficina Catalana del Cambio



Rubén Ruiz

Director general de Aigües de Barcelona

Climático, la ACA y empresas comprometidas en sostenibilidad, entre otras. Este hecho nos ha permitido trabajar la hoja de ruta de forma sólida para garantizar una transición colectiva y colaborativa.

Además, desde Aigües de Barcelona hemos reforzado la regeneración del agua tratada como medida inmediata para dar respuesta a la emergencia hídrica. A través de la innovación y las alianzas, la compañía ha diseñado proyectos dirigidos a potenciar modelos circulares como Recaigua, un punto de recarga inteligente de agua subterránea para riego y limpieza de calles en Gavà, el plan de reducción y aprovechamiento energético de lodos o el de generación de energía en la EDAR del Baix Llobregat. Sin embargo, solo con la implicación de las administraciones públicas podremos llevar a cabo este tipo de iniciativas

5. Los clientes son un grupo de relación estratégico para Aigües de Barcelona. ¿Cómo se ha trabajado en un contexto tan complejo como el actual, a nivel social y también económico, para seguir mejorando la relación y el diálogo con los clientes de la compañía?

En Aigües de Barcelona iniciamos el año pasado un proceso de transformación del ámbito de clientes para situarlos en el centro de la actividad y de nuestras decisiones. En este sentido, estamos potenciando una atención más inclusiva y plural, incorporando un servicio de videointerpretación en lengua de signos, la atención telefónica y presencial en otros idiomas como el chino mandarín, el árabe, el urdu o el inglés, o el uso de mascarillas higiénicas reutilizables con ventana transparente en las oficinas de atención al cliente, para favorecer la comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

Asimismo, para situaciones de vulnerabilidad económica, el objetivo es garantizar que todas las personas que pueden requerir alguna de las ayudas

disponibles las conozcan y puedan solicitarlas de forma sencilla y ágil. Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva tarifa social como mecanismo estructural con la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad: facilitar el pago del recibo del agua de los hogares en situación de vulnerabilidad.

Además, hemos reforzado el diálogo continuo como herramienta para conocer de cerca las necesidades y expectativas de todos los grupos de relación, incorporándolas al diseño de los planes estratégicos de la compañía. Muestra de ello es el Foro de Diálogo, celebrado en noviembre con más de 40 asociaciones y entidades locales, con el objetivo de fomentar la escucha activa y la proximidad con estas entidades para encontrar puntos en común y avanzar en la recuperación social y económica.

6. En cuanto a la lucha contra la pandemia de la covid-19, ¿cuáles son las principales medidas adoptadas durante el año pasado?

En Aigües de Barcelona hemos seguido activando todas las medidas necesarias de prevención para hacer frente a la covid-19 y, de hecho, hacemos un seguimiento periódico de los índices de incidencia acumulada, con el fin de poder adaptar la operativa a los diferentes escenarios. Como servicio esencial, debemos ser muy cuidadosos con la gestión de la pandemia y, por eso, hemos intentado ir un paso más allá en cuanto a las medidas de control del virus.

A raíz de la crisis sanitaria se ha transformado el modelo de trabajo para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores y trabajadoras, con medidas como el acuerdo del trabajo a distancia, la flexibilidad o el refuerzo de la digitalización.

(102-14)



Hemos reforzado el diálogo continuo como herramienta para conocer de cerca las necesidades y expectativas de todos los grupos de relación, incorporándolas en el diseño de los planes estratégicos de la compañía

EDITORIAL DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE AIGÜES DE BARCELONA

(102-14)

Incertidumbre y cambio. Dos conceptos que marcan el paso a países, gobiernos, empresas y ciudadanía. La necesidad de innovar y regenerar para lograr un impacto positivo en nuestra sociedad se reafirma como eje fundamental.

Con esta voluntad surge la apuesta de Aigües de Barcelona de basar su estrategia en los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*). Así, nuestro propósito actúa como impulsor —desde la cultura organizacional— del comportamiento de la empresa y su toma de decisiones. Aigües de Barcelona es pionera en incorporar en su día a día estos indicadores, indispensables para evaluar el resultado eficiente de cada una de nuestras acciones, y que se erigen en el verdadero panel de control para reforzar la confianza con nuestros grupos de relación. El panel estratégico ESG se apoya, asimismo, en la gestión basada en el análisis de riesgos globales. El sistema homogeniza, prioriza y otorga trazabilidad a las acciones a la vez que refuerza los criterios de gobernanza.

Esta propuesta estratégica está alineada con el nuevo marco regulatorio de la Unión Europea, y en especial, con el denominado Pacto Verde, cuya finalidad es lograr la neutralidad climática en 2050. Un pacto que se complementa con la nueva Taxonomía Verde Europea (y la Taxonomía Social,

en elaboración), un sistema de clasificación de las actividades y servicios que ofrece a los inversores una definición clara de todas aquellas compañías que impactan positivamente sobre el planeta. Desde Aigües de Barcelona, ya nos hemos anticipado y estamos analizando cómo integrarla en nuestras actividades.

Precisamente para dar respuesta al nuevo marco europeo y a un contexto marcado por la emergencia climática, Aigües de Barcelona ha puesto en marcha en 2021 su nueva Política de acción climática, que tiene en cuenta los retos a los que deberán hacer frente las ciudades en el escenario de cambio climático. Una apuesta decidida para proteger los ecosistemas con soluciones basadas en la propia naturaleza, como la naturalización de las infraestructuras, y por supuesto, mediante la regeneración del agua, con el fin de otorgar una nueva vida al agua con un enfoque circular, así como la revalorización de todos los recursos.

El nuestro es también un compromiso vinculado a la salud de las personas. Con esta voluntad, tratamos de aportar valor positivo a todos nuestros grupos de relación, forjando alianzas y apostando por el diálogo con los actores locales para mejorar la calidad de vida de todas las personas.



Aigües de Barcelona ha puesto en marcha en 2021 su nueva Política de acción climática, que tiene en cuenta los retos a los que deberán hacer frente las ciudades en el escenario de cambio climático



Narciso Berberana

Presidente de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración de Aigües de Barcelona



Un modelo de gestión que crea valor para todos los grupos de relación y el planeta

(102-14)

Nuestro propósito es trabajar, con el impulso del agua, para hacer de las ciudades un mejor lugar para vivir, poniendo a las personas en el centro, en especial a las más vulnerables, y preservando la salud del planeta.

Aigües de Barcelona es la empresa mixta responsable de la gestión del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, constituida el 30 de julio de 2013. Somos el operador que ejecuta las políticas marcadas por los órganos de gobierno y regulación del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Agencia Catalana del Agua (ACA).

Apostamos por el desarrollo y el progreso de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, garantizando, en todo momento, el acceso a un agua saludable y de calidad y la gestión sostenible de los recursos hídricos. Nuestra dedicación, conocimiento y experiencia en la gestión de un bien esencial y escaso como el agua nos permite garantizar también la excelencia del servicio.

UN MODELO DE GESTIÓN QUE CREA VALOR PARA TODOS LOS GRUPOS DE RELACIÓN Y EL PLANETA

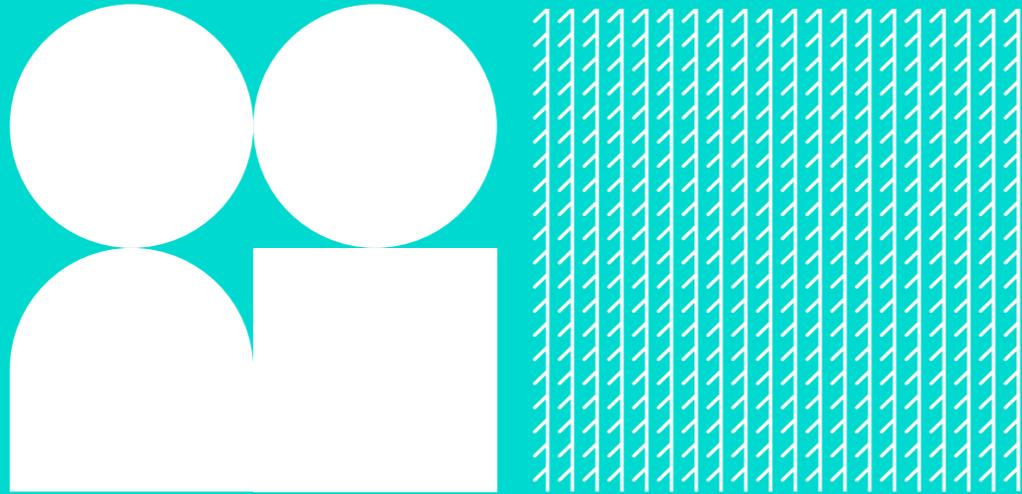
(102-16)



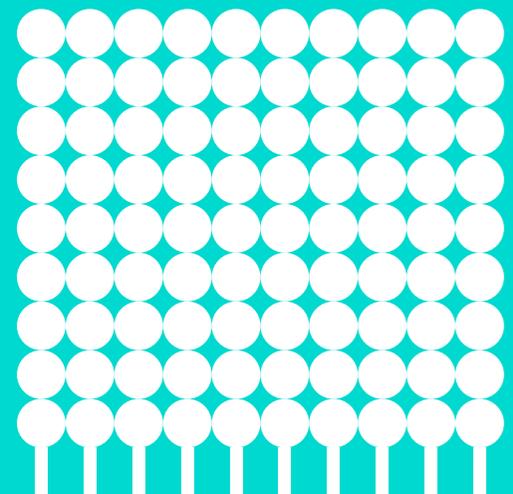
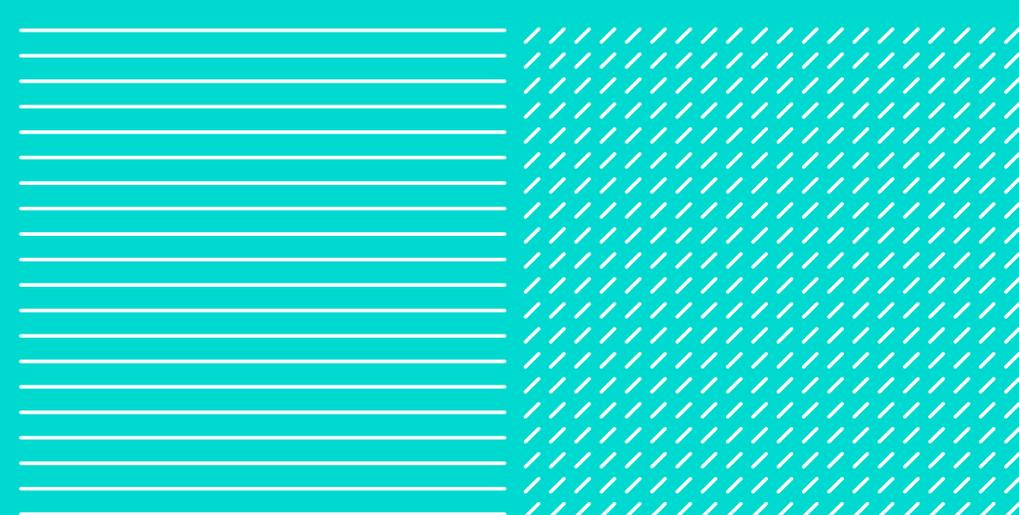
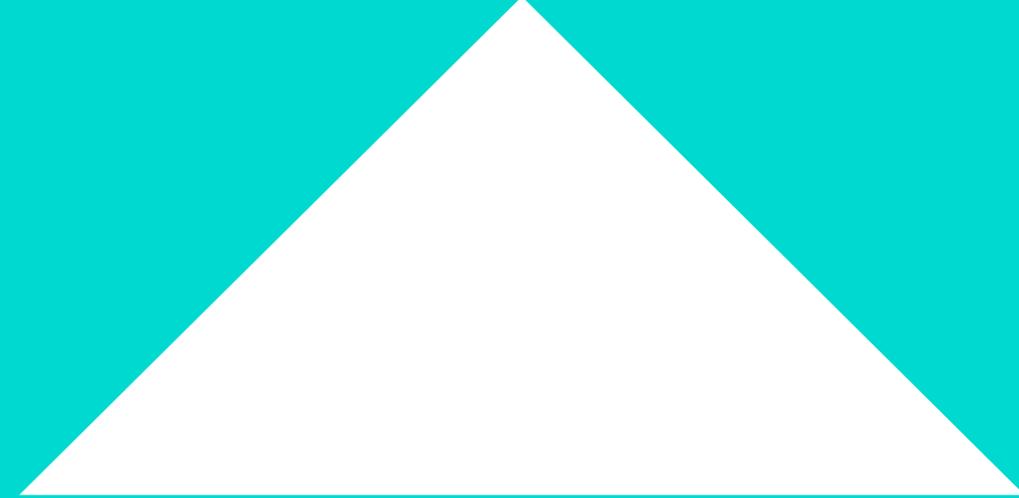
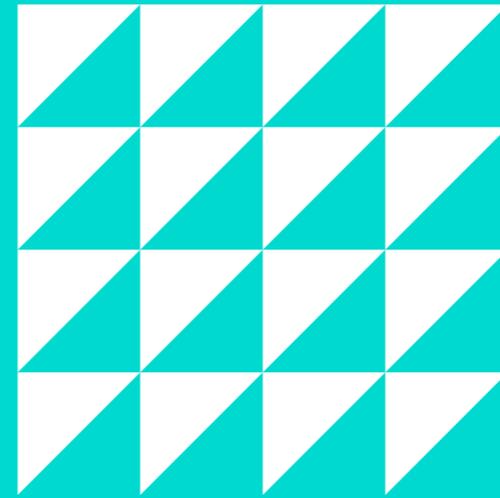
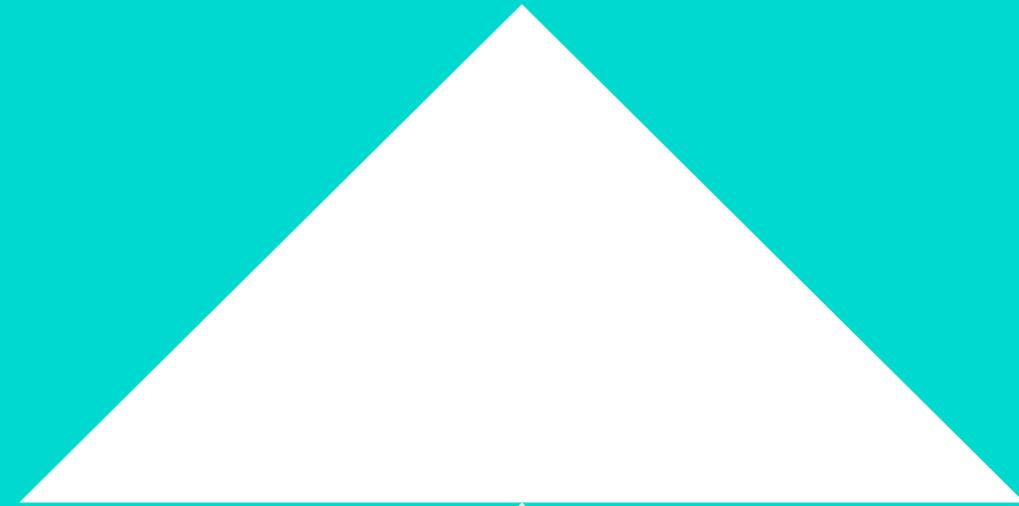
Aigües de Barcelona participa en la implementación de los 17 ODS. En concreto, la empresa tiene un papel importante en los ODS 1, 3, 6, 11, 13 y 17, donde los retos son directamente transversales a su propósito.



01



CREANDO IMPACTO POSITIVO



Aigües de Barcelona contribuye día a día al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona y, de manera global, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones

Unidas (ODS). Porque apostamos por crear modelos de ciudad que pongan a las personas en el centro y que sean capaces de hacer frente a los desafíos del presente y el futuro.



Agua comprometida

Asumimos nuestra responsabilidad con los retos locales y globales y relativos a la sociedad.



Agua saludable y segura

Garantizamos la mejor calidad del agua para el consumo humano.



Agua de proximidad

Favorecemos la participación y la interrelación con los grupos de relación y la ciudadanía.



Agua con talento

Fomentamos el desarrollo profesional y personal



Agua inteligente

Contribuimos al desarrollo de la *smart city* habitada por ciudadanía inteligente.



Agua con 1.000 vidas

Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos al medio.



Agua resiliente al cambio climático

Aportamos experiencia y recursos para la consolidación de una infraestructura verde y azul metropolitana adaptada a los escenarios climáticos futuros.



Agua innovadora

Lideramos un ecosistema de actividad en I+D+i, con voluntad de consolidar Barcelona como referente en innovación y gestión eficiente del ciclo del agua.



Agua ecosistémica.

Trabajamos para la conservación y mejora de los hábitats naturales implicados en el ciclo del agua —fluviales, litorales, marinos, zonas húmedas— y su biodiversidad, así como para minimizar nuestra huella climática.



Agua inclusiva y solidaria.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en nuestra ruta principal

(102-12, 102-16)

Contribución directa



Contribución complementaria



En 2015, Naciones Unidas definió 17 ODS desglosados en 169 metas a alcanzar para 2030. Este marco común aborda los mayores retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, en la que se hace necesaria la implicación activa de las empresas, entre muchos otros protagonistas.

Nuestra contribución la hemos definido a través de tres ejes de acción que impactan sobre varios ODS:

- **Piensa en global, actúa en local:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que abordan retos globales a partir de problemas locales.
- **Soluciones específicas:** estrategias enmarcadas dentro del plan de acción de la Agenda AB2030 * que desarrollan soluciones específicas y replicables para abordar retos concretos.
- **Alianzas como motor:** colaboraciones con otros actores para multiplicar el impacto y dar respuesta a diversos ODS de manera directa o indirecta.

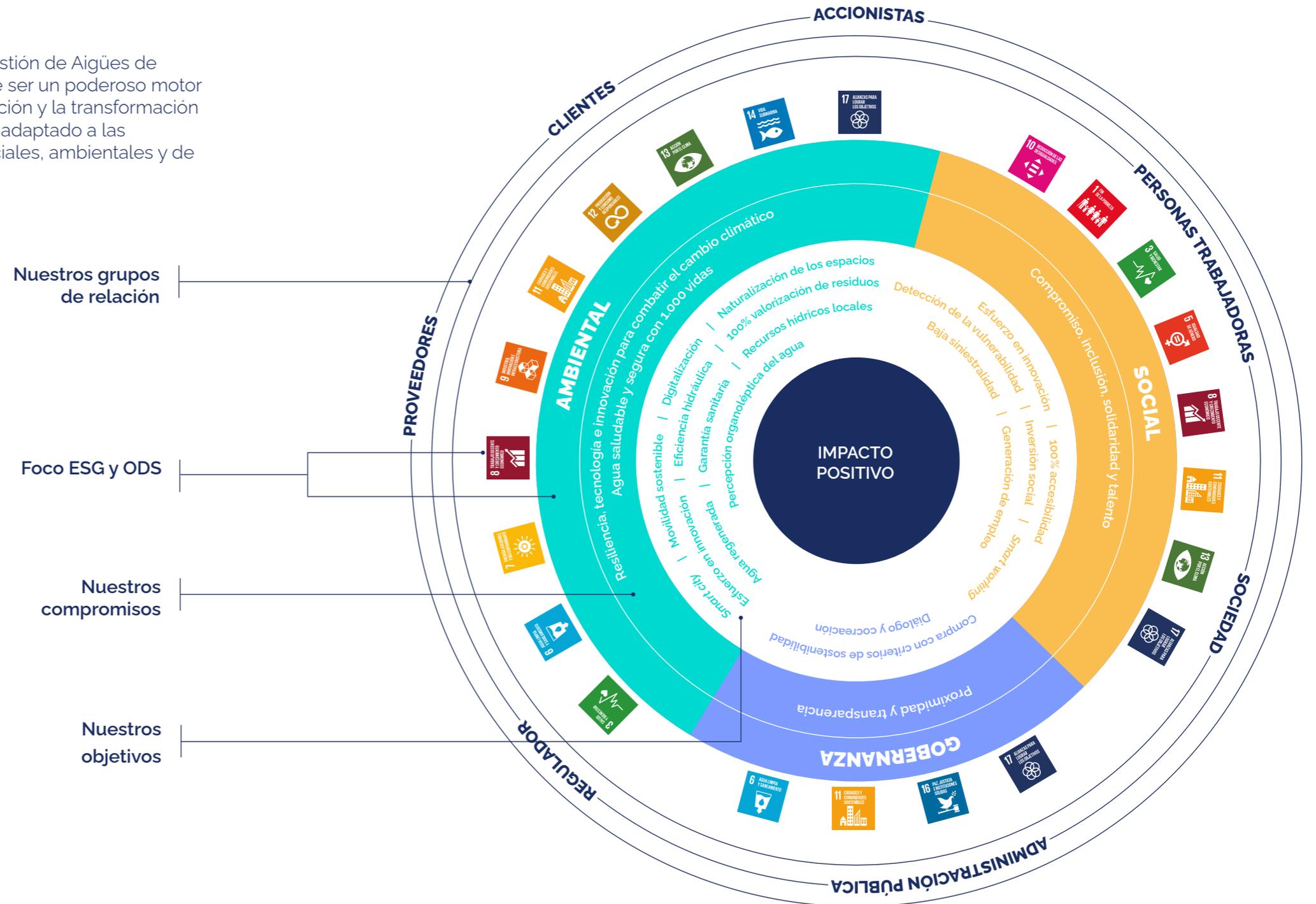
(*) La agenda AB2030 está desarrollada en el capítulo 10. Una mirada al futuro, página 137.



Un modelo de gestión polivalente

(102-12, 102-16)

El modelo de gestión de Aigües de Barcelona quiere ser un poderoso motor para la recuperación y la transformación de las ciudades, adaptado a las necesidades sociales, ambientales y de gobernanza.





UN MODELO QUE VA MÁS ALLÁ DE LA GESTIÓN DE UN SERVICIO ESENCIAL

Como compañía que gestiona un bien como el agua y el saneamiento, **es más lo que nos une que lo que nos separa de nuestros grupos de relación**; administraciones públicas, reguladores, colaboradores internos y externos y la sociedad en general.



Impacto positivo dentro y fuera de la compañía

En el año 2021, Aigües de Barcelona generó **un valor social integrado** bruto de 672,26 millones de euros, un importe **mucho más elevado que el valor económico directo generado por la organización**, que fue de 404,5 millones de euros.

Impacto socioeconómico: generación de riqueza y de empleo

Para analizar el impacto socioeconómico de Aigües de Barcelona en la economía española y catalana, representado mediante la generación de riqueza y la contribución a la generación de empleo, nos hemos apoyado en la metodología Input-Output.

Esta metodología analiza los **impactos generados** por la actividad de la compañía sobre el **territorio** desagregados en:

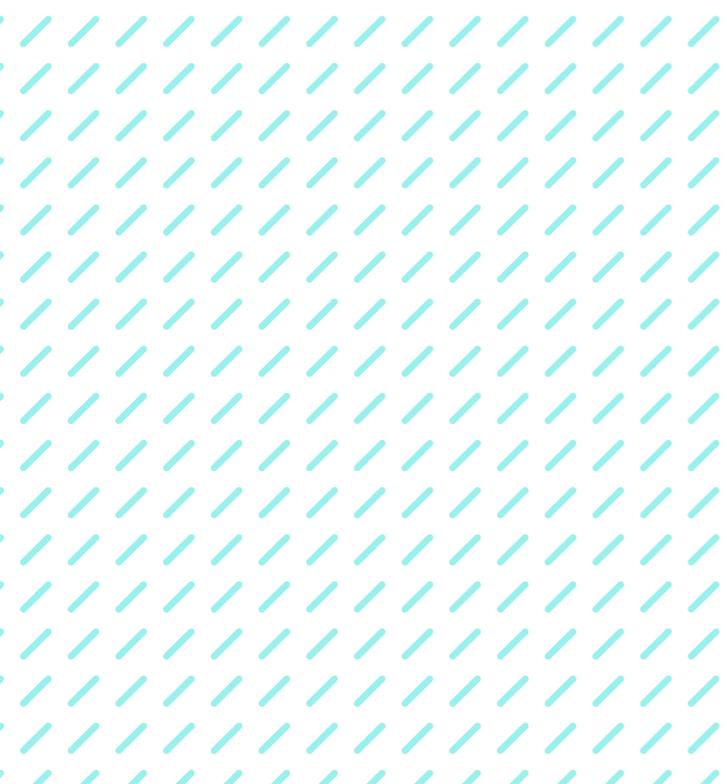
- **Directo:** valor económico generado por las operaciones directas de la compañía: compras, salarios, impuestos, etc.
- **Indirecto:** valor generado a lo largo de la cadena de suministro de nuestros proveedores, como consecuencia de los flujos de capital
- **Inducido:** generado por el consumo de bienes y servicios por el incremento de las rentas a lo largo de toda la cadena de valor.

La suma de estos impactos da como resultado el impacto total generado por la actividad de Aigües de Barcelona respecto al PIB, excepto en el caso del área metropolitana de Barcelona, de la que no se dispone de datos estadísticos.

Impacto total que la actividad de Aigües de Barcelona genera en la Producción Interior Bruta de España, Cataluña y el área metropolitana de Barcelona



Por cada 280 litros de agua entregada contribuimos a generar 1 euro de riqueza en la sociedad

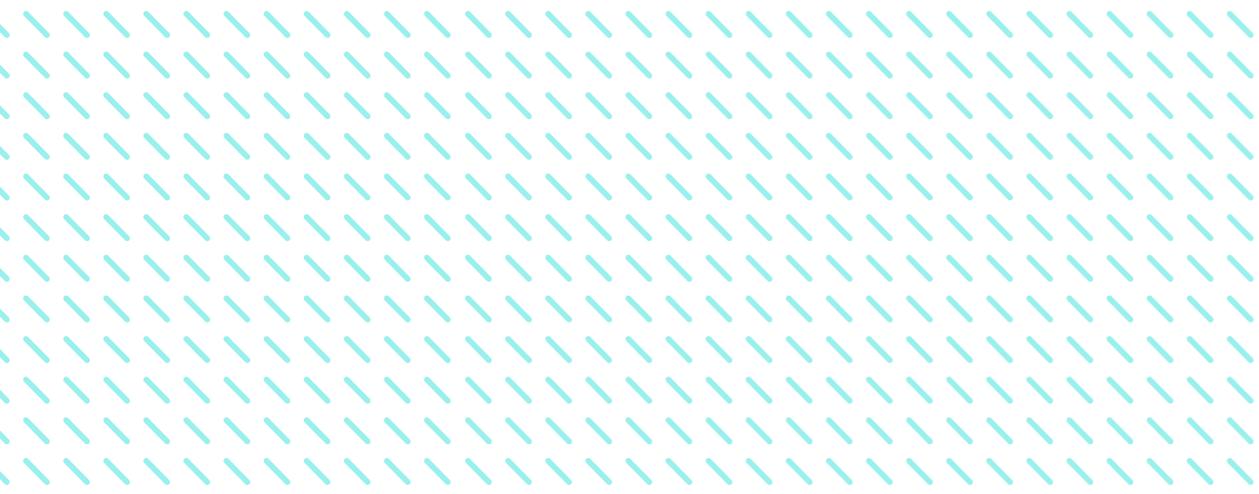
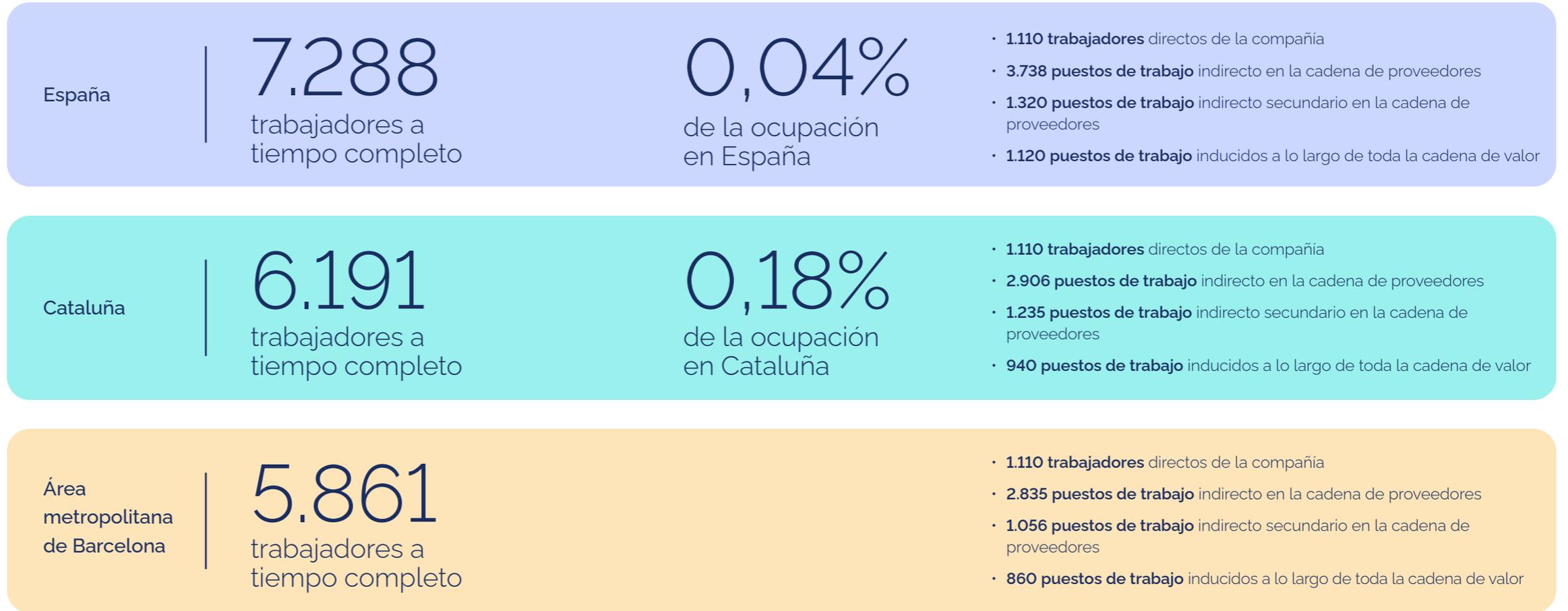




Por otro lado, se analizan los **impactos generados** por la actividad de la compañía **sobre el empleo** desagregados en:

- **Directo:** trabajadores y trabajadoras de la compañía
- **Indirecto:** generado por la cadena de suministro de la compañía debido a los productos y servicios ofrecidos.
- **Indirecto secundario:** generado por la cadena de suministro de los proveedores de la compañía
- **Inducido:** generado a lo largo de toda la cadena de valor de la compañía.

La suma de dichos impactos tiene como resultado el impacto total generado por la actividad de Aigües de Barcelona sobre el empleo, en términos de personas trabajadoras equivalentes a tiempo completo.



1 hm³ de agua entregada equivale a 39 personas trabajadoras a tiempo completo

Impacto de la inversión en acción social

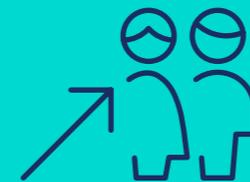
El Plan de Acción Social de Aigües de Barcelona tiene como objetivo apoyar a los colectivos más vulnerables y, a la vez, educar y sensibilizar sobre la importancia del consumo responsable del agua y de los efectos del cambio climático en el área metropolitana de Barcelona.

La inversión social de Aigües de Barcelona se centra, principalmente, en proyectos de impacto social vinculados a la sensibilización, la educación y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Asimismo, durante 2021, se hizo una aportación significativa al Fondo de Solidaridad de 1,8 millones de euros y se realizaron bonificaciones sobre las tarifas a colectivos con necesidades sociales por valor de 4,9 millones de euros.



La colaboración de Aigües de Barcelona, a través de la contribución destinada a inversión social, genera un impacto total respecto del PIB de 2,28 millones de euros



El empleo generado como resultado de los programas de acción social equivale a 43 personas trabajadoras a tiempo completo



Impacto del desarrollo ambiental

Más allá de los costes necesarios, relacionados con actividades que impactan directamente en el desarrollo medioambiental, Aigües de Barcelona realiza acciones específicas para mejorar su desempeño y ejercer un impacto positivo en el entorno.

Por eso, se impulsan actuaciones vinculadas directamente a la eficiencia energética, mediante la mejora de los equipos, la optimización de instalaciones o el ahorro directo de energía.

Además, se trabaja también en los sistemas de información que permiten prevenir averías y optimizar las reparaciones, así como una mejor lectura de los datos, impulsando la eficiencia de la actividad y reduciendo los posibles impactos medioambientales.



La actividad de Aigües de Barcelona impulsa una transformación sostenible en el medio natural y el acceso a un recurso básico como es el agua



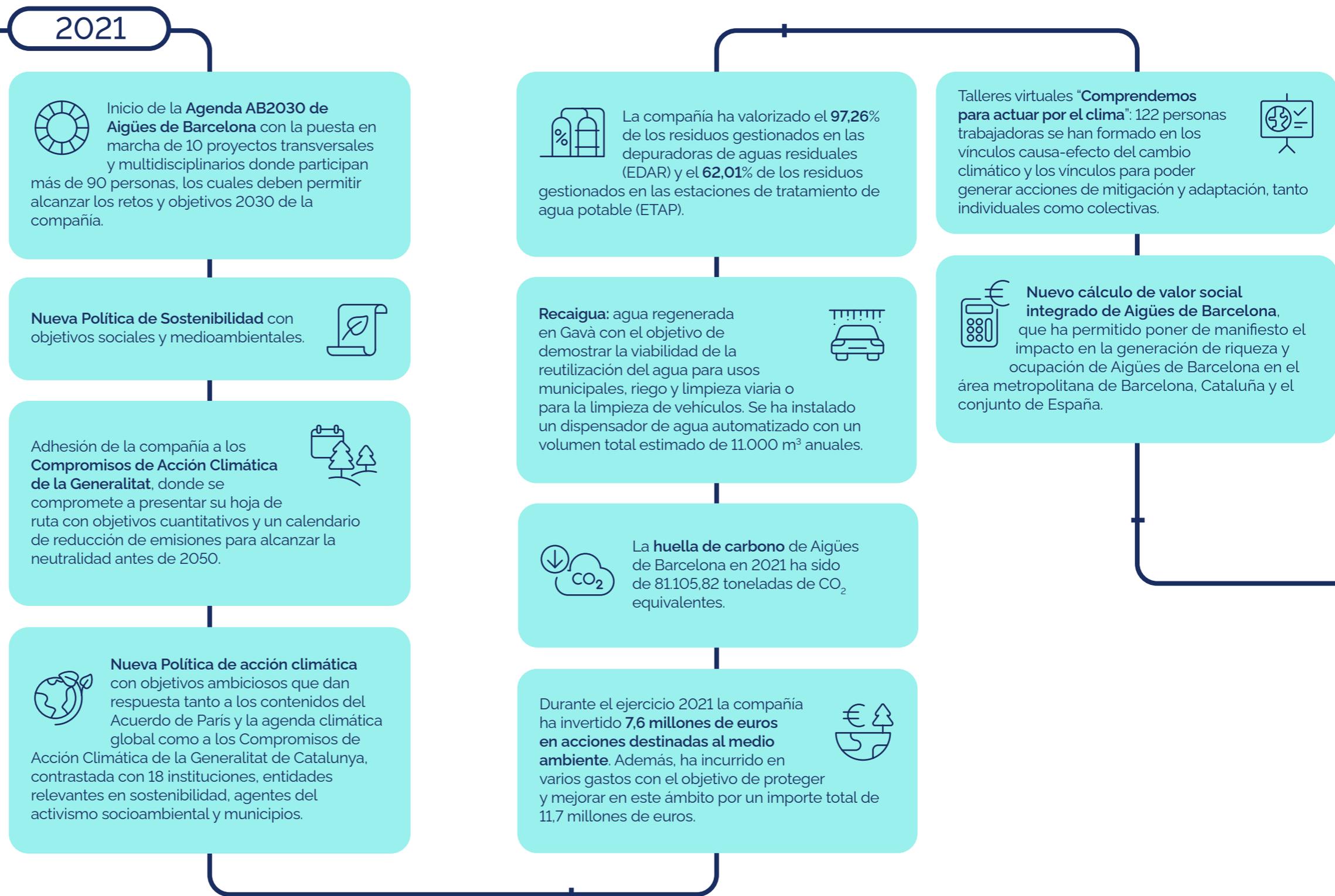
Aigües de Barcelona, a través de los costes medioambientales, que soporta en su actividad y las inversiones que realiza para impulsar su desempeño, genera un impacto total de 40,79 millones de euros

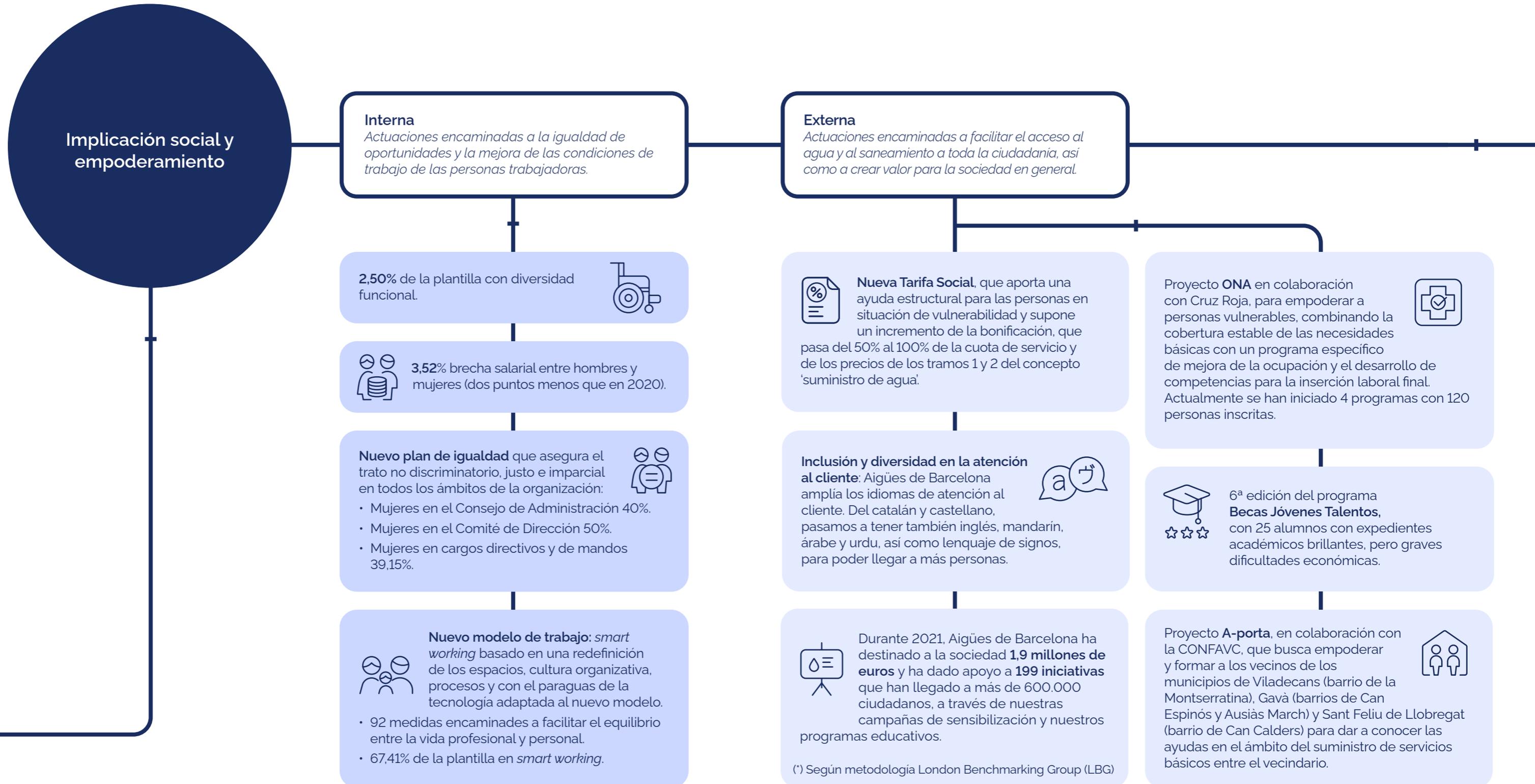


El empleo generado por la actividad de la compañía en actividades relacionadas con el medio ambiente equivale a 327 personas trabajadoras a tiempo completo



HITOS DESTACADOS DEL AÑO





Innovación y transformación



Proyecto **ABancem**: transformación organizativa con tres ejes -Digital, Cultural y Organizacional.

Proyecto **Cultura Justa** para fomentar la confianza de reportar situaciones de riesgo relacionadas con la seguridad de las personas, las instalaciones y el medio ambiente en toda la compañía:



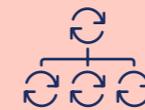
- Implantación de la herramienta de gestión integral **Prosafety**, que permite la gestión de planes de acción, acciones preventivas/correctivas, permisos de trabajo, visitas de seguridad, etc.
- **BatecZS**: aplicación para móvil que ofrece a los trabajadores y trabajadoras diferentes funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta y herramienta como seguimiento de las emergencias que permite a la app el envío de mensajes instantáneos con contenido específico de emergencias.



Esfuerzo de Aigües de Barcelona en innovación: **4,6 M€** (0,9 a través de la compañía y 3,7 a través de Cetaqua).

Gobernanza

Reestructuración de la dirección con el objetivo de hacer frente a nuevos retos planteados en la Agenda AB2030, enfocados a mejorar la calidad de vida de las personas y del medio ambiente.



Implantación **herramienta Archer** para la detección, clasificación y seguimiento de los riesgos.

Financiación sostenible: Aigües de Barcelona, en su compromiso con la sostenibilidad, ha firmado una nueva financiación bancaria bajo criterios ESG, cuyo coste está condicionado a compromisos en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza.



Definición de los **principios rectores de Aigües de Barcelona** por lo que respecta a los Derechos Humanos: práctica laborales, prácticas ambientales con impacto social, acceso al agua y al saneamiento y prácticas éticas.

Integración de una nueva herramienta de gestión documental, **NEODOC**, que permitirá garantizar el control de la documentación de los diferentes sistemas de gestión.



También garantizará la elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces de toda la documentación.

Transparencia y escucha activa

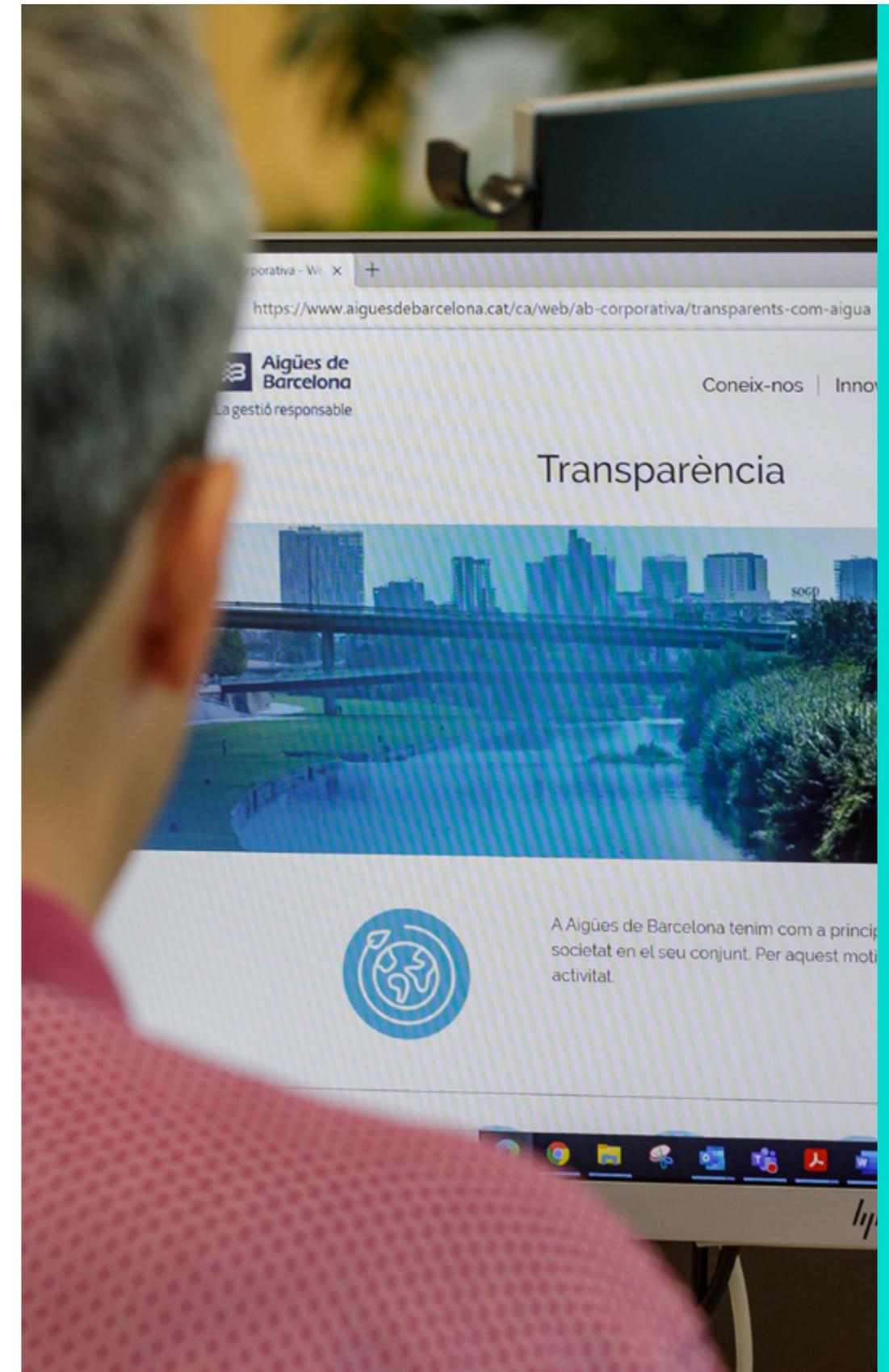


El **Portal de Transparencia** ha sido auditado externamente, de forma voluntaria, por la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull con un resultado de ELEVADO ++ (72%). El informe de auditoría reconoce y valora el esfuerzo comunicativo y la disposición de un portal específico de transparencia para todos los grupos de relación de la compañía con información bien organizada, clara, intuitivamente accesible y con una adecuada lógica de progresiva profundización.

Nueva estrategia de **diálogo y reflexión** y redefinición de los grupos de relación de la compañía.



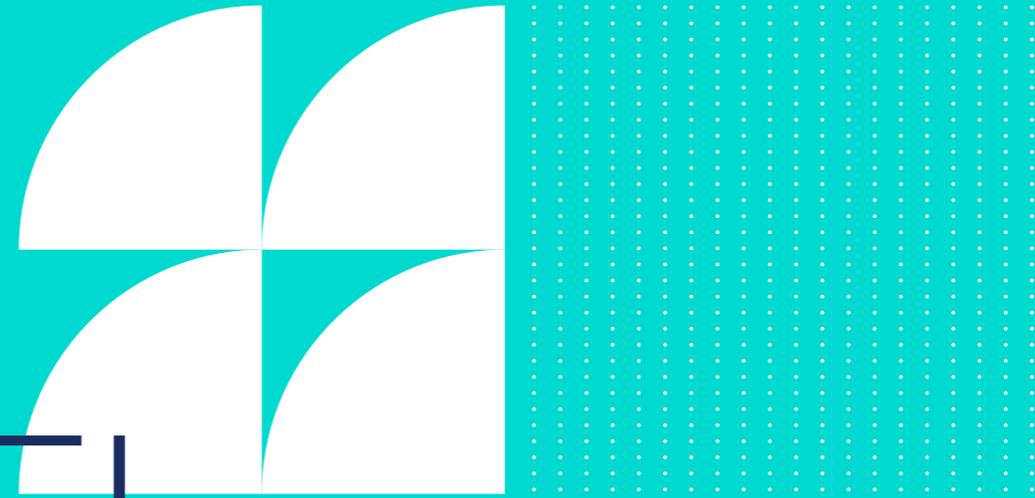
Procesos de diálogo y cocreación. Se han realizado 28 procesos de diálogo con los grupos de relación que han ayudado a hacer evolucionar el análisis de materialidad llevado a cabo en 2020. Asimismo, se han integrado, dentro de los proyectos de transformación y Agenda AB2030, procesos de cocreación que han enriquecido su desarrollo y facilitado su puesta en marcha.





02

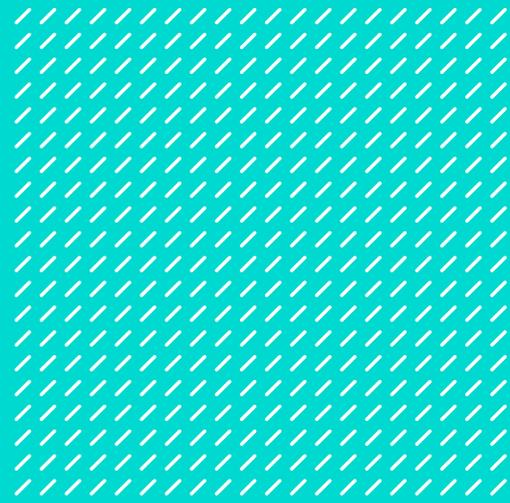
EXPERTOS EN
LA GESTIÓN DEL



CICLO

INTEGRAL DEL

AGUA





Jordi Fontana

Director de Operaciones de Aigües de Barcelona



Aigües de Barcelona dispone de una red muy compleja, debido, principalmente, a la propia orografía del territorio. A pesar de esta dificultad, los valores de eficiencia del sistema han mejorado considerablemente durante la última década, alcanzando cifras cercanas al 85% de rendimiento, dato que nos sitúa en unos niveles de gestión muy competentes.

Sin embargo, seguimos trabajando en la mejora continua en este ámbito y, siendo conocedores del reto que supone la evolución de este parámetro, durante el año 2021 reestructuramos la Dirección de Operaciones para tener un área responsable de la globalidad de este proceso y poder impulsar un salto cualitativo en la gestión eficiente de la red.

Desde esta nueva área se definen los objetivos estratégicos y el plan de acción y se coordinan, de forma transversal, todas las áreas implicadas en la eficiencia de la red: operaciones, gestión de activos, clientes, etc. Este plan de acción incluye, entre otros, la priorización de inversiones en repositorios y red de transporte; la instalación de caudalímetros de mayor precisión en la red; la gestión más eficiente de la regulación de presiones que permita una reducción de las averías, una mayor eficiencia energética y una menor fatiga de los elementos de la red para alargar su vida útil; la priorización de renovación del parque de contadores o la búsqueda de nuevas tecnologías para la detección de fugas y consumos no autorizados.



NUESTRA ACTIVIDAD

(102-2)

En Aigües de Barcelona, gestionamos el ciclo del agua basándonos en la excelencia del servicio y en la innovación constante, desde el momento de su captación y potabilización hasta la depuración y el retorno al medio natural. Ahora, además, avanzamos en la reutilización del agua depurada para cerrar el ciclo y aumentar el volumen de recursos hídricos disponibles.



GESTIONAMOS EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Gestionamos el ciclo del agua basándonos en la excelencia del servicio y en la innovación constante, desde el momento de su captación y potabilización hasta la depuración y el retorno al medio natural. Ahora, además, avanzamos en la reutilización del agua depurada para cerrar el ciclo y aumentar el volumen de recursos hídricos disponibles.

Nuestro modelo de gestión público-privada, mediante el cual llevamos este agua saludable a cerca de 3 millones de personas del área metropolitana de Barcelona, es una referencia en el ámbito internacional.

Aigües de Barcelona apuesta por el agua regenerada

USOS



Ambientales



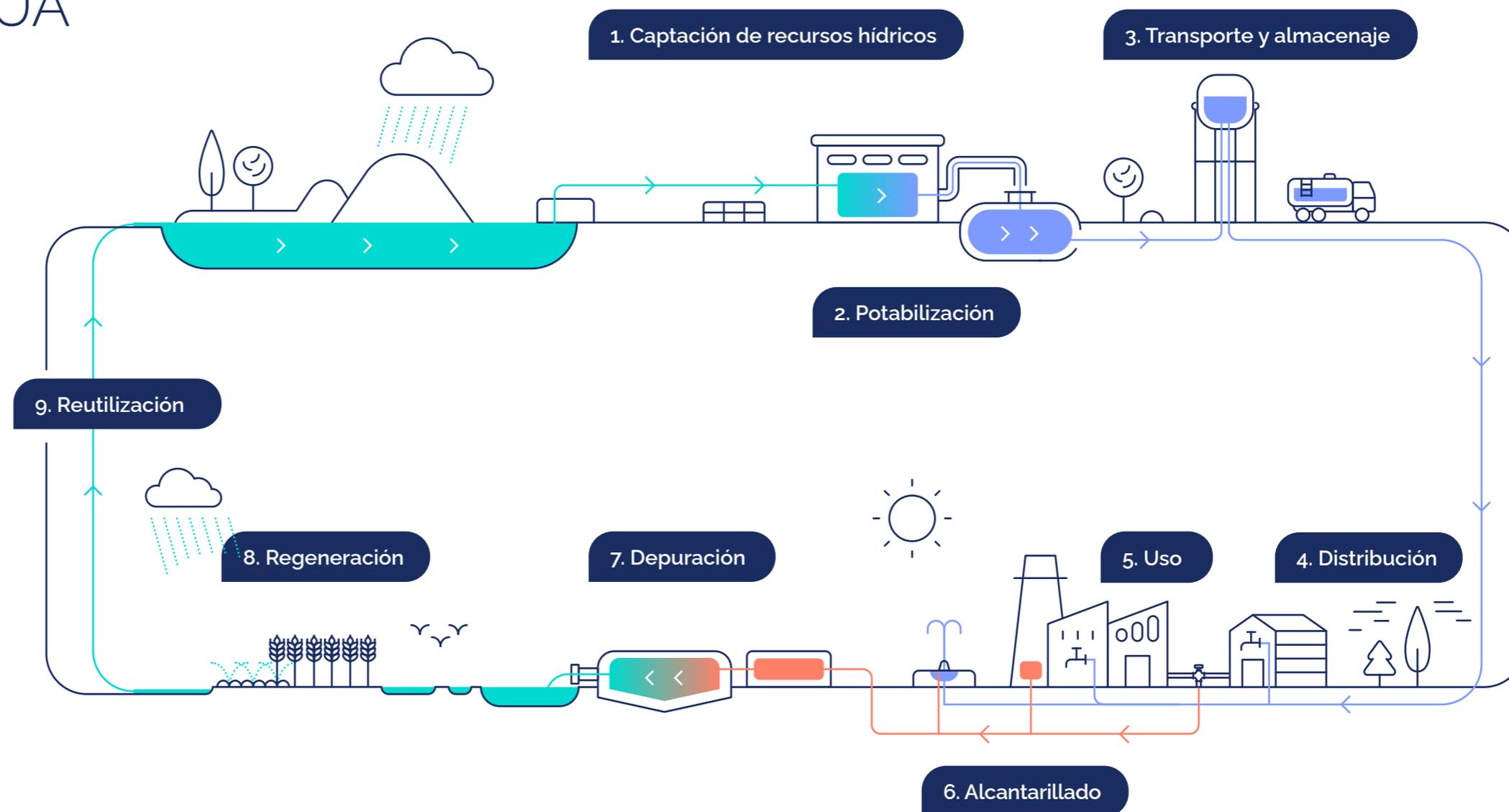
Ciudades
(riego de calles, parques...)



Agrícolas



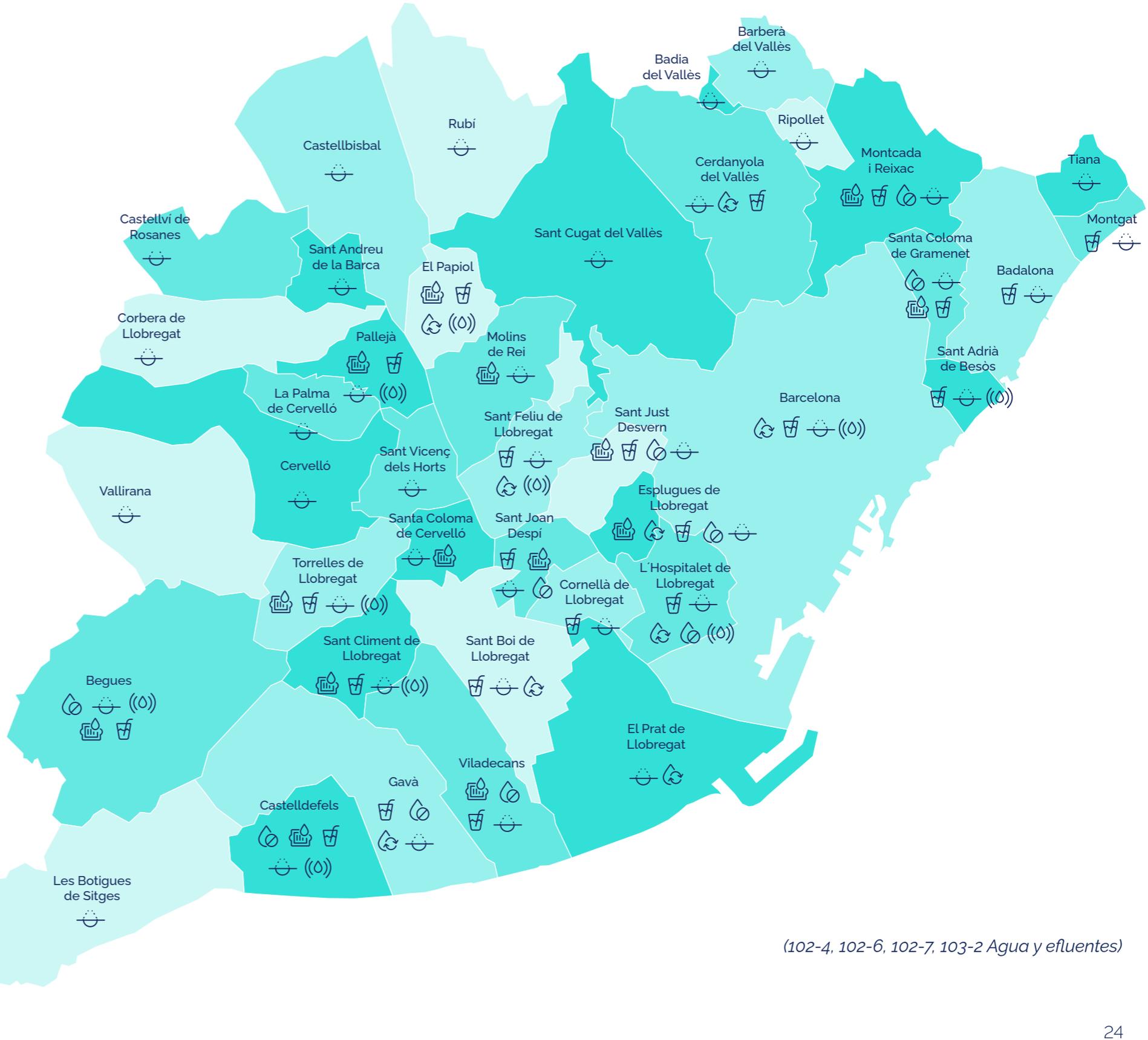
Industriales



ACTIVIDAD: GESTIÓN Y SERVICIO

Nuestro modelo de gestión público-privada, mediante el cual llevamos un agua saludable a casi 3 millones de personas del área metropolitana de Barcelona, es un referente a nivel internacional.

	Agua potable	23 municipios servidos 2.964.777 habitantes servidos 188,21 hm³ volumen entregado de agua en la red 6 ETAP 4.716,85 km de red 83 depósitos 73 centrales de bombeo 129 válvulas reguladoras
	Agua para usos no potables	9 municipios servidos
	Alcantarillado	14 municipios servidos 456.908 habitantes servidos 1.298,82 km de red y colectores
	Aguas depuradas	40 municipios servidos* 3.435.115 habitantes servidos 7 EDAR 39 estaciones de bombeo 3.898.416,84 carga contaminante equivalente (HE) 249,49 hm ³
	Telelectura	1,5 millones de registros diarios 109 estaciones remotas 5.600 sensores en la red de abastecimiento
	Agua regenerada	37,99 hm ³



(* Incluye los municipios que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona, pero conectados a la red de colectores metropolitanos.

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

CAPTACIÓN

(303-1)

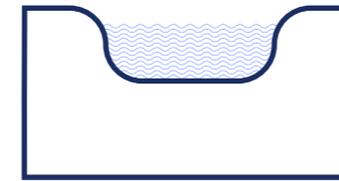
Un aspecto fundamental en la gestión del agua es la vigilancia, el seguimiento y el control de los niveles de cantidad y calidad de las aguas. En Aigües de Barcelona abastecemos a cerca de 3 millones de personas con recursos de diferentes orígenes (agua superficial, subterránea y desalada). La realidad actual de la situación del agua en Cataluña, con periodos de lluvias irregulares y reservas limitadas de agua en las cuencas internas, así como la creciente demanda de agua tanto para finalidades domésticas como industriales nos hace apostar claramente por la regeneración y la reutilización

como mejores alternativas sostenibles para garantizar el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona en el futuro.

Cada día en Barcelona y su área metropolitana se consumen 530 millones de litros de agua potable, el equivalente a más de 200 piscinas olímpicas. En Aigües de Barcelona damos respuesta a esta necesidad proveyéndonos de recursos procedentes de fuentes superficiales (de los ríos y embalses), subterráneas (acuíferos y pozos) y, en menor medida, marinas.



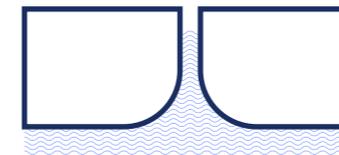
Fuentes superficiales



Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente tiene una mineralización elevada y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. Mediante un tratamiento intensivo y sofisticado en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí y Abrera, se transforma en agua potable.

Cuenca del río Ter: se potabiliza en la ETAP de Cardedeu. Tiene una concentración salina moderada, una ligera presencia de bacterias y poca contaminación orgánica gracias a la autodepuración natural que se produce en los embalses.

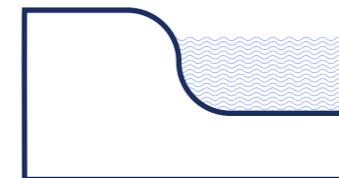
Fuentes subterráneas



Estación de tratamiento del Besòs: de este río captamos agua procedente de un pequeño acuífero. Se potabiliza en la ETAP del Besòs mediante técnicas innovadoras de nanofiltración y osmosis inversa, las más adecuadas para tratar este tipo de agua subterránea, con contenido elevado en sales y presencia de contaminación orgánica.

Acuífero del detal del río Llobregat: el agua captada de este acuífero se potabiliza en la ETAP de Sant Joan Despí, donde se aplican tratamientos y tecnologías de última generación, como el ozono, el carbón activo o la osmosis inversa, que garantizan una calidad inmejorable. Esta planta, además, aplica otros procesos innovadores para gestionar los fangos residuales, mejorar la eficiencia energética o prevenir la generación de residuos.

Fuentes marinas

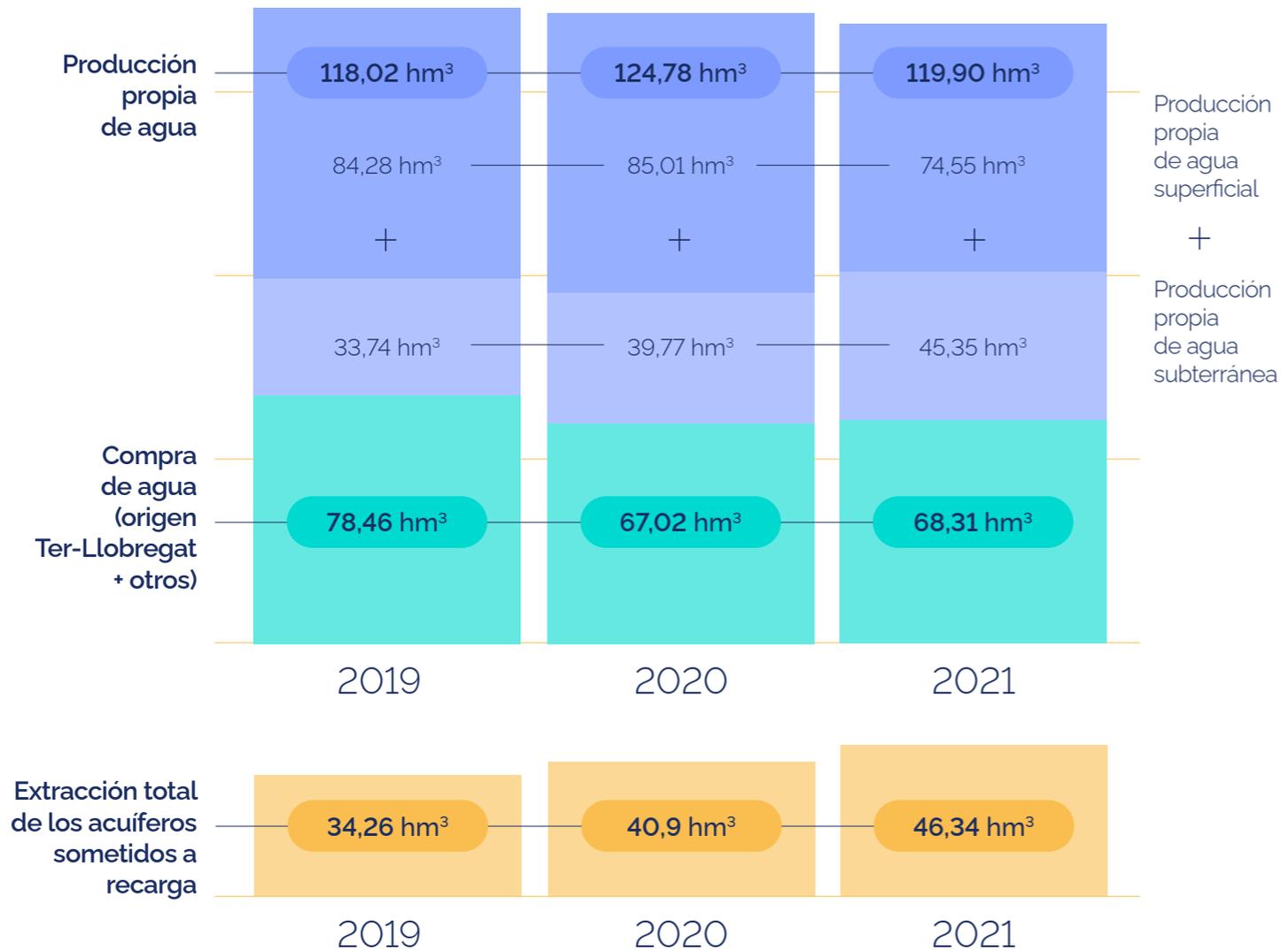


Instalación de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat. Con la finalidad de poder responder a la demanda de agua en episodios de reservas bajas en los embalses, en esta instalación se lleva a cabo un proceso de desalinización de agua marina. La entrada de esta se incrementa escalonadamente cuando se reducen los niveles de los embalses, situándose a plena capacidad cuando las reservas embalsadas del sistema Ter-Llobregat bajan por debajo del 40%.

POTABILIZACIÓN

El agua que llega a las plantas potabilizadoras que suministran agua potable al área metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despi, Central Besòs, el Papiol, la Llagosta y la doble planta de Les Estrelles), tiene una composición química muy variable y se ha de tratar con técnicas sofisticadas.

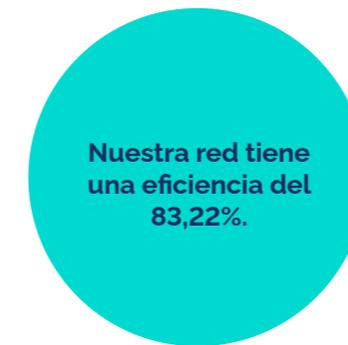
Agua gestionada



TRANSPORTE Y ALMACENAJE

Una vez potabilizada, distribuimos el agua en la cantidad necesaria para que sea recibida con suficiente presión las 24 horas del día, los 365 días del año. El transporte se realiza mediante una extensa red de distribución y centrales de bombeo. Para el almacenaje, usamos grandes depósitos situados en diferentes puntos elevados repartidos por el territorio.

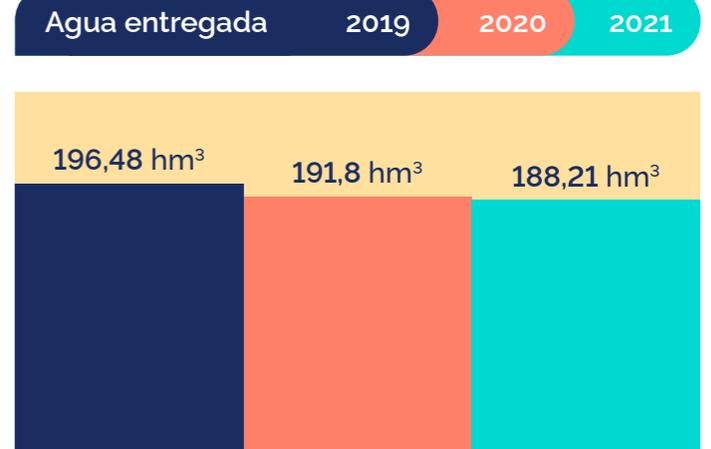
Asimismo, la eficiencia de la red se convierte también en un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestione de la manera más responsable posible y se evite al máximo el desaprovechamiento.



DISTRIBUCIÓN INTELIGENTE

Para optimizar la distribución del agua y asegurar una gestión responsable de su ciclo integral disponemos del Centro de Control Operativo, que supervisa los parámetros clave del servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año. El control de calidad se lleva a cabo en todas las etapas del ciclo del agua, desde la captación hasta el momento de servirla a los hogares con total garantía sanitaria.

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, como por ejemplo el diagnóstico precoz de escapes mediante la información que provee la sectorización, la aplicación de modelos de priorización de actuaciones de renovación de la red y la instalación de elementos de medida del consumo.





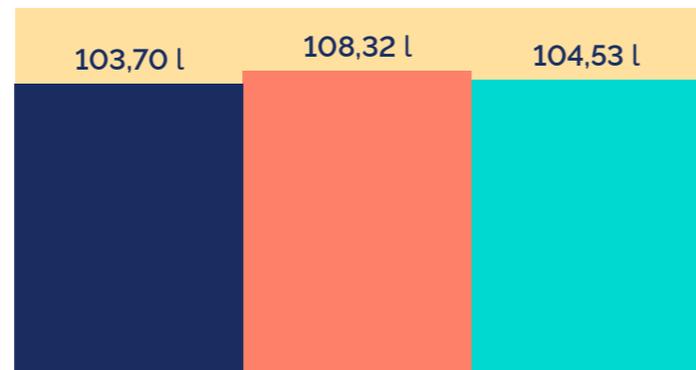
CONSUMO

(303-5)

Independientemente del origen o proceso aplicado, el agua que llega a los hogares supera muy encima la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias del país.



Por persona y día en el área metropolitana de Barcelona

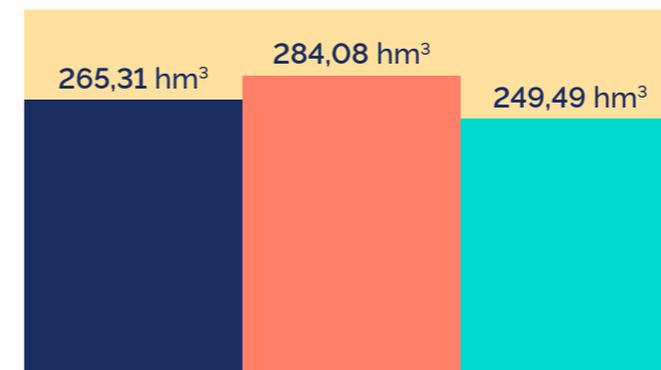


ALCANTARILLADO

El agua residual procedente de los miles de puntos de consumo va a parar a la red de alcantarillado, donde también se recogen las aguas pluviales. Esta red conduce el agua hasta las estaciones depuradoras.

DEPURACIÓN

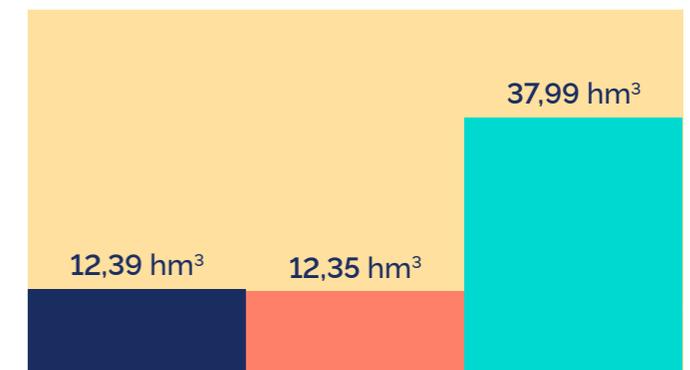
Consiste en eliminar las impurezas y residuos del agua usada. Es el paso previo a devolverla al medio natural o destinarla a usos secundarios.



REUTILIZACIÓN PARA USOS VARIOS O RETORNO AL MEDIO NATURAL

(303-2, 303-5)

Regenerar es someter el agua depurada a un nuevo tratamiento para que pueda reutilizarse siguiendo un modelo circular. Una vez regenerada, el agua se puede devolver en condiciones óptimas a los ríos y acuíferos para empezar de nuevo el ciclo de captación o suministrarla directamente a la industria, las ciudades y la agricultura para diferentes usos.

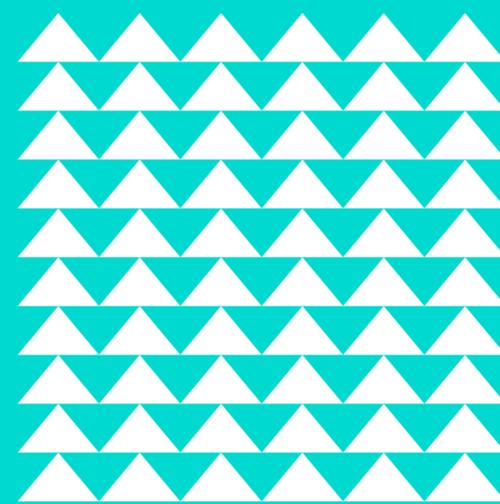
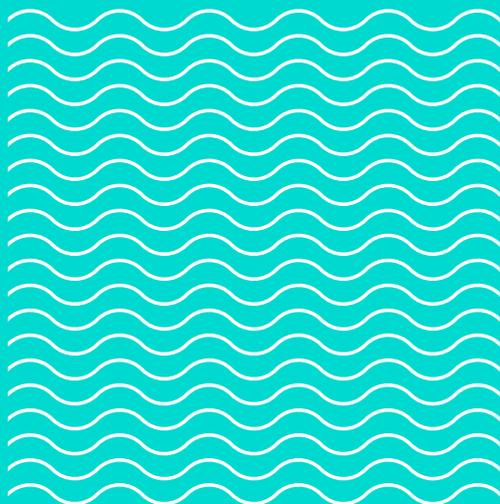
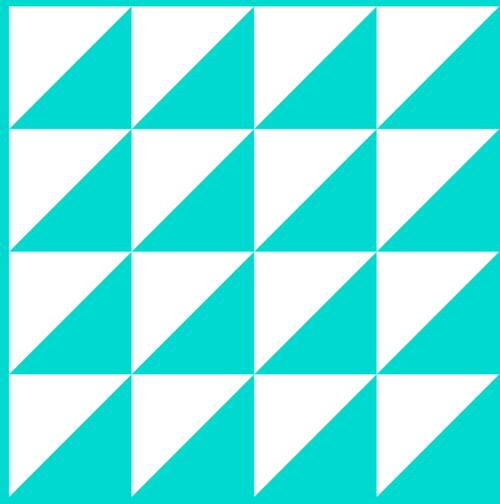
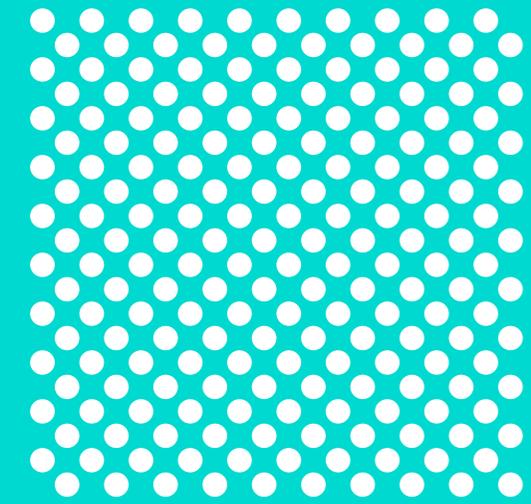


Nuestro modelo de gestión público-privada, a través del cual llevamos el agua a cerca de 3 millones de personas, es un referente a nivel internacional.



03

ESCUCHAR PARA MEJORAR





Meritxell Farré

Directora de Diálogo y Participación
de Aigües de Barcelona



El mundo está en una constante transformación y los grupos de relación demandan, cada vez más, un papel activo por parte de las empresas, no solo en materia de corresponsabilidad, sino también en la creación de valor positivo para la sociedad y el planeta.

De la misma manera que nosotros influimos en los grupos de relación con nuestra actividad, ellos nos influyen a nosotros. Por tanto, es necesario involucrarlos en la definición y construcción constante de nuestra estrategia. Si queremos continuar gestionando el ciclo urbano del agua y servir de palanca de transformación, debemos hacerlo de la mano de nuestros grupos de relación.

La escucha activa y el diálogo continuo forman parte de nuestra forma de hacer, es una herramienta que nos ayuda a transparentar nuestra actividad. La crisis sanitaria vivida ha puesto de manifiesto, más aún, la necesidad de hablar y colaborar con nuestro entorno para dar respuestas ágiles y adecuadas a las necesidades de la sociedad, las personas trabajadoras, los clientes, los proveedores, la administración, etc.

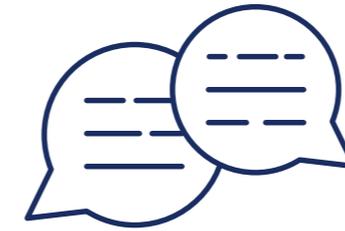
Este último año, hemos vuelto a realizar el ejercicio de redefinir nuestros grupos de relación y hemos intensificado procesos de diálogo con ellos, no solo con el objetivo de escucharlos y entender qué esperan de nosotros, sino también con la finalidad de construir soluciones conjuntas a los nuevos retos que nos plantean.



Fomentamos el diálogo con nuestros grupos de relación con el objetivo de generar valor para todos ellos. Es nuestra estrategia para conseguir valor compartido. El nivel de participación está estrechamente relacionado con el grado de confianza y este se alcanzará mediante la comunicación, el respeto y la tolerancia.

Vertebramos nuestra estrategia en la escucha activa de los diferentes grupos de relación, uno de los fundamentos de la continuidad y sostenibilidad de la excelencia del servicio. Por este motivo, para nosotros **es clave incorporar las necesidades y expectativas de los grupos de relación al diseño de los planes estratégicos.**

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)



Establecemos un diálogo directo y continuado con nuestros grupos de relación, con el convencimiento de que solo así generamos un valor compartido y en beneficio de toda la sociedad



Objetivos

Promover su participación en proyectos específicos.

Dar pasos cualitativos significativos para **incrementar su proximidad, relación y confianza.** De esta manera asumen un papel, responsabilidad y compromiso para el desarrollo de acciones.

Fomentar el respeto y la tolerancia entre personas de distintas creencias, ideas, valores, nacionalidades, etc.

Facilitar pensamientos y reflexiones.

Impulsar acuerdos y crear relaciones de confianza.

Sensibilizar sobre el valor del agua y su gestión.

Incrementar la sensibilización y concienciación, sin las cuales es difícil promover la participación de nuestros grupos de relación en proyectos y acciones específicas.

Evolución del diálogo

(102-43)

personas

1400
1200
1000
800
600
400
200
0

4 encuestas

- Proveedores
- Clientes
- Administración pública

40 personas

2015

6 focus groups
1 encuesta

- Proveedores
- Clientes
- Agentes innovación
- Educadores
- Personas trabajadoras
- Sindicatos
- Administración pública

52 personas

2017

5 focus groups
5 entrevistas
1 encuesta

- Clientes
- Agentes innovación
- Educadores
- Personas trabajadoras
- Sindicatos
- Administración pública
- Regulador
- Tejido asociativo
- Medios de comunicación

106 personas

2019

5 focus groups
9 entrevistas
5 encuestas

- Clientes/ciudadanía
- Ecosistema sanitario
- Ecosistema educativo
- Ecosistema asociativo
- Personas trabajadoras
- Sindicatos
- Administración pública
- Regulador
- Accionista
- Proveedores
- Medios de comunicación

800 personas

2020

28 procesos de diálogo y cocreación

El diálogo, la participación y la cocreación integrados en el día a día de la compañía más allá de la Materialidad

2021



Herramientas de diálogo

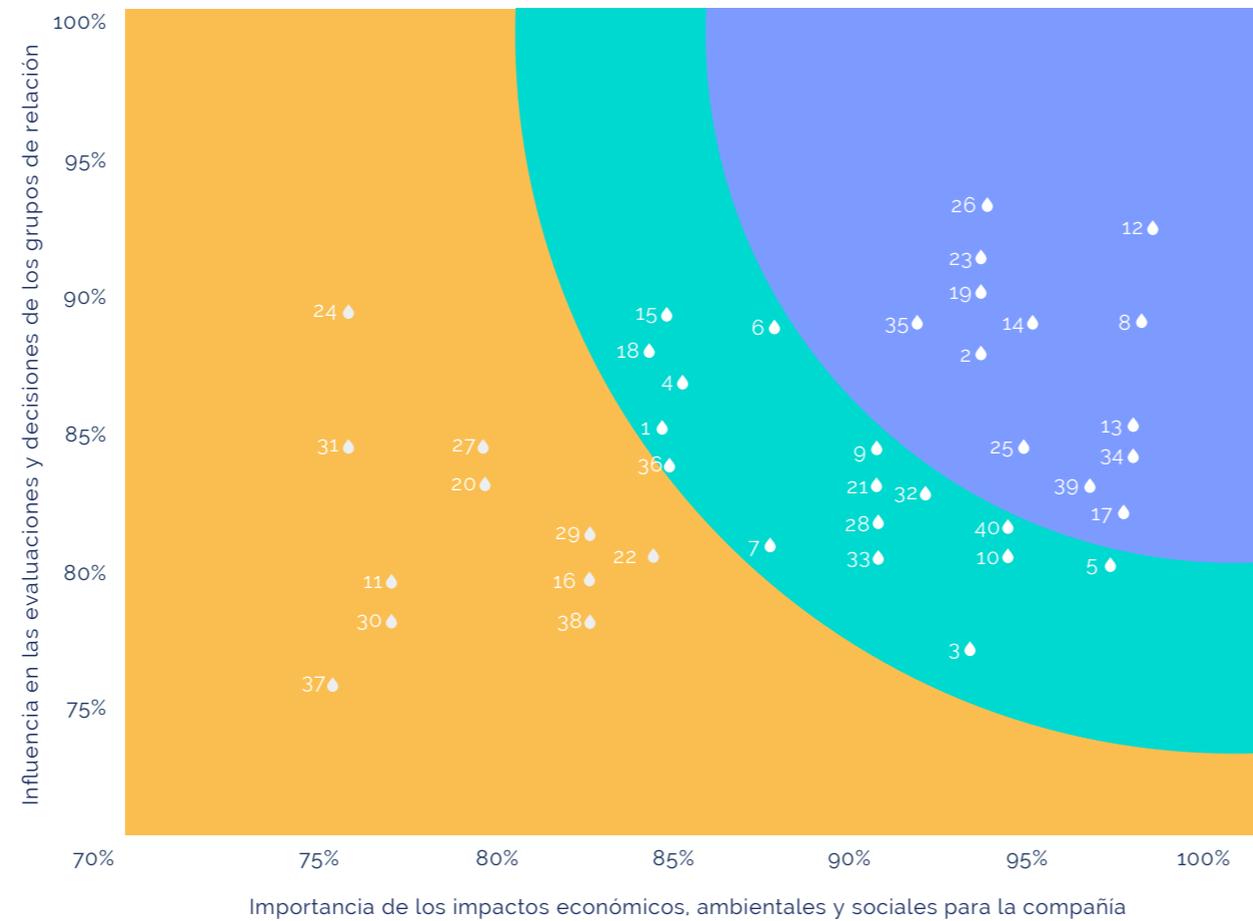
Análisis de materialidad

La materialidad nos permite identificar los temas en materia de sostenibilidad económica, social, ambiental y gobernanza más relevantes para los grupos de relación y para la organización en general.

En Aigües de Barcelona, llevamos a cabo cada dos años una revisión de los temas materiales para la compañía. El último análisis de materialidad se realizó en 2020 y, por tanto, las conclusiones que se derivaron han seguido vigentes durante todo el ejercicio.

Matriz de materialidad

(102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1)



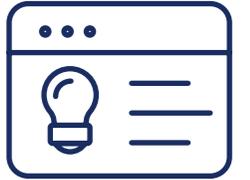
- ALTA**
- 12 Reutilización del agua tratada
- 26 Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 8 Calidad del agua potable
- 13 Disponibilidad del agua
- 14 Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación
- 23 Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos en el mar
- 19 Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO₂
- 34 Diversidad e igualdad
- 2 Gestión del riesgo y continuidad del servicio
- 17 Sostenibilidad de las inversiones
- 39 Empleabilidad
- 35 Seguridad y salud laboral
- 25 Claridad en la factura
- MEDIA-ALTA**
- 5 Viabilidad financiera ya largo plazo
- 40 Desarrollo de la comunidad local
- 9 Propiedades organolépticas del agua
- 10 Tecnologías Inteligentes
- 6 Formación y desarrollo de nuestros profesionales
- 32 Transparencia en la gestión del servicio
- 21 Residuos y economía circular
- 28 Satisfacción de los usuarios
- 15 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 33 Captación del talento
- 3 Gestión de la comunicación y la reputación
- 4 Ética y *compliance*
- 18 Eficiencia energética
- 1 Buen gobierno y transparencia
- 7 Gestión público-privada del agua
- 36 Diálogo y relación con las personas trabajadoras
- MEDIA**
- 24 Preservación de la biodiversidad
- 29 Gestión de datos y ciberseguridad
- 22 Colaboración en la identificación en las aguas residuales de la Covid-19 u otros indicadores
- 16 Transferencia de conocimientos e innovación
- 27 Medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo
- 38 Alianzas y colaboraciones
- 31 Medidas de conciliación dirigidas a los empleados
- 20 Minimización del impacto de las operaciones
- 11 Eficiencia en las redes de distribución del agua
- 30 Compensación y prestaciones a los empleados
- 37 Relación con los proveedores y gestión responsable de las compras

Sin embargo, **a lo largo de 2021**, hemos continuado acercándonos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación y hemos llevado a cabo diversos procesos de diálogo con ellos que nos han ayudado a evolucionar el análisis de materialidad y a seguir identificando temas a tener en cuenta de cara a próximas revisiones. Asimismo, **se han integrado, dentro de los proyectos de transformación y Agenda AB2030, procesos de cocreación que han enriquecido su desarrollo y facilitado su puesta en marcha.**

Procesos de diálogo y cocreación

(102-43, 102-44)

	Con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con más de 40 representantes de entidades sociales • Diseño de la prueba piloto de la campana de Mercados con La Boqueria • Diseño de la campana de restauración con el gremio de restauración • Foro de diálogo con el tercer sector
	Con la Administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • 74 Mesas de trabajo dentro del marco del pacto social con los diferentes ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona. • 10 Sesiones de cocreación con ayuntamientos para la actualización de los Portales Municipales <ul style="list-style-type: none"> » 10 sesiones externas » Más de 15 técnicos municipales participando activamente en el proceso » 5 ayuntamientos (Gavà, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent, Sant Feliu) » 2 sesiones de cocreación dentro del proyecto Territorio Social con los ayuntamientos de Montcada i Reixac y Sant Boi
	Con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas de design thinking para impulsar necesidades en neutralidad climática con 5 proveedores.
	Con clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de cocreación para el proyecto de la nueva factura con clientes, entidades y asociaciones locales • Entrevistas con usuarios finales para testear el nuevo diseño de la <i>home</i> de la Web • Sesiones de cocreación con el sector Electrodomésticos, Inmobiliario y Seguros y salud
	Con regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de cocreación con el Área Metropolitana de Barcelona para acordar nuevos indicadores Acuerdo Marco



En 2021 se han llevado a cabo 28 procesos de ideación y cocreación con los grupos de relación

Con el objetivo de mejorar la gobernanza y el control del diálogo y participación, se ha trabajado en el diseño de una herramienta –denominada Observatorio del diálogo– que permitirá recoger en una única plataforma los contactos y proyectos que Aigües de Barcelona mantiene con los grupos de relación. Se prevé que la nueva herramienta esté implantada a principios de 2022.

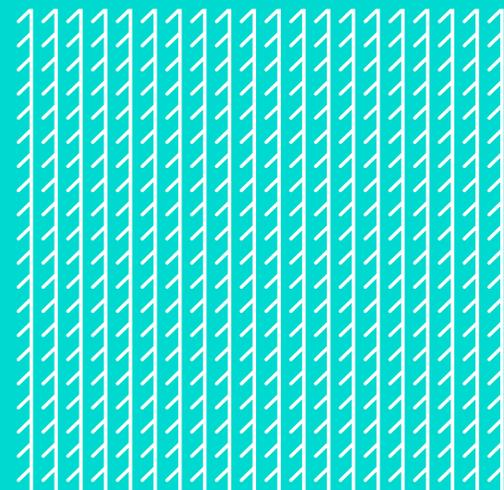
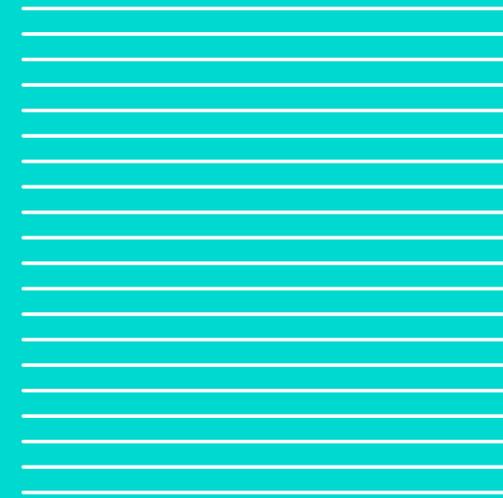
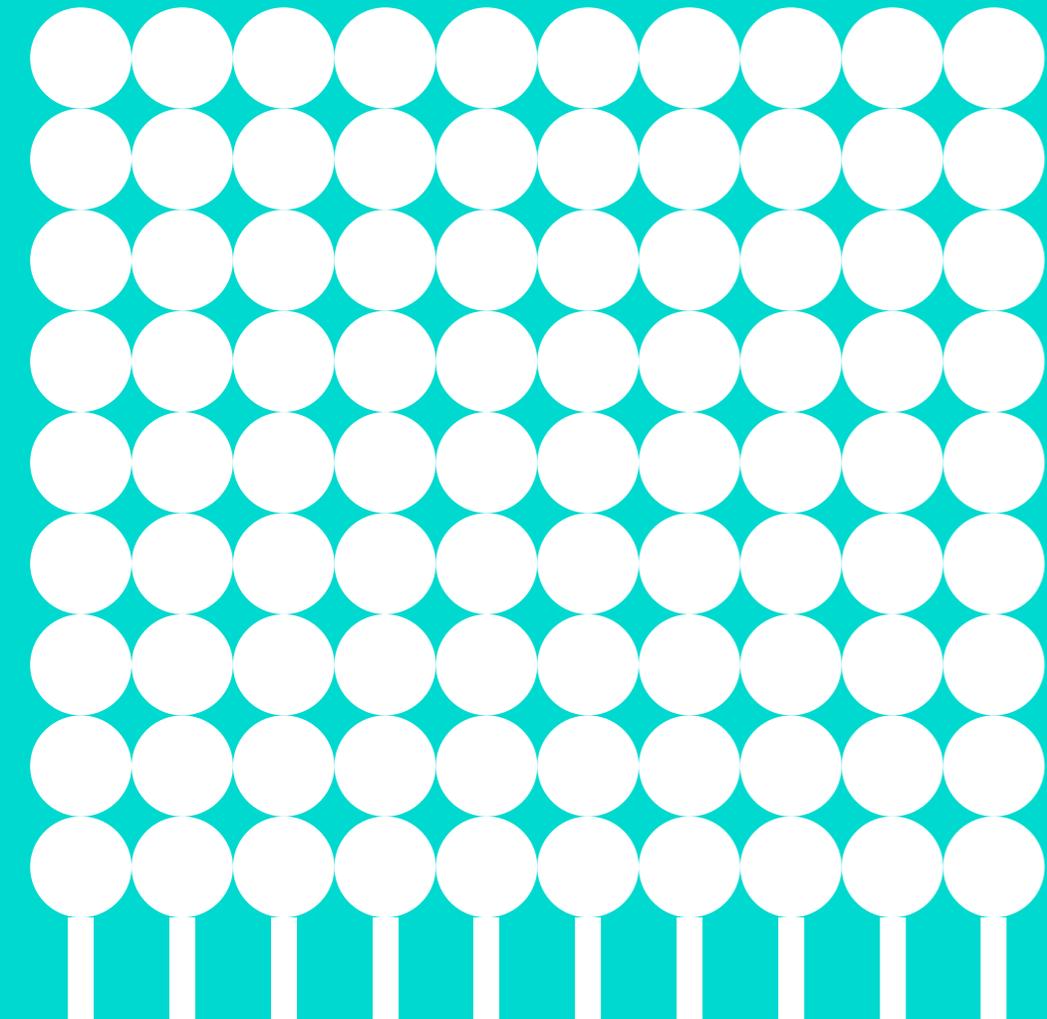


04

CREANDO VALOR

ESG

PARA EL
PLANETA





Xavier Bernat

Director de Acció Climàtica de
Aigües de Barcelona



El cambio climático ya está causando importantes impactos sobre el agua, el planeta y la sociedad y, por tanto, debemos adaptarnos, con la máxima efectividad, a la nueva situación. Paralelamente, la ciencia nos está indicando que debemos reducir las emisiones colectivamente para que los impactos futuros del cambio climático no sean devastadores.

En este contexto de cambio estructural, Aigües de Barcelona se siente más comprometida que nunca por actuar en favor del clima, asumiendo un liderazgo activo y abierto con el ecosistema y, así, garantizar que la acción hacia modelos más sostenibles surta efecto, tanto a nivel de compañía como, de forma colectiva, en el territorio.

Los retos locales y globales que tenemos –y tendremos en un futuro– sobre la mesa en materia climática son mayúsculos, pero, entre los más relevantes para la actividad de Aigües de Barcelona, destacan, en primer lugar, el logro, a través de la ambiciosa hoja de ruta que nos hemos marcado, de la neutralidad en emisiones directas e indirectas de forma periódica; el despliegue de soluciones de adaptación al cambio climático, como es el agua regenerada; y, en tercer lugar, el fomento de la capacitación y la implicación climática, tanto de las personas que formamos la compañía como de los agentes de la cadena de valor y el ecosistema.

En este sentido, la compañía ha alcanzado importantes hitos durante 2021, como la aprobación de la Política de Acción Climática por parte del Consejo de Administración, que reafirma y compromete a Aigües de Barcelona a actuar hacia la emergencia climática. Aparte de este logro en materia de gobernanza, cabe destacar la producción de 38 hm³ de agua regenerada –el doble del año anterior–, la valorización del 97,3% de los lodos generados en las estaciones de depuración, la realización de talleres de capacitación climática a 122 personas trabajadoras y el establecimiento de espacios de codesarrollo y acción con agentes del ecosistema y de la cadena de valor.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN AMBIENTAL

(102-11)

Consideramos que es fundamental conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua ante el cambio climático para poder anticiparnos y adaptarnos a sus efectos, así como integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa la conciencia sobre el riesgo climático.

En este sentido, la compañía está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático y a los Compromisos de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya, este último desde el 30 de marzo de 2021.

Ejes de actuación y nueva Política de Acción Climática

Somos conscientes de que la **emergencia climática afecta directamente a la gestión de un recurso escaso como es el agua** y, por este motivo, lo afrontamos de forma directa y contundente. El régimen de lluvias y temperaturas que caracteriza el clima mediterráneo, la capacidad limitada de los ríos de las cuencas internas de Cataluña y el aumento progresivo de la demanda de agua hacen peligrar la garantía de suministro, que irá en aumento si no se reduce el consumo y no se dispone de nuevos recursos

(102-15, 103-2 Emisiones, 103-2 Cumplimiento ambiental)

Durante 2021, la compañía ha elaborado y publicado la nueva [Política de Acción Climática](#), aprobada por el Consejo de Administración. Con esta política, asumimos un liderazgo activo hacia la acción climática, cooperando con los grupos de relación y el territorio. Asimismo, plantea objetivos ambiciosos que dan respuesta tanto a los contenidos del Acuerdo de París y la agenda climática global como a los Compromisos de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya.

Los ejes de esta Política de Acción Climática son la neutralidad climática (reducción, captura y compensación de las emisiones), la adaptación al cambio climático (resiliencia y capital natural) y la transición justa (capacitación e implicación interna y externa).



La emergencia climática nos afecta a todos y todas y es una responsabilidad compartida entre las administraciones, las empresas y la ciudadanía.

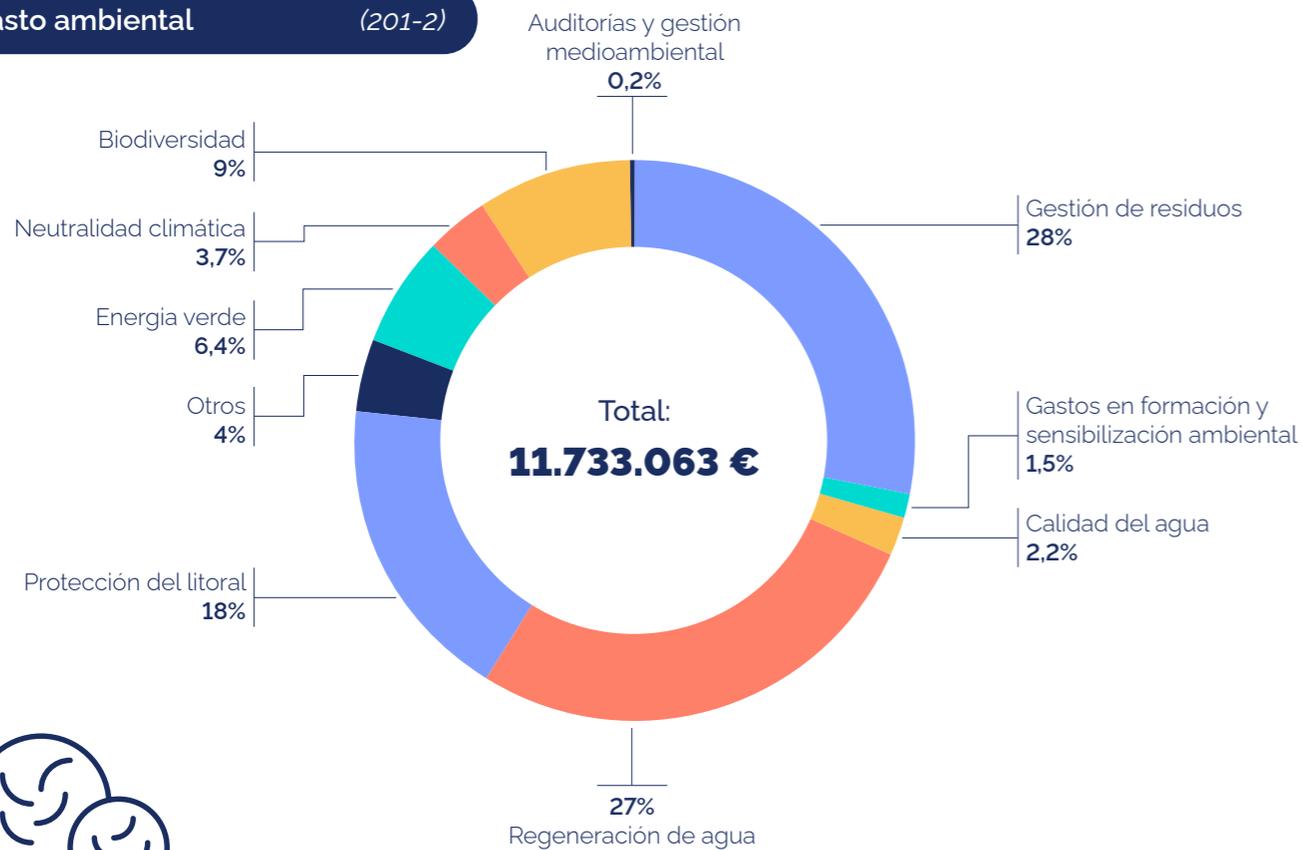
Ejes de actuación

1		Neutralidad climática	Reducción, captura y compensación de las emisiones
2		Adaptación al cambio climático	Resiliencia y Capital natural
3		Transición justa	Capacitación e implicación (interna y externa)



Gasto ambiental

(201-2)



Durante el ejercicio 2021, la compañía ha invertido 7,6 millones de euros en acciones destinadas al medio ambiente y, además, ha incurrido en varios gastos por un importe total de 11,7 millones de euros

Para llevar a cabo una excelente gestión del agua, nos comprometemos a:

- **Gestionar de forma eficiente y sostenible**, buscar fuentes innovadoras y alternativas de captación y concienciar a las personas sobre la necesidad de realizar un consumo responsable.
- **Trabajar para** tener una red eficiente y **reducir el volumen de fugas**.
- **Garantizar** y poner en valor **su calidad, proteger las masas de agua y avanzar en la gestión global de los recursos hídricos**.

NEUTRALIDAD CLIMÁTICA

La emergencia climática es una realidad y la cuenca mediterránea es una de las zonas más afectadas. Se calcula que el aumento de temperatura en esta zona será un 20% superior al de la media del resto del planeta, todo un reto que obliga a una nueva gestión, más sostenible y resiliente, de los recursos naturales, empezando por el agua, un elemento básico para la vida. Este hecho **supone un enorme desafío** en Cataluña, donde la limitada capacidad de nuestros ríos y el aumento progresivo de la demanda provocan una situación de tensión hídrica que irá en aumento, si no se mantiene el consumo responsable y si no se lleva a cabo una gestión circular y sostenible del agua.

El objetivo de Aigües de Barcelona es liderar un cambio profundo y sistémico hacia una sociedad más sostenible, basada en la Agenda 2030, que garantice la salud y la supervivencia del planeta y las personas.

Una hoja de ruta ambiciosa

Con este fin, durante 2021, **hemos diseñado una hoja de ruta para alcanzar la neutralidad climática desde ahora hasta 2050**. Y queremos hacerlo a partir de palancas de reducción, captura y compensación de emisiones, sumando en este camino nuevos agentes al cambio porque, solo así, podemos ayudar a acelerar la transición colectiva.

(102-15)

La hoja de ruta para la neutralidad climática ha sido trabajada de la mano de personas y empresas expertas en emergencia climática con una planificación basada en la reducción y captura de las emisiones de gases de efecto invernadero. Será comunicado al conjunto de la organización y al entorno y actualizado periódicamente para asegurar la consecución de los objetivos de esta política.

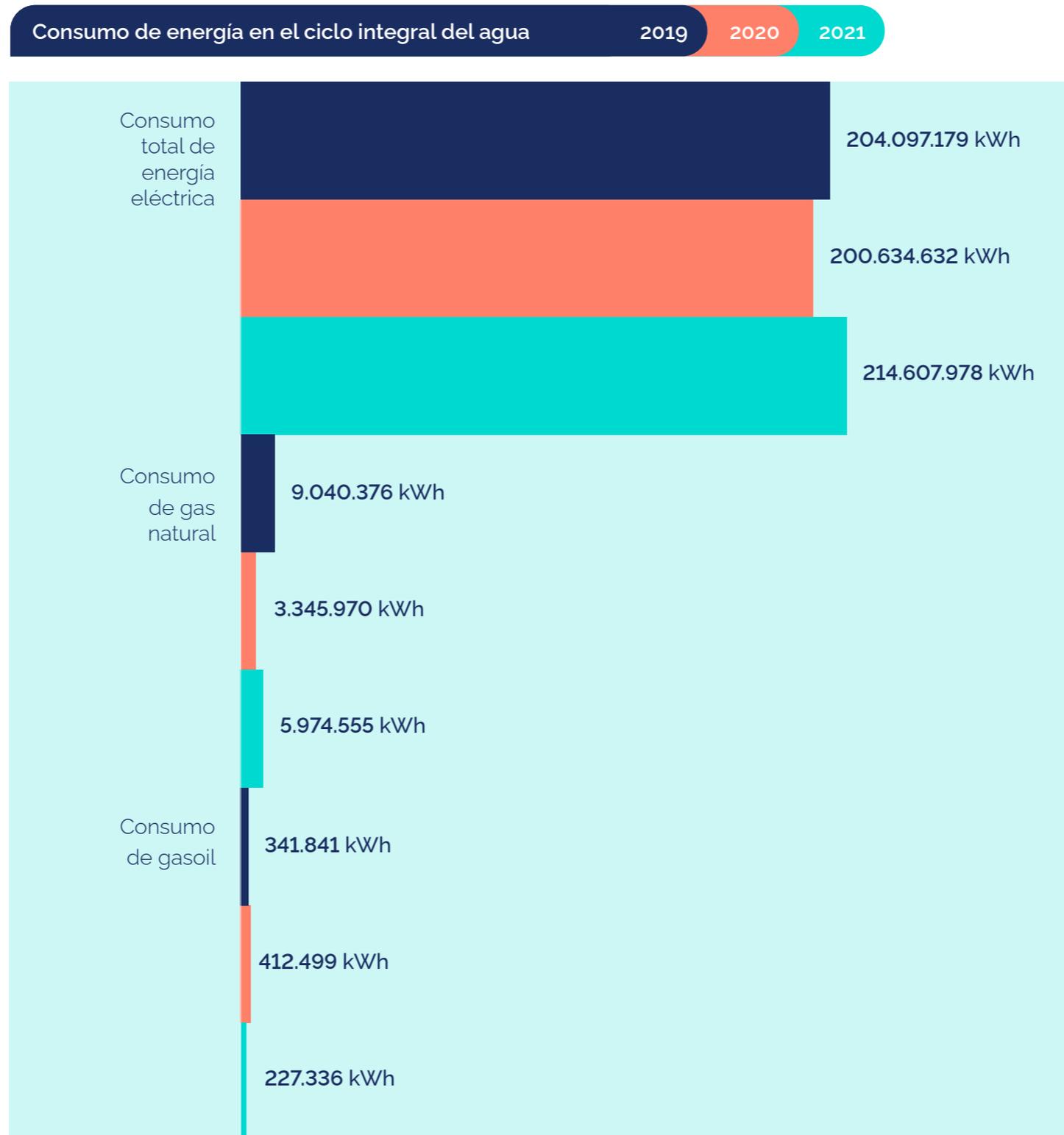
Esta guía ha sido **contrastada de forma abierta con 18 agentes externos: ocho instituciones, cuatro agentes expertos en cambio climático, cuatro empresas comprometidas en sostenibilidad y dos de activismo ambiental y social**, y hemos recibido una percepción muy positiva del nivel de ambición y credibilidad, la prioridad de las palancas, el horizonte temporal y el despliegue de proyectos.

NEUTRALIDAD ABIERTA CON NUESTRA CADENA DE VALOR

En Aigües de Barcelona, queremos avanzar hacia la neutralidad climática de forma abierta con la cadena de valor. Por eso **iniciamos un espacio pionero de acción climática para la reducción colectiva de emisiones.**

A partir de sesiones de trabajo, y a través de la participación y las alianzas con nuestros proveedores, **queremos diseñar y desarrollar nuevas acciones para reducir y contribuir a mitigar las emisiones indirectas de la compañía** y, a la vez, impulsar la neutralización colectiva de emisiones en el territorio.

Con el foco de reducir el 55% de la huella correspondiente a tratamiento de residuos, materiales y materias primas y compra de agua, en 2021 hemos iniciado el trabajo para la neutralidad abierta con seis agentes clave de la cadena de valor, donde hemos detectado, a través de dinámicas grupales, retos y necesidades para abordar conjuntamente y facilitar la reducción de emisiones indirectas. Hemos identificado potenciales soluciones que desplegaremos a partir de 2022.



(103-2 Emisiones, 302-1)

Reducción de las emisiones

Trabajamos para la mejora continua y **para alcanzar el objetivo de reducir, respecto a las de 2019, el 55% de las emisiones en 2030, el 88% en 2040 y el 100% en 2050**, eliminando la mayoría de las emisiones reducibles antes de 2040. Se incluyen tanto las emisiones directas como las indirectas significativas.

En Aigües de Barcelona, creemos esencial sumar nuevos agentes al cambio para acelerar la transición colectiva hacia una neutralidad climática abierta. También, cooperar con los grupos de relación y establecer alianzas sectoriales, especialmente con los agentes de la cadena de valor, así como con el resto de agentes del territorio. En este sentido, son esenciales los ámbitos empresarial, el investigador, las administraciones públicas y el tercer sector.



Trabajamos para alcanzar el objetivo de reducir el 55% de nuestras emisiones en 2030, el 88% en 2040 y el 100% en 2050 con respecto a las emisiones de 2019

Huella de carbono según actividad

Emisiones totales **81.105,82 t CO₂ - eq**

Alcance 1

10.385,95
t CO₂ - eq

Alcance 2

3.077,61
t CO₂ - eq

Alcance 3

67.642,26
t CO₂ - eq

Emisiones directas

- Quema de combustibles
- Flota de vehículos
- Gases fluorados
- Emisiones de proceso de las estaciones depuradoras de aguas residuales



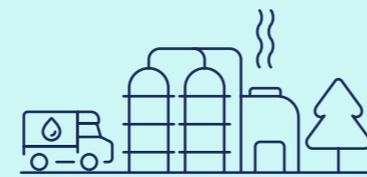
Emisiones indirectas

- Electricidad consumida (comprada) de la red



Otras Emisiones indirectas

- Viajes y desplazamientos de empresa e in itinere
- Transporte de materiales, reactivos y residuos
- Disposición final de los residuos
- Emisiones de los efluentes de las depuradoras
- Compra de agua en alta



Huella de carbono **2019** **2020** **2021**

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

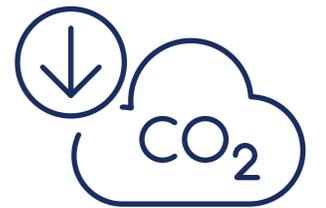


Emisiones directas + indirectas

En febrero de 2021, la compañía integró la línea de lodos de la EDAR Besòs en la actividad. La huella de carbono de la compañía es de 81.105,82 t CO₂ eq y la integración mencionada representa una huella de 10.344,78 t CO₂ eq. Así, la huella de 2021 sin el efecto de la integración sería de 70.761,04 t CO₂ eq.

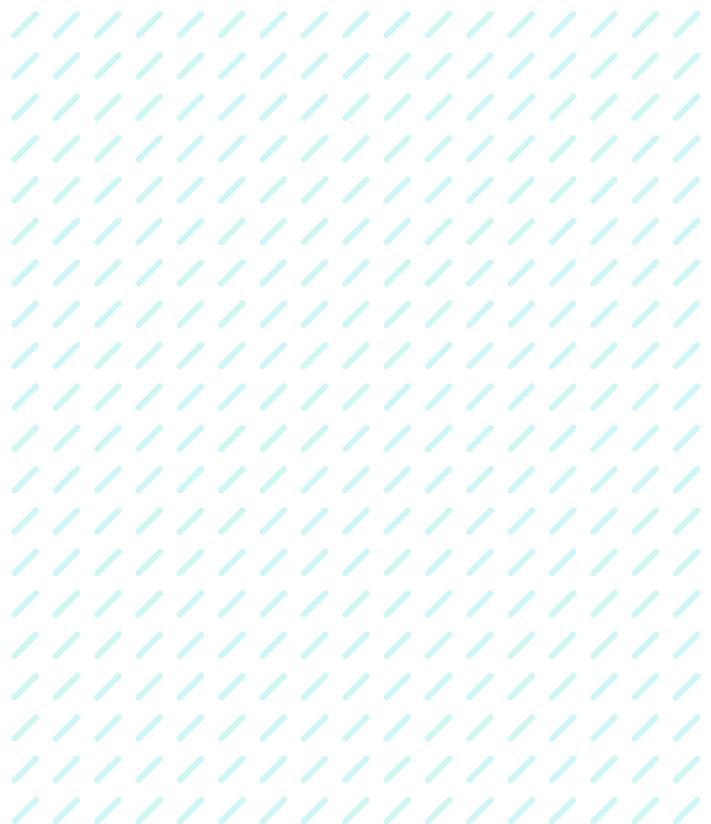
La compañía se plantea en su hoja de ruta para la neutralidad un objetivo de reducción anual de huella de carbono del 5% desde el año base, es decir, desde 2019. En 2019, la huella de carbono de la compañía fue de 79.003,58 t CO₂ eq.

Así pues, **la reducción efectiva de emisiones entre 2019 y 2021**, sin el efecto de la integración de la línea de lodos, ha sido de 8.242,54 t CO₂ eq. Por tanto, **la compañía ha alcanzado una reducción efectiva de emisiones de carbono entre 2019 y 2021 del 10,43%**, cifra ligeramente superior al objetivo del 10% (5% anual) marcado por este período en la hoja de ruta para la neutralidad.



La huella de carbono de Aigües de Barcelona en 2021 ha sido de 81.105,82 t CO₂ equivalentes

Hemos reducido las emisiones de CO₂ en un 10,43% respecto a 2019, excluyendo la integración de la línea de lodos



Energía eficiente y renovable

En el ámbito energético, en Aigües de Barcelona se trabaja tanto en el foco de la eficiencia energética en nuestros procesos e instalaciones como en el ámbito del uso de las energías renovables.

En este sentido, cabe destacar que, **desde el año 2011, la mejora en continuo de la eficiencia energética se soporta según los estándares de la ISO 50001**, con diversas iniciativas que se realizan en distintos ámbitos de la empresa.

Actualmente, se dispone de **cuatro instalaciones de producción de energía renovable: tres instalaciones con cogeneración mediante biogás en las EDARs y una planta fotovoltaica** en la ETAP de Sant Joan Despí.

Con el objetivo de aumentar la producción de energía renovable y la autosuficiencia energética, en 2020 se realizó un plan de levantamiento de oportunidades de generación de energía mediante fotovoltaica, con un total de 21 instalaciones de fotovoltaica previstas en los próximos cinco años y una generación anual prevista de 11 GWh/año. En esta línea, en 2021 se han iniciado siete de estos proyectos; en particular, en cuatro estaciones de bombeo de agua residual, dos depósitos de la red de abastecimiento y uno de nuestras oficinas.

(103-2 Energía – Transición energética, 302-1)

Energía eléctrica producida con fuentes renovables en 2021 (kWh)

Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	20.740.588
Producción de energía de origen fotovoltaico	210.812
Aportación de las placas solares térmicas en oficinas	127.429

Energía producida con fuentes renovables





RESILIENCIA: ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

La prevención, el ahorro y la eficiencia, junto a la reutilización, son las principales estrategias para adaptarse a los cambios que está sufriendo el clima.

Queremos contribuir a la resiliencia frente al cambio climático de las ciudades a través del impulso al despliegue de soluciones urbanas sostenibles, reconociendo el valor del capital natural y trabajando para su preservación y regeneración.

Resiliencia hacia las *Green cities*

Una de las preocupaciones globales actuales es el cambio climático y cómo enfrentarnos o adaptarnos a él. Por eso, desde Aigües de Barcelona, **queremos poner el foco en el respeto por el planeta y las ciudades, en los recursos que utilizamos y, sobre todo, en cómo los utilizamos.**

Con el objetivo de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y anticiparnos a las consecuencias derivadas del cambio climático, es necesario llevar a cabo una correcta planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras hidráulicas críticas. Solo de esta forma se puede garantizar una correcta gestión de los recursos hídricos, la continuidad del servicio y la resiliencia de los sistemas.

En este sentido, **la ETAP Sant Joan Despí es una de las estaciones de tratamiento de agua potable más resilientes de toda Europa, pues se ha ido adaptando a lo largo de los años**, desde su puesta en marcha en 1955, a la calidad del agua del río Llobregat y a las sucesivas modificaciones de las directivas de aguas de consumo, teniendo como resultado un tratamiento muy completo. La versatilidad de este tratamiento ha permitido afrontar numerosos episodios de contaminación que, cada vez, se van incrementando en su frecuencia de aparición debido al aumento de las lluvias torrenciales.



(103-2 Agua y efluentes)



Huella hídrica

La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directa o indirectamente. Por sexto año consecutivo, hemos calculado la huella hídrica de las principales instalaciones de Aigües de Barcelona en el ciclo integral del agua.

De acuerdo con los criterios de la Water Footprint Network, en Aigües de Barcelona el 52,03% 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 a los consumidores finales de agua. La regeneración de aguas residuales contribuye a reducir la huella hídrica global del ciclo integral del agua, mientras que las siete EDARs 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.

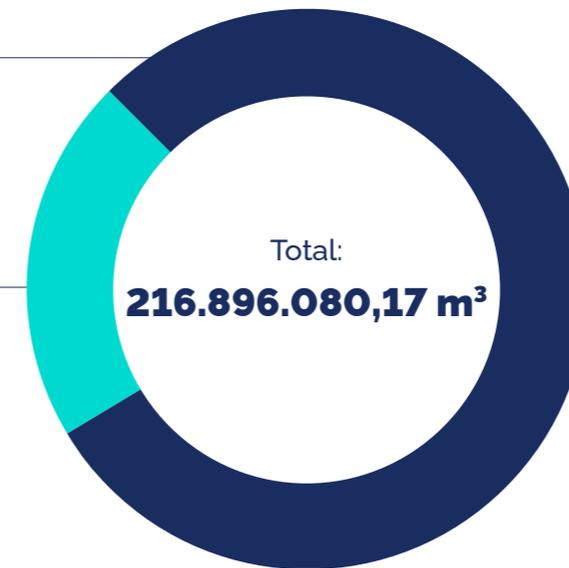


Huella hídrica

(103-2 Agua y efluentes, 303-1, 303-2)

Abastecimiento
84,42 %

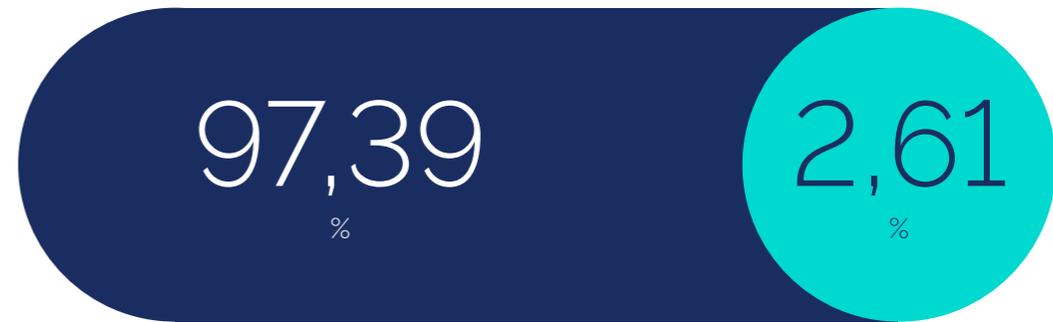
Saneamiento
15,58 %



112.855.932,09 m³
Huella hídrica azul

104.040.148,08 m³
Huella hídrica gris

Huella hídrica verde
NO APLICA



Huella hídrica directa
211.233.440,76 m³

Huella hídrica indirecta
5.662.639,41 m³

Recursos hídricos alternativos para la mejora ambiental

La creciente demanda de agua y el cambio climático amenazan la sostenibilidad de los recursos hídricos. **Para garantizar en el futuro el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona es imprescindible regenerar y reutilizar el agua.**



El agua regenerada se obtiene aplicando un tratamiento adicional al agua ya depurada y se utiliza para diversos usos que no requieren agua potable:

- **Uso ambiental** (mantenimiento de caudal del río Llobregat, recarga de acuíferos contra la intrusión salina y mantenimiento de humedales, mejora de los espacios naturales asociados a la laguna de la Murtra).
- **Uso urbano** (riego de zonas verdes).
- **Uso recreativo** (riego de campos de golf en Santa Coloma de Cervelló).
- **Uso agrícola** (Canal de la Infanta, el Rec Vell de Sant Vicenç dels Horts y el Parque Agrario del Baix Llobregat en Gavà y Viladecans).

Utilizando el agua regenerada se libera agua potable para otros usos, principalmente el doméstico, optimizando y flexibilizando la gestión del agua y mejorando las condiciones ambientales de los ríos. La reutilización de las aguas es esencial para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana y una obligada medida en países del arco mediterráneo condicionados por los fenómenos meteorológicos extremos, como las sequías y las lluvias torrenciales.

Con la voluntad de incrementar el uso de recursos hídricos alternativos –en especial, el agua regenerada– y la resiliencia hídrica local, disminuir la tensión de los recursos hídricos naturales y aumentar la sostenibilidad y la garantía de suministro del servicio de agua potable, así como el cierre del ciclo hídrico, se están impulsando diversas iniciativas, como, por ejemplo:

Agua regenerada para la mejora ambiental del tramo final del río Llobregat

Durante 2021, la ERA de la EDAR del Baix Llobregat ha funcionado en régimen B2* a petición de la ACA.

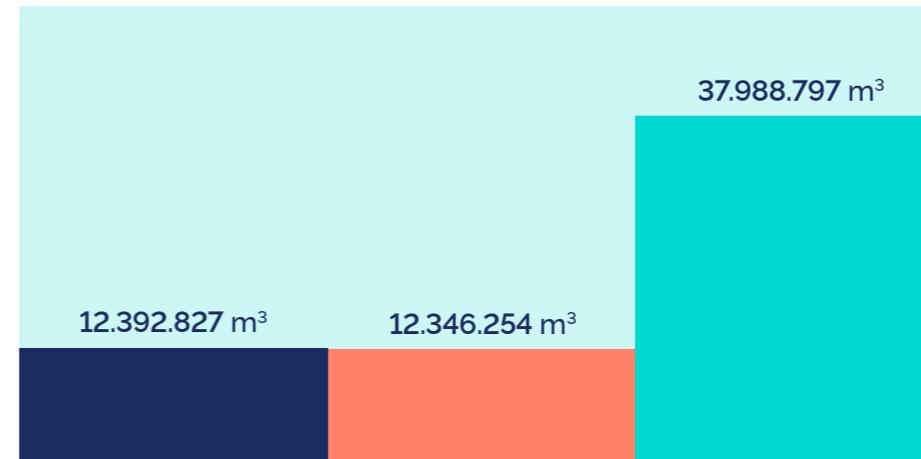
(*) Escenarios de funcionamiento de la ERA y régimen de impulsión del agua regenerada para mantener el caudal ecológico del tramo bajo del río Llobregat. El escenario B2 mantiene funcionando el proceso de reducción de nutrientes del caudal tratado en la EDAR. El caudal máximo de impulsión será de 2,5 m3/s.

(103-2 Agua y efluentes, 303-1, 303-2, 303-4)

Usos agua regenerada

Agua regenerada en 2021 37,99 hm³	99,3% Medio ambiente 	0,4% Agricultura 	0,3% Recreativo
--	------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Evolutivo producción agua regenerada 2019 2020 2021



Recaigua; agua regenerada en Gavà

Instalación de un dispensador de agua automatizado para demostrar la viabilidad de la reutilización del agua para usos municipales, riego y limpieza viaria.

La compañía en 2022 seguirá trabajando para aflorar y desplegar nuevos usos para el agua regenerada y, así, contribuir de forma estructural a la adaptación a los efectos irreversibles del cambio climático y al déficit hídrico del territorio.

Mobilidad sostenible

(305-5)

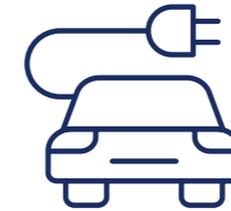


El cambio climático y sus consecuencias directas sobre la salud es uno de los grandes retos del planeta, tal y como queda recogido en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este problema se vive sobre todo en las ciudades, donde actualmente reside el 55% de las personas de todo el mundo, una cifra que se incrementará en un 13% de cara a 2050, según Naciones Unidas.

El transporte, en todas sus formas, **es un sector con gran consumo de energías fósiles y altas emisiones de gases de efecto invernadero**. Por eso, en el camino hacia una movilidad sostenible y limpia, las ciudades juegan un papel primordial

para impulsar el uso de formas de energía verde que eviten el calentamiento global y ayuden a mejorar la calidad del aire, objetivos necesarios para preservar la salud de las personas.

Aigües de Barcelona, firmemente comprometida con la movilidad sostenible como parte de su Plan estratégico de transición ecológica, contribuye a la reducción de emisiones y de la contaminación del aire en el área metropolitana de Barcelona. Por este motivo, en 2021, la compañía se sumó a la Semana Europea de la Movilidad, centrada en la movilidad sostenible, saludable y segura.



La huella de carbono asociada a la flota en 2021 ha sido de 253,50 t CO₂

La flota de vehículos eléctricos

El esfuerzo y la voluntad de Aigües de Barcelona por avanzar hacia una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente y eficiente, desde el punto de vista energético, se traduce en la incorporación de coches totalmente eléctricos y de última generación en la flota de la compañía, pensados para su utilización en vías urbanas e interurbanas, con una autonomía media de 130 kilómetros.

La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en 2021 a 154 vehículos 100% eléctricos; proyecto que se enmarca en la estrategia de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona.

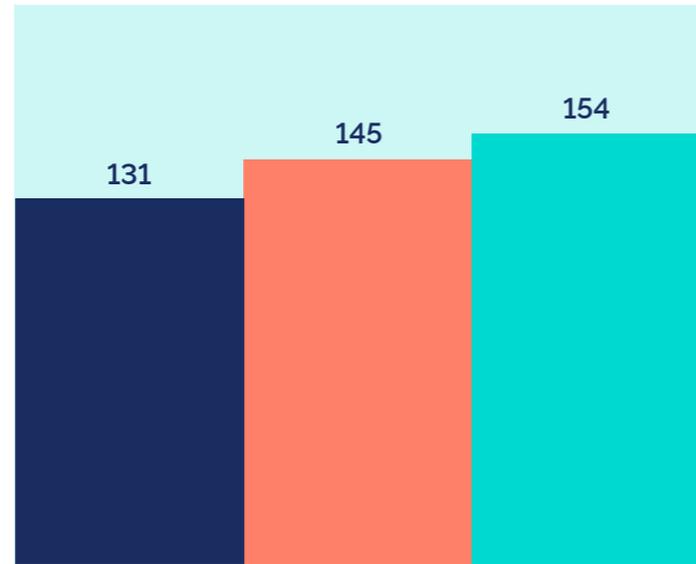
La electrificación de la flota debe contribuir a minimizar el impacto ambiental, reducir las emisiones contaminantes y la contaminación acústica, especialmente en la ciudad de Barcelona, donde uno de sus objetivos principales es la mejora de la calidad del aire.

La apuesta por el retorno social de la inversión en movilidad sostenible ha supuesto no solo una mejora en la calidad de vida del entorno metropolitano, sino también:

- **Una reducción del consumo de combustible** respecto al año 2020 de 3.759,86 litros anuales.
- **Una reducción de emisiones de CO₂** respecto al año anterior de 10,67 toneladas anuales.
- **Ahorro de energía.**
- Una **reducción significativa del ruido** (contaminación acústica).



Vehículos eléctricos 2019 2020 2021



Desde el compromiso de la compañía por avanzar hacia una transformación cultural en el seno de la organización, se ha promovido una nueva movilidad sostenible como motor de cambio, con el objetivo de reducir la huella de carbono. Desde esta voluntad, la compañía ha iniciado en noviembre de 2021 la campaña BiciEmpresa, poniendo a disposición de los trabajadores y trabajadoras cinco bicicletas eléctricas para desplazarse preferentemente *in itinere*.

Economía circular

(103-2 Residuos, 306-1, 306-2, 306-4)

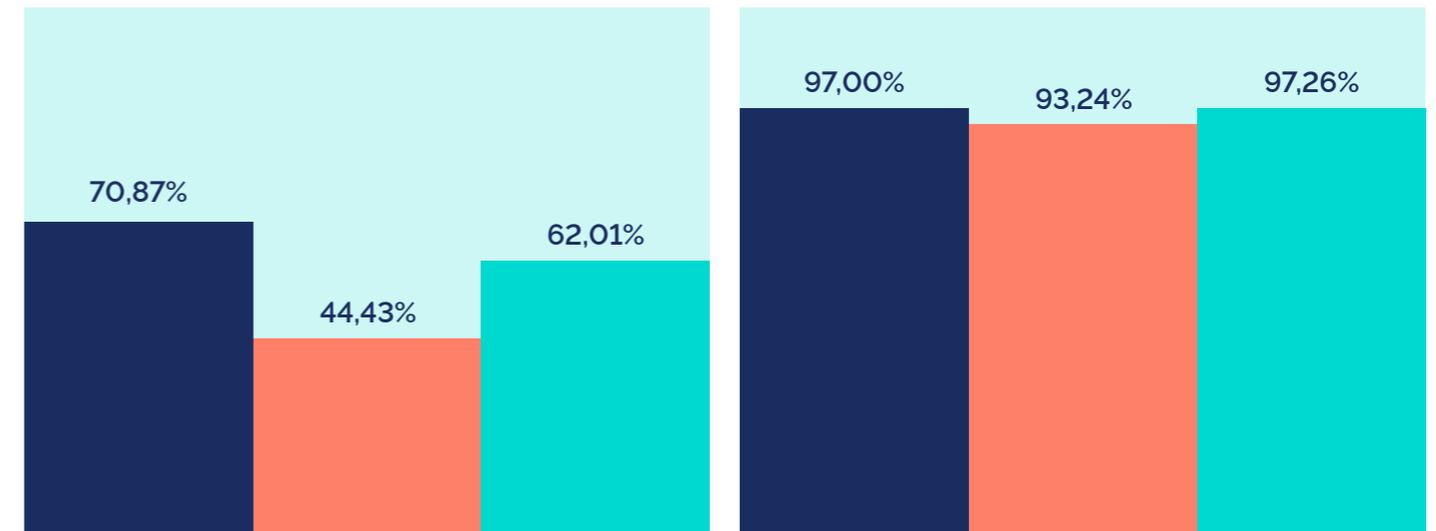


Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos en el medio. En Aigües de Barcelona, **priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad y damos un segundo uso a los residuos que pueden convertirse en un recurso energético más limpio.**

Además de trabajar en la minimización de la generación de residuos y en su valorización, ponemos el foco en reaprovecharlos, con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionado y el consumo de recursos no renovables.

En 2021, la compañía ha valorizado el 97,26% de los residuos gestionados en las depuradoras (EDAR) y el 62,01% de los residuos gestionados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

Valorización de residuos 2019 2020 2021



Residuos valorizados ETAP

Residuos valorizados EDAR

Ecofactorías, paradigma de circularidad en el ciclo del agua

(103-2 Residuos)

Con el paso del tiempo es más evidente que las crisis ambientales son parte del camino que tenemos por delante. Los acontecimientos climáticos, cada vez más adversos, son la advertencia de que es cada vez más importante proteger el planeta.

A menudo olvidamos que los recursos que genera la Tierra son finitos y que todas nuestras acciones como habitantes tienen, en mayor o menor medida, repercusión sobre la misma. Por tanto, es necesaria una transformación del progreso económico humano dentro de los límites ecológicos del planeta.

El actual modelo económico de extraer, producir y desaprovechar está llegando ya al límite de su capacidad física y biológica. La economía circular es una alternativa que busca redefinir qué es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Respaldada por una transición hacia fuentes renovables de energía, el modelo circular crea capital económico, natural y social y se basa en tres principios:

	Eliminar residuos y contaminación desde el diseño
	Mantener productos y materiales en uso
	Regenerar sistemas naturales

El saneamiento es un proceso clave para garantizar la calidad del agua que se devuelve al medio, asegurando la salud de las personas y la preservación del medio. Además, las aguas residuales son una fuente sostenible de agua regenerada para ser reutilizada en diferentes usos, de energía, nutrientes y otros recursos.

Queremos evolucionar las depuradoras de aguas residuales convirtiéndolas en ecofactorías, aplicando los principios de la economía circular en instalaciones generadoras de nuevos recursos, alcanzando la neutralidad energética, con un impacto ambiental y social positivo y aportando valor compartido.

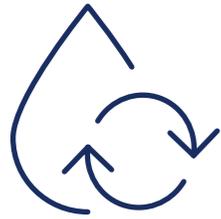
La regeneración del agua, la autosuficiencia energética, la gestión circular de los residuos transformándolos en nuevos recursos, el codiseño, la cocreación, compartir experiencias y ser una referencia de estos principios a través de nuevos modelos de generación de valor compartido son los retos que afronta este proyecto. **La innovación abierta y la tecnología serán palancas** que nos ayudarán a avanzar; a partir de la colaboración y alianzas con empresas y entidades.

En este sentido, Ecofactorías forma parte de los proyectos estratégicos de la Agenda AB2030 y trabaja a partir de estos conceptos para alcanzar los siguientes objetivos:

COMPROMISOS

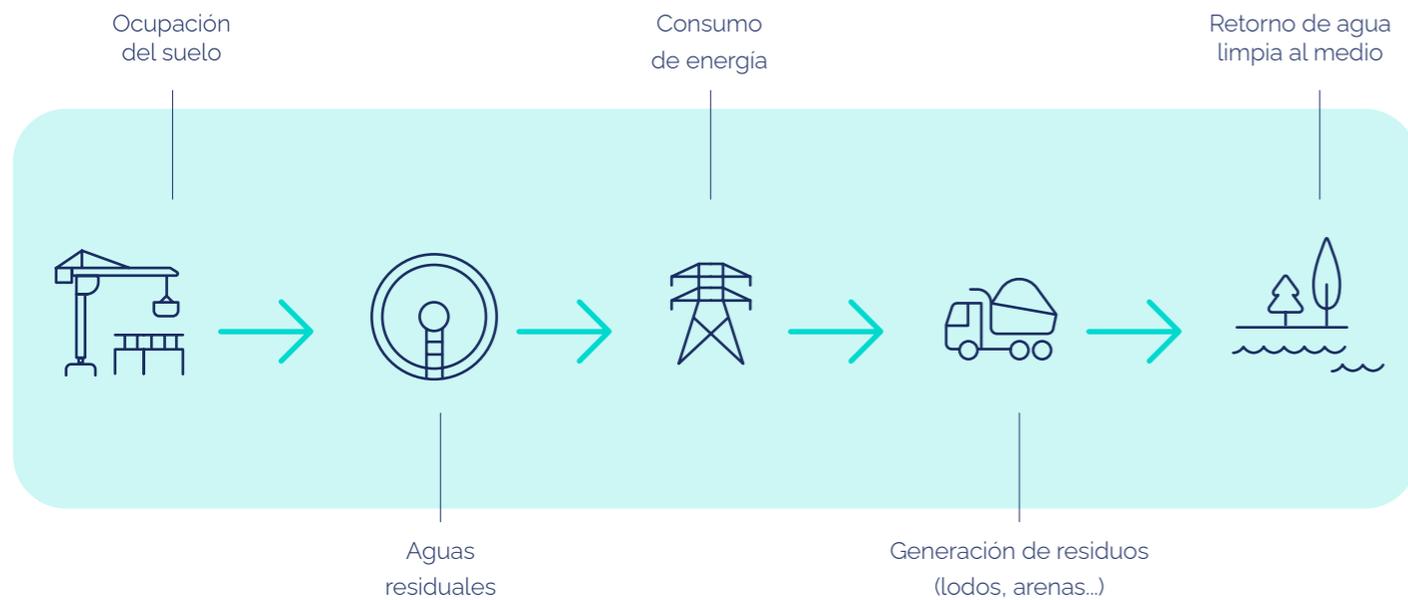
- 1. Regeneración del 100% del agua tratada**
- 2. Autosuficiencia energética (0 kwh de energía consumida procedente de fuentes externas)**
- 3. 0 residuos en el vertedero (transformamos los residuos en recursos)**
- 4. Creación de valor sostenible**
- 5. Impacto ambiental y social positivo**

Algunas de las actuaciones que se encuadran dentro de este proyecto son la valorización de los residuos de cribado y arenas de saneamiento, que actualmente se depositan en un vertedero, o el upgrading del biogás para la producción de biometano.



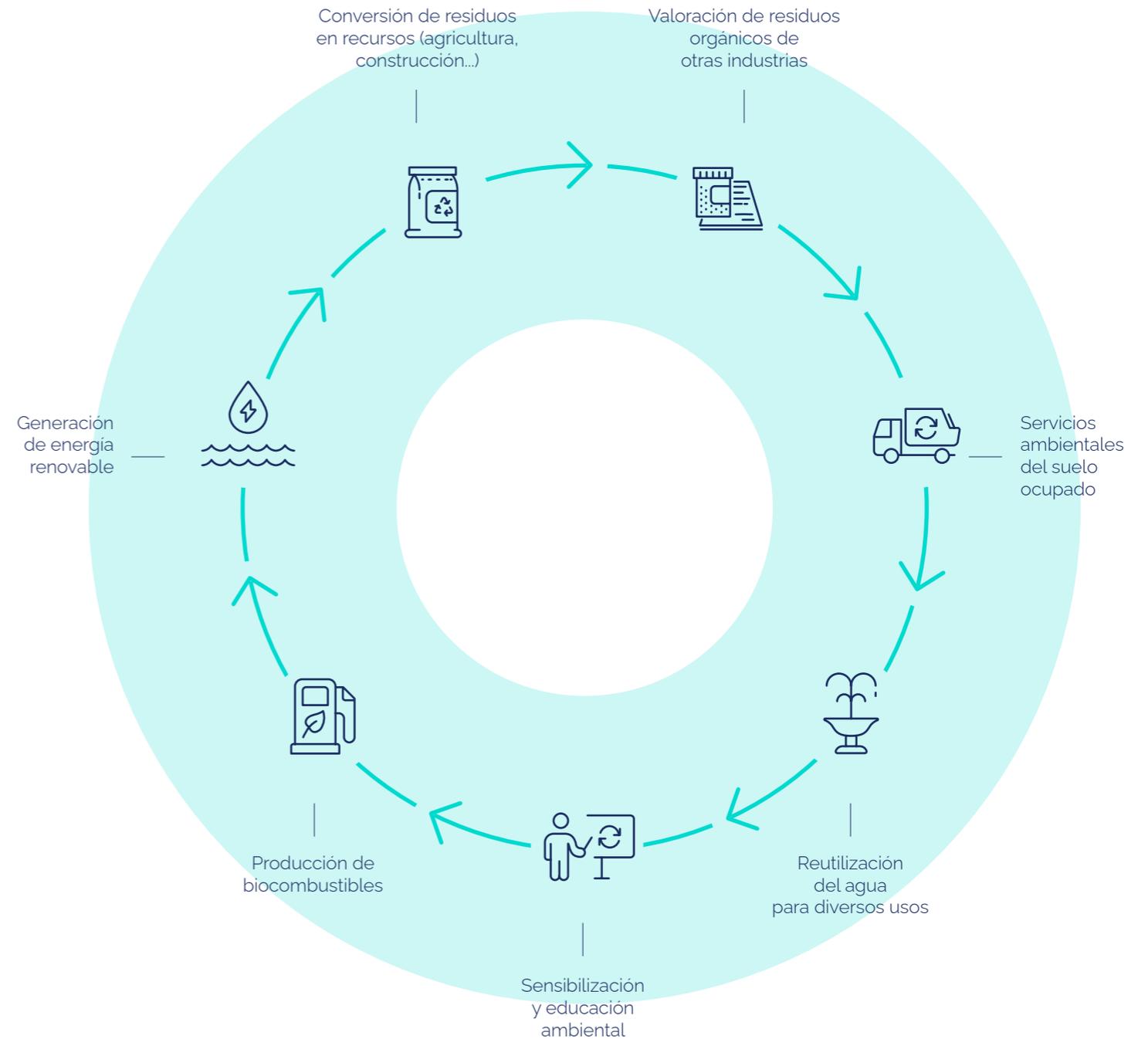
Agua con 1.000 vidas busca impulsar la regeneración del agua y la economía circular como elementos clave para el desarrollo sostenible del territorio metropolitano

Modelo lineal. Depuradores



Modelo circular. Ecofactorías

(103-2 Residuos)



Protección del litoral y biodiversidad

Trabajamos para la conservación y mejora de los hábitats naturales implicados en el ciclo del agua –fluviales, litorales, marinos y zonas húmedas– **y su biodiversidad, así como para minimizar nuestra huella climática.**

Dado que **la biodiversidad es clave para el mantenimiento de la calidad de las fuentes de agua**, la voluntad de conservarla se ha incluido en los objetivos de gestión de todas las instalaciones del ciclo integral del agua, especialmente aquellas que están ubicadas en la Red Natura 2000 (zonas protegidas o con presencia de especies amenazadas).



Vigilancia de la red de saneamiento en alta y protección del litoral

(303-2)

Evitar los impactos negativos en el medio marino es también una prioridad. Por ello, 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.

Con el fin de **evitar o minimizar los vertidos** en tiempo seco no autorizados, hay sensores de nivel en todas las plantas y bombeos asociados y aliviaderos de la red de saneamiento, comunicados con un sistema de automatización y control industrial (SCADA) conectado a una alarma las 24 horas y los 365 días del año que genera un aviso a los responsables.

Aigües de Barcelona realiza **la vigilancia y el control de la red metropolitana**. En caso de producirse un vertido, **desarrolla una gestión correctiva.**

Durante 2021 **se han instalado tecnologías piloto de retención de sólidos en nueve aliviaderos de la red de saneamiento** en alta del área metropolitana de Barcelona. El objetivo de estas tecnologías es retener parte de los residuos sólidos que se vierten al mar por los aliviaderos en tiempos de lluvia. El piloto permitirá comparar entre diferentes tecnologías existentes y determinar cuáles instalar durante los próximos años, lo que permitirá dar cumplimiento a los requerimientos del RD. 1290/2012.

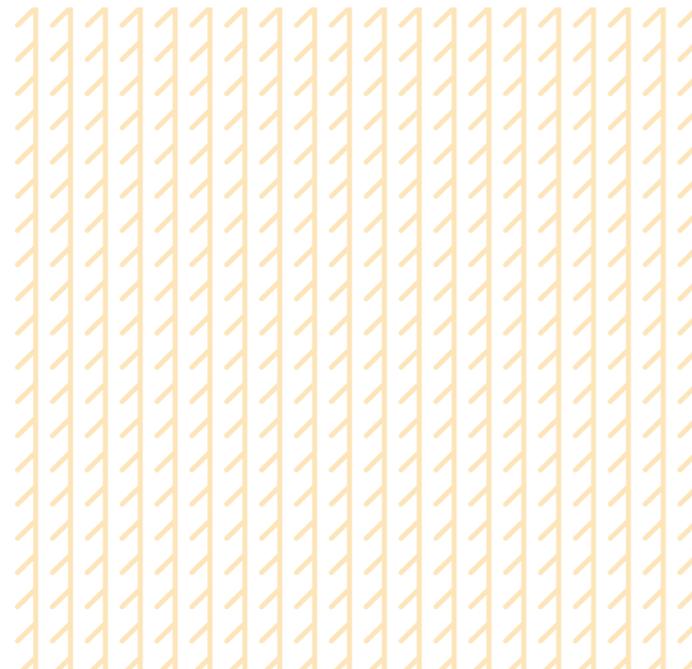
Biodiversidad

Una de las líneas de acción más desarrolladas en Aigües de Barcelona en los últimos años es el fomento y la preservación de la biodiversidad en nuestras instalaciones. Para naturalizar las instalaciones del ciclo del agua, hemos impulsado algunas actuaciones como:

- **Elaboración de diagnósticos y planes de acción** de biodiversidad
- **Uso de especies vegetales autóctonas** en la jardinería
- **Gestión ecológica de las zonas verdes**
- **Favorecimiento de la fauna útil y control de especies invasoras**, a través del despliegue del programa STOP Invasoras, que incluye una metodología y herramientas propias para capacitar al personal de nuestras instalaciones respecto a cómo identificar estas especies, reportar sus observaciones y llevar a cabo planes de control ad hoc.
- **La eliminación total del uso de productos químicos de carácter fitosanitario** (herbicidas, insecticidas o plaguicidas, entre otros) en todas las instalaciones, puesto que comportan unos niveles de toxicidad elevados, tanto para los animales como para las personas, y son una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Han sido sustituidos por productos ecológicos no tóxicos y por técnicas alternativas naturales, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Con el objetivo de reducir el impacto negativo de nuestra actividad sobre el capital natural y

potenciar los impactos positivos, la organización sigue realizando autoevaluaciones sobre el estado de conservación de la biodiversidad en aquellas instalaciones ubicadas en espacios sensibles o protegidos, para obtener así una diagnosis y marcar un plan de actuación adaptado a las características especiales de estas plantas (EDAR Vallvidrera y Begues, complementando así el estudio realizado en 2020 en la EDAR Gavà-Viladecans).



Sensibilización sobre protección y mejoras de la biodiversidad



Durante 2021, se han realizado webinars mensuales –denominados Café BiObserva– donde expertos en fauna y flora hacen divulgación orientada a los voluntarios del programa BiObserva, y se han llevado a cabo cursos específicos de capacitación para los voluntarios de BiObserva Stop Invasoras. Además, se ha trabajado en una

campana de reparto entre las instalaciones de depuración y potabilización de cajas nido, comederos, abrevaderos y adhesivos para las ventanas de los edificios con el fin de evitar impactos de pájaros, y se ha realizado una formación de experiencias prácticas de mantenimiento del verde sin herbicidas.





TRANSICIÓN JUSTA

La transición ecológica debe ser justa. Desde Aigües de Barcelona movemos el conocimiento y la capacitación para que personas y entidades puedan abordar esta transición.

Objetivos de capacitación e implicación

1. Incorporar la acción climática en la planificación estratégica, la toma de decisiones y el análisis y gestión de riesgos.
2. Comunicar de forma transparente la evolución de los indicadores de acción climática.
3. Promover el interés de los profesionales de la organización por el cambio climático, a través de la capacitación y sensibilización
4. Divulgar el conocimiento y los aprendizajes adquiridos y facilitar el proceso de acción climática en nuestro entorno.
5. Estimación del impacto climático de 1798, proyectos de inversión en abastecimiento, saneamiento y transversales e incorporación de los criterios climáticos en la toma de decisiones de proyectos de inversión en abastecimiento.

Sensibilización y capacitación interna

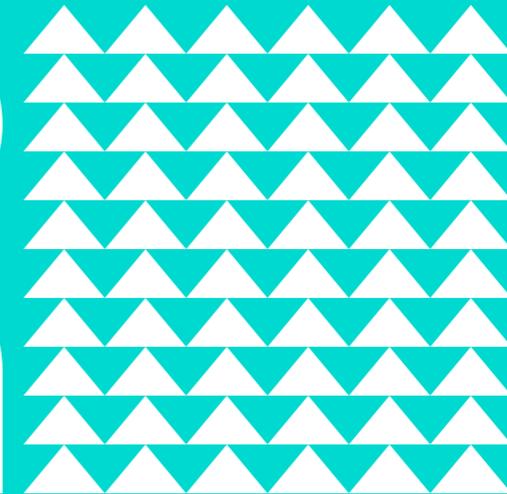
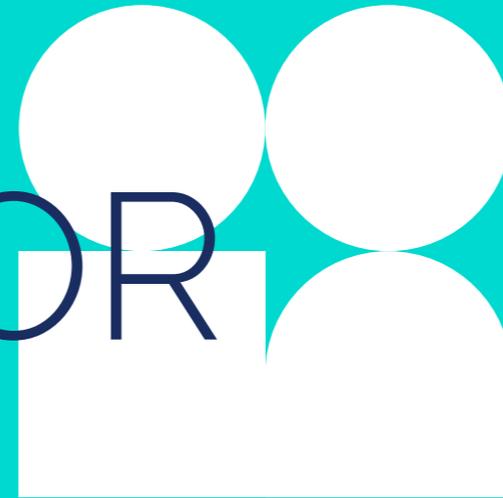
De las 140 personas trabajadoras de Aigües de Barcelona convocadas, **122 participaron durante el mes de octubre en los talleres virtuales "Comprendemos para actuar por el clima"**, donde se explicaron los vínculos causa-efecto del cambio climático y el conocimiento necesario de estos para poder generar acciones de mitigación y adaptación, tanto individuales como colectivas.

Creación del canal #MedFutures en la web de Atlas of the Future para compartir soluciones ejemplares para el clima desplegadas en el Mediterráneo.

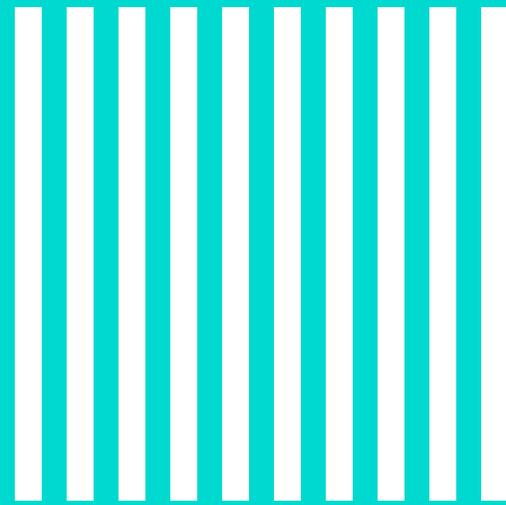
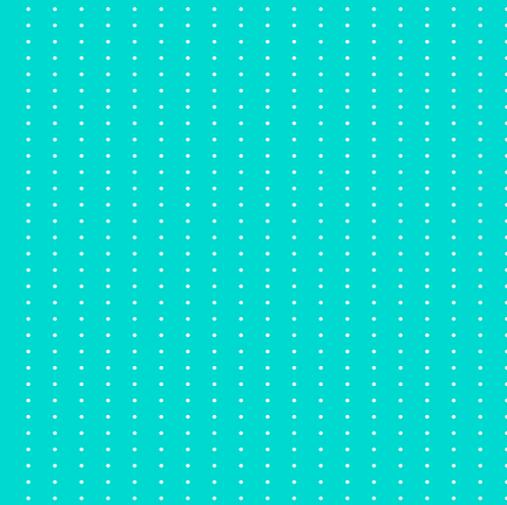


05

CREANDO VALOR

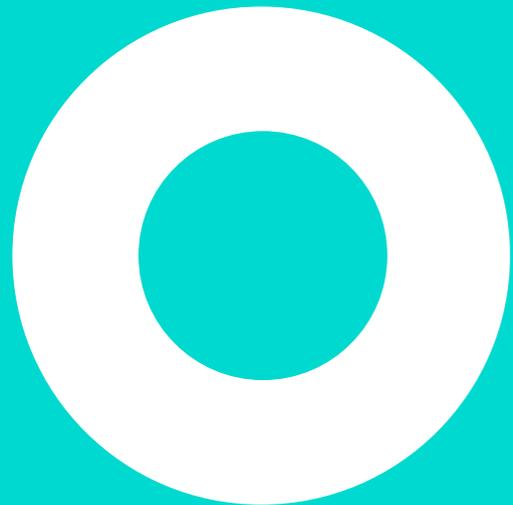
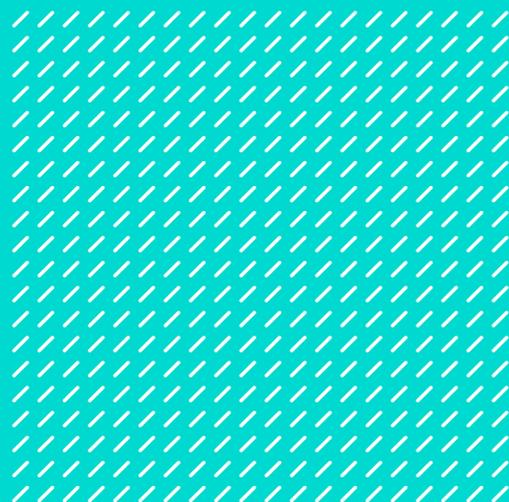


ESG



PARA LA

SOCIEDAD



Maria Salamero

Directora de Relaciones Institucionales y Acción Social de Aigües de Barcelona



La acción social de Aigües de Barcelona se integra dentro de la cadena de valor de la compañía de forma genuina y perceptible por parte de los grupos de relación, buscando convertirse en un agente de transformación social legitimado.

El foco de la acción social, que se alinea con la Agenda AB2030 de la compañía, es generar empleo de calidad con una mirada social y, desde esta perspectiva, los colectivos a los que se dirige principalmente, como instrumento decisivo en la mejora de su calidad de vida, son las personas en riesgo de exclusión en el ámbito territorial metropolitano.

Uno de nuestros rasgos diferenciales es la integración del impacto social en la cadena de valor, focalizando la actuación en programas propios de alto impacto y evaluables que nazcan de oportunidades ligadas a la propia actividad empresarial y estén dirigidos hacia colectivos destinatarios del Fondo de Solidaridad.

Lo que mejor define los esfuerzos que hemos realizado en 2021, en este ámbito, es que hemos sido capaces de pasar a la acción, partiendo del diseño del Plan llevado a cabo a finales de 2020. A través del cual, hemos logrado una

consolidación organizativa, mediante la creación de la Comisión de Acción Social y la Dirección de Acción Social; la implementación de programas transformadores –con el proyecto ONA como mayor referente que integra nuestra visión de la acción social–; y, por último, la medición del impacto y rendición de cuentas: a fecha de hoy, estamos ayudando a 4.102 personas, en alianza con 14 municipios y 23 asociaciones.

ALIANZAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS



Con un ecosistema de alianzas que marca nuestra forma de trabajar, contribuimos al ODS 17, poniendo el foco en la meta 17.17 de promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil.

Siguiendo las directrices de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, nos esforzamos por actuar conjuntamente, **tejiendo alianzas, para cuidar del planeta, mejorar la calidad de vida, la dignidad y el desarrollo de las personas**, garantizar la prosperidad económica y el trabajo digno y, por último, avanzar hacia un mundo más pacífico, justo y con instituciones más responsables.

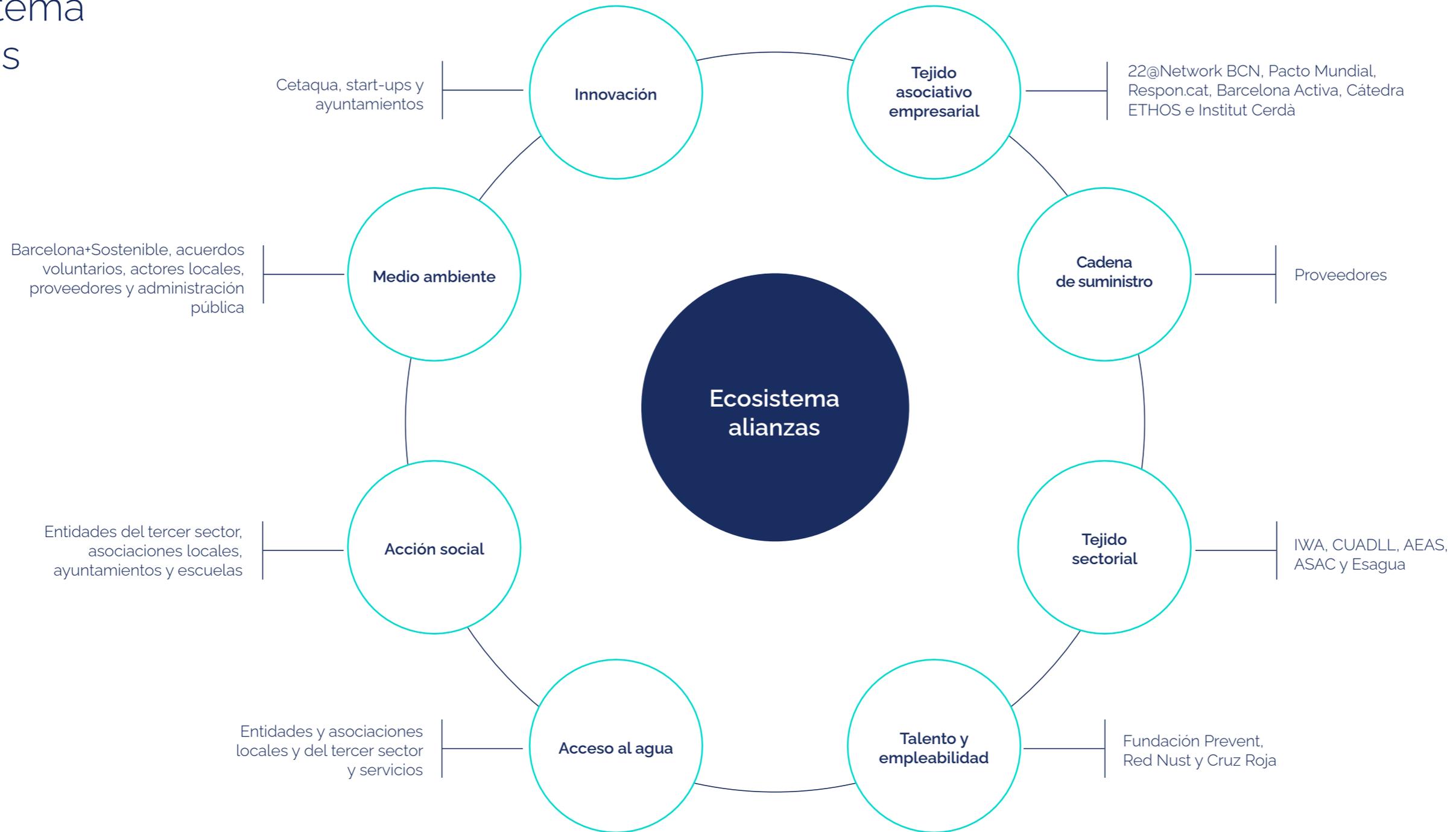
Entendemos que solo desde la implicación y **el trabajo conjunto de empresas, administraciones, ciudadanía y comunidad educativa y científica**, será posible generar visiones de futuro compartidas y **acuerdos firmes y con capacidad transformadora**.

En esta línea, formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas con el objetivo de compartir nuestro conocimiento y experiencia. Asimismo, colaboramos con ayuntamientos y agentes territoriales del Área Metropolitana de Barcelona para impulsar iniciativas que nos permitan promover, de forma activa, la innovación territorial. **Creemos en la fuerza de las alianzas para generar valor para todos nuestros grupos de relación y alcanzar metas más ambiciosas.**

(102-12, 102-13)

Ecosistema alianzas

(102-12, 102-13)





UN AGUA MÁS SOCIAL PARA UN MUNDO MÁS SOCIAL

(103-2 Comunidades locales)

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

Esta visión se traduce en un amplio programa de acción social, educación y sensibilización, con impacto directo en el medio y las personas, con el objetivo de apoyar a los colectivos más vulnerables y, al mismo tiempo, educar y sensibilizar sobre la importancia del consumo responsable del agua y los efectos del cambio climático en el entorno.

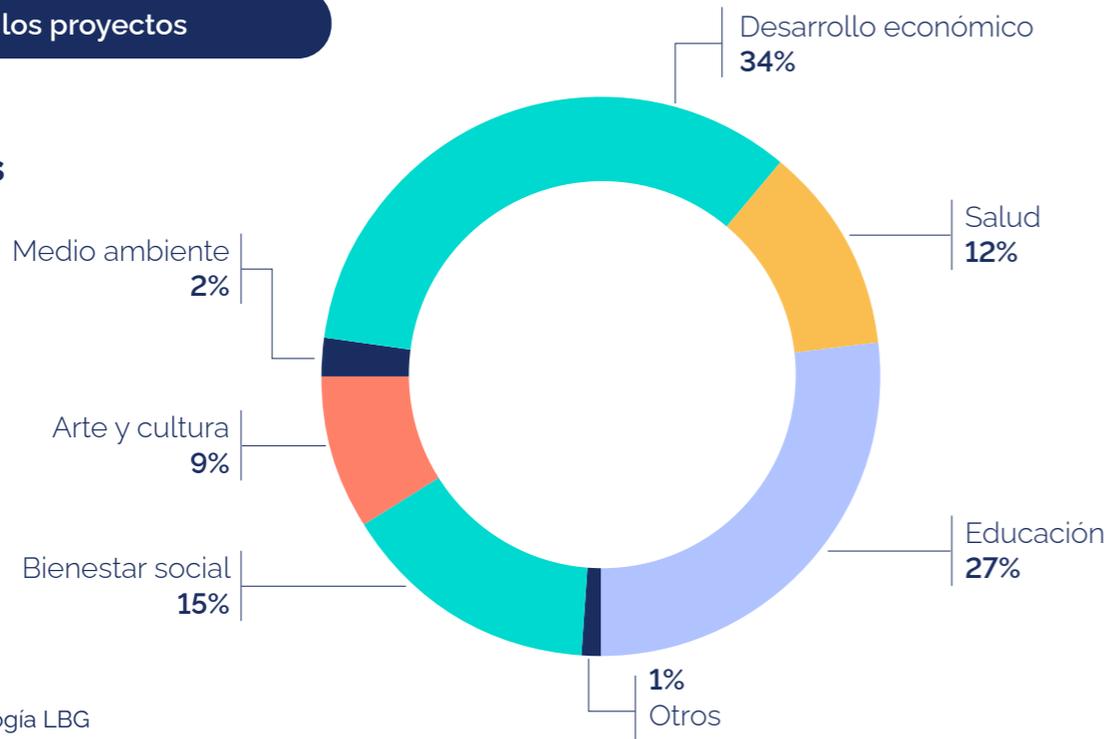
En Aigües de Barcelona, queremos seguir contribuyendo a este empoderamiento ciudadano, que es clave para conseguir un verdadero desarrollo sostenible, un reto global para toda la población, pero, especialmente, para los habitantes de los núcleos urbanos.

Durante 2021, la compañía ha seguido trabajando en los ejes de la acción social, la sensibilización, la cultura y la educación y la proximidad.



Tipología de los proyectos

1,9M€ destinados a acción social*



(*) Según metodología LBG

Aportación por ODS (102-12, 413-1)

ODS	%
1. Fin de la pobreza	4,5
10. Reducción de desigualdades	8
11. Ciudades y comunidades sostenibles	3
15. Vida de ecosistemas terrestres	0,2
17. Alianzas para lograr los objetivos	12
3. Salud y bienestar	13
4. Educación de calidad	27
5. Igualdad de género	2
6. Agua limpia y saneamiento	0,3
8. Trabajo decente y crecimiento económico	30
TOTAL	100,0

Durante 2021, nuestro compromiso con la acción social ha apoyado 199 iniciativas, con las que hemos llegado a más de 600.000 ciudadanos a través de nuestras campañas de sensibilización y nuestros programas educativos, donde compartimos nuestro conocimiento y transmitimos a la sociedad los valores de respeto por el medio ambiente y los recursos que nos ofrece el planeta. Además, podemos afirmar que, durante 2021, 145 organizaciones se han beneficiado de nuestra acción social.

El Plan Director de Acción Social 2021-2023 tiene como objetivo la transformación social, es decir, el empoderamiento y mejora de la autonomía y las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad en los territorios en los que actuamos.

En Aigües de Barcelona queremos contribuir, desde la acción social, a la solidaridad, la generación de empleo con una mirada social –como instrumento decisivo en la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión en el ámbito territorial metropolitano– y la reconstrucción verde, para impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente.

Pacto Social

La crisis sanitaria, económica y social provocada por la covid-19 ha aumentado la vulnerabilidad, acentuando la desigualdad e incrementando el número de personas y familias que se sitúan en el umbral de la pobreza.

Aigües de Barcelona propone, en los diferentes municipios donde opera, **un Pacto Social para responder a los principales desafíos** que afronta

la sociedad y contribuir a la recuperación después de la pandemia. De esta forma, continuando con el modelo de colaboración público-privada, la compañía pone a disposición de las administraciones públicas su capacidad, experiencia y conocimiento para impulsar iniciativas de reconstrucción en un momento en que esta colaboración es más necesaria que nunca.

Durante 2021, se han llevado a cabo 74 mesas de trabajo del Pacto Social con los ayuntamientos: 9 mesas en el eje de Solidaridad, 24 de Empleo y 30 de Reconstrucción verde



Ejes de actuación

	Solidaridad	Ofrecer un apoyo directo para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.
	Empleo	Crear empleo "verde" y smart de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión
	Reconstrucción verde	Impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente.



Del Fondo de Solidaridad a la acción social

(103-2 Ocupabilidad, 203-2)

Somos muy conscientes del contexto actual, marcado por la pandemia, con mucha gente sufriendo las consecuencias de esta crisis económica, social y sanitaria. Ahora toca poner esfuerzos en la recuperación y reconstrucción postcovid; debemos mirar adelante.

Por este motivo, estamos trabajando para impulsar el diálogo y el pacto social que nos permitan encarar la recuperación, poniendo el foco en tres ejes: solidaridad, empleo de calidad y reconstrucción verde e inclusiva. **Queremos** ir un paso más allá y **actuar como un agente transformador social y sostenible**, pues ambos conceptos van de la mano. Esto se traduce en nuestra estrategia de acción social, con la que reinvertiremos progresivamente los esfuerzos iniciados con el Fondo de Solidaridad en acciones de cariz social dirigidas a fomentar la empleabilidad, reducir las desigualdades y promover una sociedad más justa.

Proyecto ONA

Está impulsado por Aigües de Barcelona, junto a Cruz Roja, y tiene dos años de duración. Su objetivo es reducir la situación de vulnerabilidad de personas usuarias de la Tarifa Social de Aigües de Barcelona, combinando la cobertura de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y desarrollo de competencias, para la inserción laboral final. Esta inserción busca cumplir con el ODS 8 a través del trabajo decente y de calidad. Además, se evalúa el impacto social alcanzado y se mide si disminuye



la dependencia de la Tarifa. Se pretende que las personas que han participado puedan dejar de depender de esta bonificación una vez cuenten con ingresos suficientes que les permitan una vida digna a través de un trabajo de calidad.

En 2021 ha finalizado la fase de intervención del primer programa piloto, iniciado en 2020 en la ciudad de Barcelona, en el que **han participado 38 personas**.

Con el proyecto ONA se ha desarrollado una metodología escalable y replicable en otros territorios, así como una mejora del análisis de la vulnerabilidad y el diseño de itinerarios de transformación social a través del empleo.

El despliegue territorial efectuado durante 2021 para este proyecto **tiene un impacto sobre un total de 200 personas**, de las cuales, a diciembre de 2021, había 120 inscritas en los cuatro programas iniciados:

- ONA Cornellà de Llobregat: 52 personas en proceso de participación.
- ONA L'Hospitalet de Llobregat: 36 personas inscritas (10 pendientes de inscripción final).
- ONA Santa Coloma de Gramenet: 32 personas inscritas.
- ONA Sant Adrià de Besòs: en proceso de selección.

Programa Becas Jóvenes Talentos



En 2021 se inició la 6ª edición de este programa, y son ya **25 los jóvenes con expedientes académicos brillantes**, pero con graves dificultades económicas, **que participan o han participado**.

Los estudios universitarios se cursan en las universidades públicas –UPC, UB, UAB y UPF– y las becas incluyen, además de gastos y matrículas, un acompañamiento pedagógico de los estudiantes, mentoría y acompañamiento de las familias.

Este curso se han graduado los primeros tres jóvenes becados, que recibieron el reconocimiento en un acto celebrado en el Àgora Agbar el 30 de septiembre de 2021, en el que también asistieron los demás compañeros y compañeras del programa. Una de las estudiantes graduadas ha iniciado una etapa laboral en Aigües de Barcelona; los otros dos graduados reciben asesoramiento por parte de Gestión del talento corporativo.

Asimismo, se ha iniciado un programa Alumni, de alcance para todos los y las estudiantes y exestudiantes del programa, que será autogestionado por los propios becados y becadas con el apoyo de Aigües de Barcelona.



Proyecto A-porta



Se trata de una iniciativa de la Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña (CONFAVC) que busca empoderar y formar a los vecinos y vecinas para dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos entre el vecindario. Asimismo, también se les informa sobre cómo pueden ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto ha hecho emerger la figura de los "picapuertas": vecinos que se encargan de ir puerta a puerta en su barrio para informar a los demás vecinos de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos, como, por ejemplo, el agua. El proyecto A-porta se inició en Ciutat Meridiana de Barcelona y se ha desplegado en otros barrios de la ciudad y en municipios del área metropolitana de Barcelona –incluso en algunos que son ajenos. Aigües de Barcelona colabora, junto con los ayuntamientos, como proyecto social singular.

En 2021 se han iniciado **tres programas** con el apoyo de Aigües de Barcelona **en los municipios de Viladecans (barrio de la Montserratina), Gavà (barrios de Can Espinós y Ausiàs March) y Sant Feliu de Llobregat (barrio de Can Calders)**, llegando a una media de 300 hogares por municipio.

Proyecto Territorio Social



Se trata de un proyecto propio de alto impacto social cualitativo. Cofinanciado con los ayuntamientos y de dos años de duración, tiene como objetivo cocrear iniciativas de transformación social en el territorio con los consistorios y líderes comunitarios de los municipios para luchar contra el paro de larga duración de personas en situación de vulnerabilidad.

El despliegue territorial ha sido **en los municipios de Montcada i Reixac y Sant Boi de Llobregat:**

- **Territori Social Montcada i Reixac:** programas Mujeres con Empuje y Montcada Incluye.
- **Territori Social Sant Boi de Llobregat:** participación, diseño y creación de un parque urbano para la práctica deportiva inclusiva por parte de adolescentes.



Colaboraciones y alianzas con entidades del tercer sector

En 2021, Aigües de Barcelona ha formalizado alianzas con entidades del territorio del área metropolitana de Barcelona para un total de **23 proyectos sociales finalistas** de organizaciones del tercer sector, en los retos de fomento del **empleo de calidad/mejora de la empleabilidad** (20) y en la generación de bienestar social (3), así como dos proyectos singulares relacionados con la **integración de personas refugiadas con dos ayuntamientos del área metropolitana (Sant Boi de Llobregat y Viladecans)**. Durante 2021, se ha acogido y han participado en estos proyectos finalistas 570 personas, algunos de los cuales tienen continuidad medio año 2022 (curso escolar). Hay que añadir las más de 1.800 personas en riesgo de exclusión social y alta vulnerabilidad beneficiadas en el proyecto de servicios de higiene (Gimnasio Social Sant Pau).

Para todos estos proyectos de colaboración, se ha diseñado y puesto en funcionamiento una sistemática propia de seguimiento y evaluación final de los objetivos alcanzados.

(103-2 Ocupabilidad, 203-2)

Compromiso con la cultura y la educación

El elemento vertebrador de nuestro compromiso con la cultura y la educación es el **Museo de Aigües de Barcelona, un agente de referencia, dinámico y en continua evolución para la difusión del conocimiento sobre los valores relacionados con la cultura del agua.**

Durante 2021, ha continuado la digitalización de la oferta educativa y divulgativa para todo tipo de público: educativo (actividades específicas para educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior), familiar y general.

La Central Cornellà, donde se ubica el museo, es una instalación en funcionamiento, por lo que, desde el estallido de la crisis sanitaria de la covid-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museu de les Aigües ha estado cerrado temporalmente, para minimizar riesgos en estas instalaciones estratégicas de suministro. El museo ha respondido a esta situación dando un nuevo impulso a la digitalización de todas las actividades y recursos educativos, a fin de posibilitar que estos contenidos estén disponibles para todos, siempre y ante cualquier eventualidad.

47.302 participantes en las actividades digitales



30.252 niños y jóvenes han participado en el programa educativo escolar digital



639.576 visualizaciones de los contenidos digitales divulgados a través de YouTube, Facebook o Instagram





Durante el último año, el Museu de les Aigües ha llevado a cabo la creación de la nueva página web y ha dado un importante salto en innovación educativa digital. Además, en octubre se reanudaron las visitas escolares presenciales en la ETAP de Sant Joan Despí..

ACTIVIDADES DESTACADAS

- » Visita en realidad aumentada a la ETAP de Sant Joan Despí.
- » Visita interactiva al Museu de les Aigües.
- » Visita imposible al Museu de les Aigües.
- » El reto del milenio, juego online.
- » La dama de agua, scape movie.
- » Agua de barrio, un proyecto de ciencia ciudadana.
- » Aula activa H2O para gente senior, cursos de horticultura y meteorología.
- » Exposiciones virtuales: Arte y Agua, La Central Cornellà vista por Mariscal, La colección del Museu de les Aigües.
- » Gotas de historia, serie de videos.
- » Viajes y agua, serie de videos.
- » Maquinaguas, musical familiar.

PROGRAMA EDUCATIVO ESCOLAR

Educación infantil. Juegos de agua, Cómo suena el agua, Cuentos de agua, Transforma con el agua.

Educación primaria. Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Factoría del agua, Aqualogia online, La ciencia del agua con Dani Jiménez, El Museu de les Aigües en el mundo Minecraft.

Educación secundaria. Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí, Agua de barrio, La ciencia del agua con Dani Jiménez, H2O! Gestiona el agua de toda la ciudad, Origen rescatemos el agua, La complejidad de tener agua en el grifo, etc.

Ciclos formativos. Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí, La complejidad de tener agua en el grifo, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües.

Compartimos un futuro (AMB): Agua para todo y para todos, Recorrido virtual en la depuradora del Prat de Llobregat, La aventura del agua, Conoce mejor el agua, Visita combinada a la Casa de las Aguas y a la depuradora de Montcada i Reixac, Conoce los acuíferos de Cataluña.





(103-2 Comunidades locales, 413-1)

Iniciativas de proximidad

MARATÓ DE TV3

Por quinto año consecutivo, hemos estado junto a La Marató de TV3 y Catalunya Ràdio, dedicada en 2021 a la salud mental. Desde nuestra voluntad por fomentar los hábitos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, repartimos 4.000 cantimploras y 1.000 vasos compostables para los voluntarios, colaboradores e invitados. También, un año más, un grupo de trabajadores y trabajadoras de la compañía participaron como voluntarios de este evento solidario.

BANC DE RECURSOS

Desde hace años, colaboramos con el Banc de Recursos proporcionando material de oficina. En 2021 se han entregado, desde Aigües de Barcelona, 66 portátiles, 61 ordenadores de sobremesa/servidores, 37 monitores/TV y 9 teléfonos móviles, lo que ha supuesto un ahorro ecológico de 37.934 kg de CO₂.

Las entidades sociales de Cataluña que han recibido este material trabajan en diversos ámbitos, como la inserción laboral de mujeres y colectivos en riesgo, el de la gente mayor, las drogodependencias o la educación especial, entre otros.

SCIENCE COOKING WORLD CONGRESS

En el marco de la restauración sostenible, la compañía ha participado en el Science Cooking World Congress 2021, con la instalación de un punto de avituallamiento en el congreso y una ponencia sobre calidad de agua del grifo impartida por Miquel Paraira, director de Calidad del agua en la compañía.

ESPACIO AGUA

Evento itinerante dirigido a niños de 3 a 12 años en el que pueden descubrir el llamado ciclo antrópico del agua y cómo, entre todos, podemos cuidar este recurso tan valioso.

CARRERAS Y EVENTOS DEPORTIVOS

Durante 2021, la compañía ha patrocinado 12 carreras locales donde ha puesto al alcance de los participantes puntos de avituallamiento de agua con vasos compostables y opción de carga de botellas y cantimploras.



Plan de Voluntariado

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, de forma que consigamos talento comprometido. De esta forma, también reafirmamos nuestro compromiso con el territorio.

Aigües de Barcelona ha trabajado, juntamente con el Comité de Voluntariado, el Plan de Voluntariado Corporativo 2021-2023, alineado con la estrategia 2030 de la compañía y donde se integran las expectativas de las entidades y las personas voluntarias.

Voluntariado social

Voluntariado ambiental

Programa Ayudando a los que Ayudan



En 2021, hemos renovado el convenio con la Federación Catalana de Voluntariado Social (FCVS), plataforma de referencia del voluntariado social en Cataluña. Se trata del tercer convenio firmado y su objetivo es ayudar a las entidades receptoras a mejorar las actividades que realizan sus voluntarios desde el punto de vista de medidas de seguridad y salud. El programa recoge tres tipos de actividades:

- **Pildoras formativas impartidas a las entidades interesadas que forman parte de la FCVS** para ofrecer conocimientos y pautas a seguir para mejorar la seguridad y salud de las personas voluntarias a la hora de realizar determinadas acciones.
- **Acreditación de competencias:** facilitamos que las personas voluntarias de las entidades de la FCVS con una dedicación notoria puedan acreditar sus competencias desarrolladas a través del voluntariado, acompañándolas y asesorándolas para los procesos de búsqueda de empleo.
- **Premio Lluís Martí:** seguimos patrocinando y formando parte del jurado del Premio Lluís Martí. En concreto, con el Premio Aigües de Barcelona a la construcción de la mejor comunidad local socialmente responsable (del área metropolitana de Barcelona), dotado con 1.500 €.

Proyecto Coach con la Fundación Exit



Iniciativa de voluntariado corporativo que pretende **orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad social** que provienen de una experiencia de fracaso escolar a través del coaching y el

BiObserva



Proyecto donde los trabajadores y trabajadoras voluntarios registran la **observación de aves** que, después, serán utilizadas como bioindicadores. Aparte de estas acciones, se están instalando **cajas refugio** para favorecer ciertas especies de rapaces en regresión, como el búho común y el mochuelo, o especies amenazadas, como el erizo claro, antes frecuente en este entorno.

ACCESO AL AGUA

(103-2 Impactos económicos indirectos)

Según recoge de forma implícita el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el acceso al agua es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para garantizar una vida digna. Aigües de Barcelona lo ha situado en el centro de sus decisiones y prioridades, y garantiza el suministro de agua a todo el mundo, incluyendo a quien no la puede pagar.

Por eso, realiza las siguientes acciones:

- Llevar a cabo una **gestión eficiente y sostenible del agua**
- Buscar **fuentes innovadoras y alternativas de captación**.
- **Concienciar** a las personas sobre la necesidad de realizar un **consumo responsable**
- Asegurar el **correcto funcionamiento de la red de saneamiento** y un retorno del agua al medio de acuerdo con la normativa legal vigente.
- **Garantizar el acceso al agua a todos**, en especial a las personas en situación de vulnerabilidad.

En la compañía somos conscientes de la dificultad de acceso de algunas personas a este necesario recurso, una situación que se ha visto agravada en los dos últimos años debido a la pandemia por covid-19. Este escenario ha incrementado el número de personas que se han visto en situación de vulnerabilidad.

Las personas en situación de vulnerabilidad solían realizar las gestiones de manera presencial. Debido a las medidas impuestas por la pandemia, en nuestras oficinas implantamos la cita previa en 2020.



Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

Para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad, otorgamos bonificaciones y ayudas mediante tres herramientas fundamentales:

1. Gestión de impagados domésticos durante la pandemia

El Real Decreto 8/2020 dispuso la prohibición de suspender el suministro de agua a los consumidores vulnerables a partir de abril de 2020. Posteriormente, el Real Decreto 11/2020 estableció que, hasta el 30 de septiembre de ese año, no se podía suspender el suministro de agua a ningún consumidor doméstico.

Sin embargo, **aunque Aigües de Barcelona podía haber puesto en marcha el proceso de gestión de impagados en octubre de 2020, por prudencia y siguiendo nuestra filosofía de proteger siempre a las personas en situación de vulnerabilidad, no se inició hasta enero de 2021**, aplicándose a los clientes domésticos. Esto hizo que afloraran nuevas situaciones de vulnerabilidad desconocidas con anterioridad.

Tener parado el circuito de impagados prácticamente un año hizo que muchos hogares no pagaran durante 2020 el recibo del agua, acumulando facturas, lo que conllevó que la morosidad creciera de forma preocupante. Al reiniciar el circuito de impagados en 2021 y empezar a suspender el suministro a aquellas personas que no tenían ningún problema económico, observamos que tampoco había capacidad de hacer frente a la totalidad de la deuda de golpe, por lo que **hemos aumentado las medidas de flexibilidad del pago** para poder ayudar a estas familias a solventar la deuda contraída.

2. Altas sin derecho de uso

Respecto al año 2020, en 2021 aumentaron las altas de suministro de personas sin derecho de uso sobre la vivienda, la mayoría en la ciudad de Barcelona. Sin embargo, si bien en 2020 se debieron mayoritariamente a que el estado de emergencia decretado desde el gobierno del Estado hizo que las fuentes públicas se dejaran sin suministro, en 2021 las nuevas situaciones afloran porque se empiezan a realizar cortes de suministros que no están identificados como vulnerables.

3. La nueva Tarifa Social

La creación del Fondo de Solidaridad supuso un paso adelante de la compañía para proteger a las personas que más lo necesitaban, ya que no existía ningún mecanismo público de protección. Casi una década después, en el marco del Plan de Acción Social, **Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva Tarifa Social** como mecanismo estructural que tiene la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad, es decir, facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua.

Esta nueva Tarifa Social, que entró en vigor el 4 de agosto de 2021, aporta una ayuda estructural a las personas en situación de vulnerabilidad.

(203-2)



23 convenios de pobreza energética con ayuntamientos

En concreto, supone un incremento de la bonificación, que pasa del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto "suministro de agua", y beneficia a los siguientes colectivos:

- **Familias con todos sus miembros en paro.**
- **Personas que perciban una pensión mínima.**
- **Personas y unidades familiares que acrediten que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente, o a las que se haya reconocido, mediante un informe de los servicios sociales de la administración local competente, la situación de riesgo de exclusión residencial.**

Durante 2021, se ha renovado el convenio firmado con el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat y están en trámites de renovación los de Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat y Gavà.





(203-2)

Proyecto Vulnerability



Iniciativa que se ha llevado a cabo con la colaboración de Cetaqua con el doble objetivo de crear una herramienta predictiva que nos permita detectar posibles situaciones de vulnerabilidad por zonas geográficas, así como poder tener una solución de segmentación de los clientes en función de su comportamiento de pago. Esta segmentación permitirá:

- Definir acciones a realizar en cada uno de estos segmentos, orientadas a la protección de barrios donde la vulnerabilidad económica sea más severa
- Recuperar deuda donde la vulnerabilidad no esté presente.

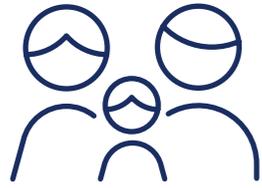
En cuanto a la metodología utilizada, se han integrado los datos que conocemos de los hábitos de pago de los clientes con los datos socioeconómicos de los que se dispone.

Para poder caracterizar los mapas de vulnerabilidad, se han tenido en cuenta tres factores principales:

- Envejecimiento de la sociedad.
- Rentas bajas.
- Condición de migrante.

También se espera que el proyecto pueda responder a indicadores del tipo:

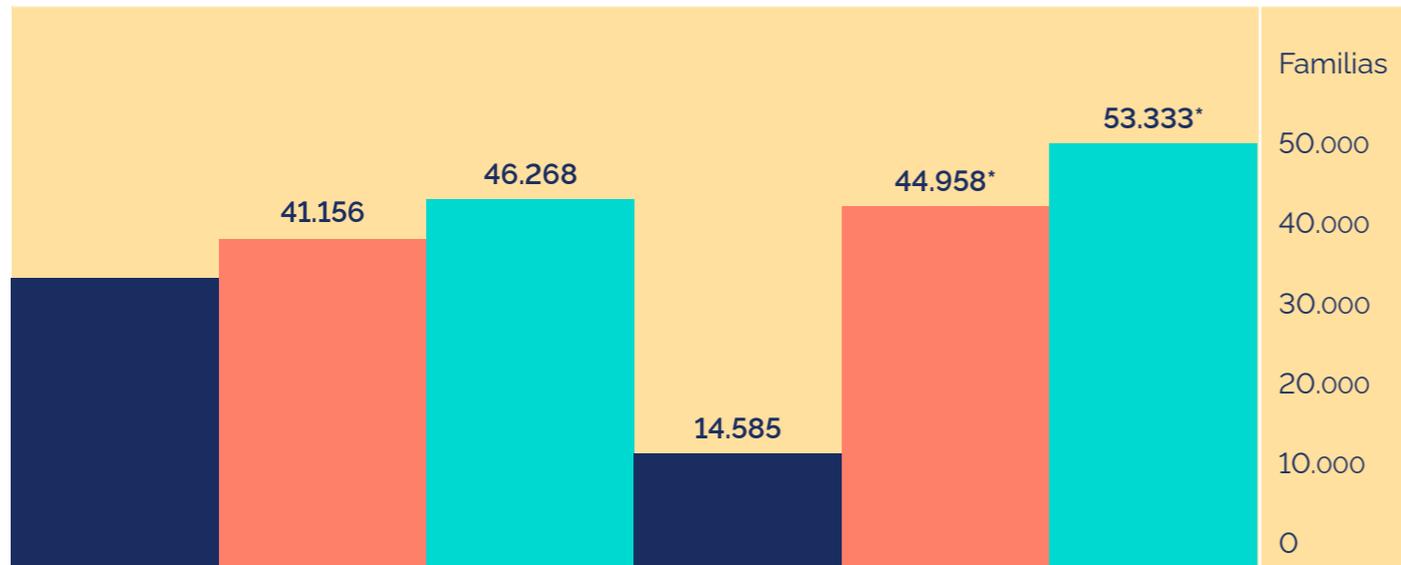
- Detección de clientes que modifican su comportamiento de pago.
- Incremento de la identificación de zonas con mayor probabilidad de existencia de clientes vulnerables.
- Incremento de la efectividad de los instrumentos sociales.
- Mejorar en la efectividad de los procesos de recobro.



53.333 familias se han beneficiado de la nueva tarifa social

(203-2)

Familias con bonificaciones y ayudas 2019 2020 2021

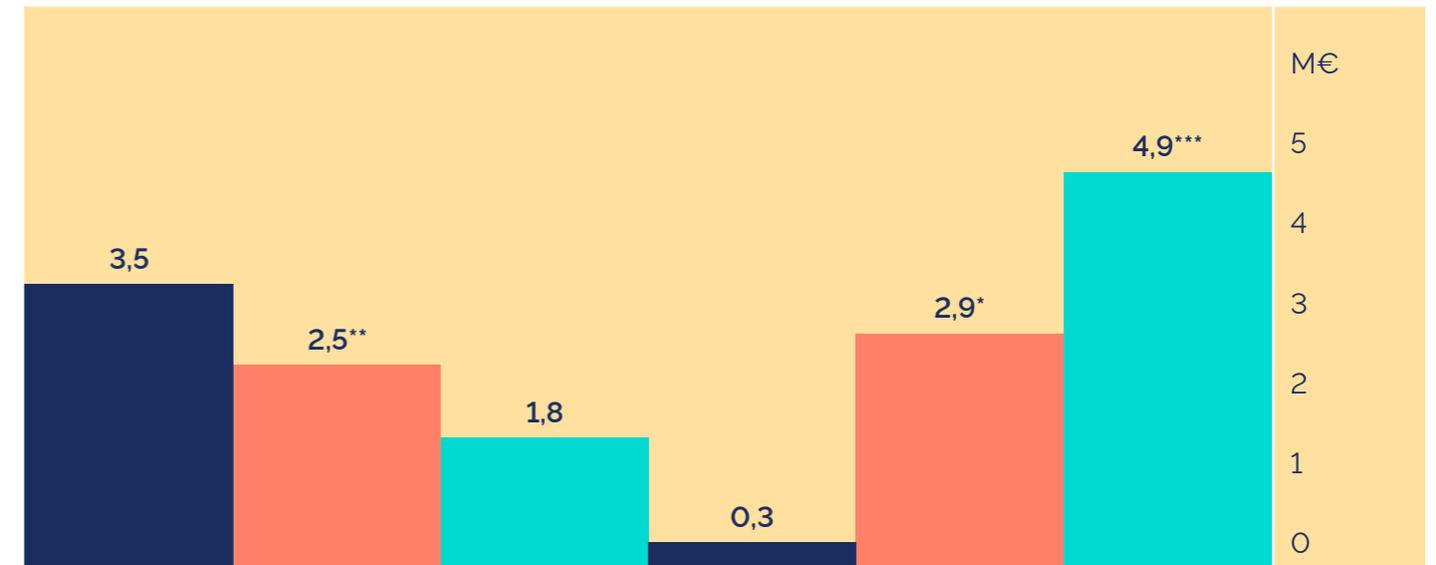


Fondo de Solidaridad desde 2012

Tarifa social

(*) En fecha 01/01/2020 se introdujo una mejora en la tarifa social en cuanto al número de beneficiarios, a fin de que las unidades familiares que se encuentren en situación de exclusión residencial o de vulnerabilidad apreciada por los servicios sociales municipales pasen a ser beneficiarias de la tarifa social.

Importes bonificados por ayuda 2019 2020 2021



Fondo de Solidaridad

Tarifa social

(*) En fecha 01/01/2020 se introdujo una mejora en la tarifa social, incrementando la bonificación del 25% al 50% del concepto "suministro de agua".

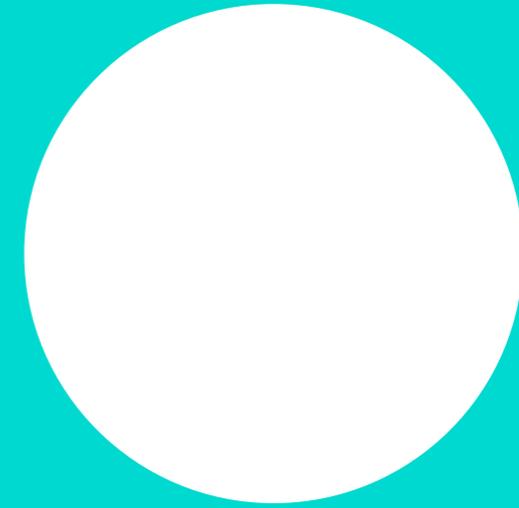
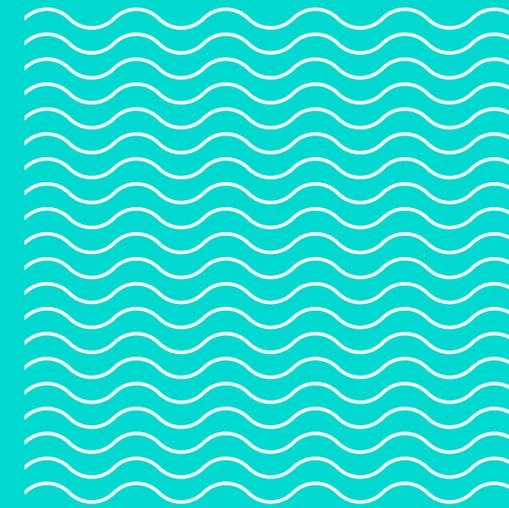
(**) Esto ha provocado una reducción de la aportación económica al Fondo de solidaridad en 2020 respecto a 2019.

(***) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la tarifa social, incrementando la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto "suministro de agua".



06

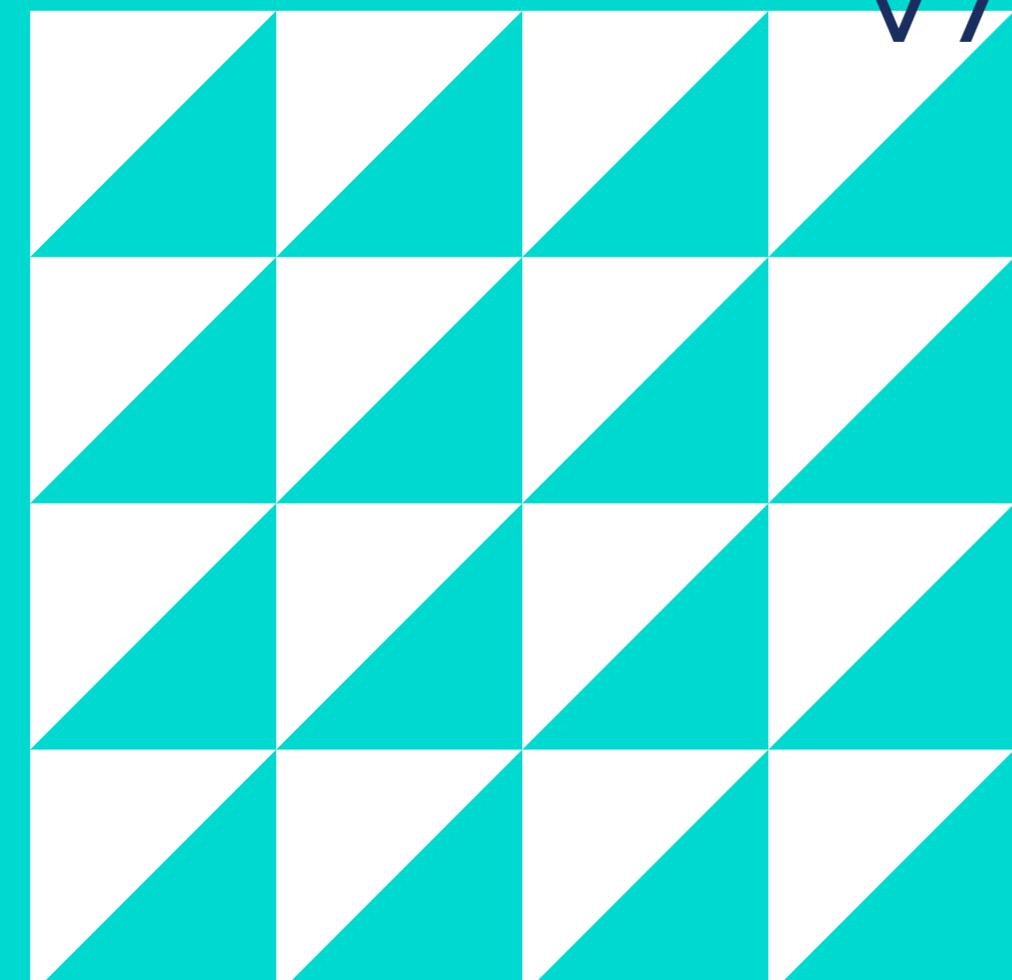
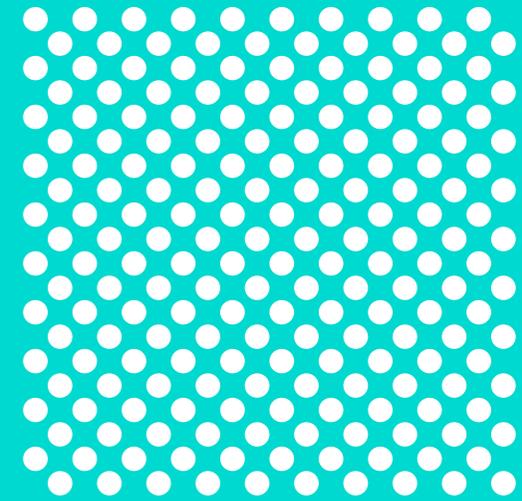
CREANDO
VALOR



PARA LAS

PERSONAS

TRABAJADORAS



Rebeca Marín

Directora de Personas y Organización
de Aigües de Barcelona



La transformación cultural debe entenderse como un progreso personal y, desde Aigües de Barcelona, afrontamos este reto teniendo en cuenta la voz de las personas trabajadoras, mediante diferentes vías (realización de encuestas y focus groups, celebración de foros de comunicación bidireccional empresa-trabajadores/as, acompañamiento formativo...).

Aigües de Barcelona es una compañía que apuesta por la generación de un entorno de trabajo igualitario y diverso en todos los niveles organizativos. Prueba de ello, son todas aquellas medidas que se han tomado para avanzar, cada vez más, en distintos ámbitos que afectan a las personas trabajadoras.

Así, en materia de igualdad entre hombres y mujeres, podemos destacar la firma del II Plan de Igualdad de Aigües de Barcelona o la consecución de metas, como la relativa a la reducción de la brecha salarial en dos puntos menos desde 2020.

En cuanto a diversidad e inclusión, hemos llevado a cabo una serie de iniciativas para ayudar a los jóvenes a entrar en el mercado laboral, así como impulsar la participación en programas de voluntariado dirigidos a la integración de colectivos en riesgo de exclusión social. En este punto, cabe poner de relieve que la totalidad de la plantilla participa anualmente en el curso de Diversidad Funcional que organizamos desde 2015.

Por último, en el ámbito de la conciliación personal, familiar y laboral, cabe destacar el proyecto Smart Working, un nuevo modelo de trabajo iniciado en 2021 que tiene por objetivo dotar a los trabajadores y trabajadoras de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de forma más flexible, incorporando en el día a día el trabajo a distancia y nuevas formas de trabajar.

UN EQUIPO EXCELENTE Y COMPROMETIDO

Para Aigües de Barcelona, el equipo humano es una prioridad. **Mantener la implicación y adaptabilidad de todas las personas que forman parte de la compañía** es el resultado del trabajo permanente por poner en valor y **fomentar el bienestar y el talento de las personas, la formación y la cultura de la equidad, la seguridad y la salud**. Todo esto no es solo el trabajo de un departamento, sino una forma de hacer transversal..

Trabajamos para crear un buen clima y elaboramos políticas y procesos centrados en el desarrollo de entornos seguros y saludables, en la igualdad de oportunidades, la promoción de la conciliación familiar, la formación, la participación, el diálogo y la no discriminación.

Nuestra tarea es prestar un servicio esencial, como el agua, y garantizar que sea de la misma calidad de siempre. Este año, debido a la pandemia de la covid-19, se ha adaptado el procedimiento de trabajo a las nuevas realidades, acuerdo en el que ha contribuido toda la plantilla.

Queremos seguir enriqueciendo **la cultura social en la organización** para continuar con la integración del impacto social en los comportamientos, la toma de decisiones y las actuaciones que llevamos a cabo. Cada uno de nosotros tenemos oportunidades, en nuestro día a día, de tomar decisiones integrando los valores de la solidaridad: cuándo compramos, cuándo contratamos o cuándo nos relacionamos.

Nuestra plantilla



Las personas que trabajan en Aigües de Barcelona son el activo más valioso de la compañía y el pilar esencial para el desarrollo de la actividad

ENTORNO DE TRABAJO IGUALITARIO Y DIVERSO

(103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades, 405-1)

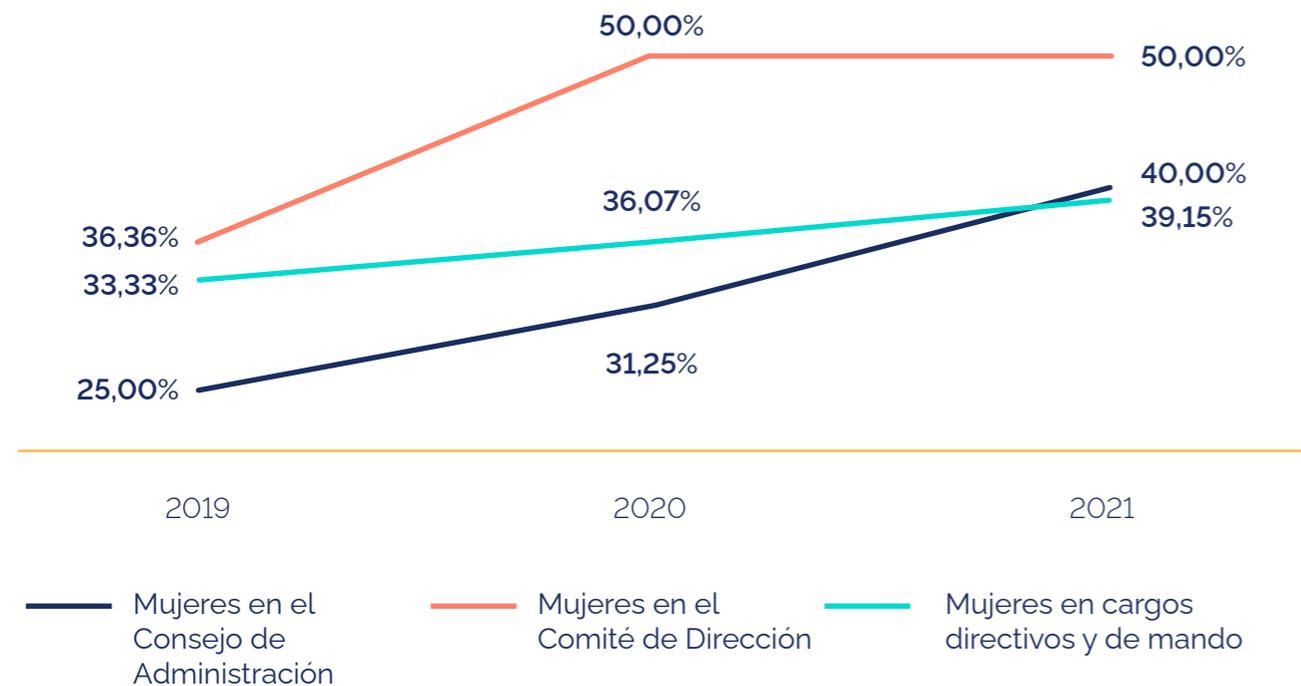
En Aigües de Barcelona, contamos con un plan de igualdad de oportunidades que asegura el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de la organización. Nuestros objetivos en este ámbito son los siguientes:

- **Afianzar**, en la cultura interna, **el valor de la igualdad** entre mujeres y hombres.
- Progresar en la **presencia equilibrada de mujeres y hombres** en la organización.
- Garantizar el **acceso igualitario a la formación** interna.
- Promover la **igualdad retributiva** de mujeres y hombres.
- **Sostener**, en la cultura de la organización, **el valor del equilibrio de las distintas esferas de la vida**.
- Consolidar, de forma transversal, los criterios de **comunicación inclusiva y no sexista**.
- **Velar por un entorno saludable** y libre de riesgos con perspectiva de género.
- Asegurar un **entorno de trabajo libre de acoso**.

Convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Acuerdo dirigido a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, con el objetivo de que en 2021 el número de mujeres en el Consejo de Administración represente el 30%. En este aspecto, podemos decir que en 2021 hemos superado el objetivo, hasta llegar a un 40%.

Igualdad



Brecha salarial

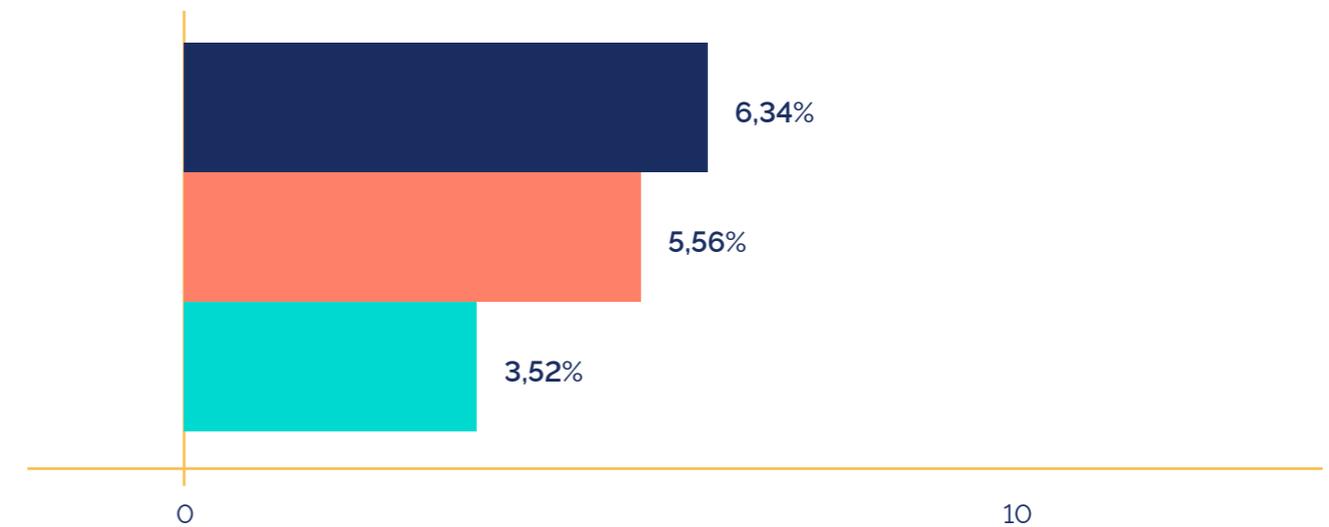
(405-1, 405-2)

Durante 2021, Aigües de Barcelona ha calculado el porcentaje de brecha salarial entre sus trabajadores y trabajadoras. El dato global en 2021 es del 3,52%. Aunque sí se evidencia brecha salarial, estamos satisfechos de nuestra trayectoria en la apuesta por la igualdad, pues hemos logrado reducir la brecha respecto a 2020 en un 36,69%.

El del agua ha sido históricamente un sector muy masculinizado, con trayectorias y antigüedades muy largas, lo que explica, entre otros, la diferencia en las retribuciones medias anuales.

Brecha salarial

2019 2020 2021





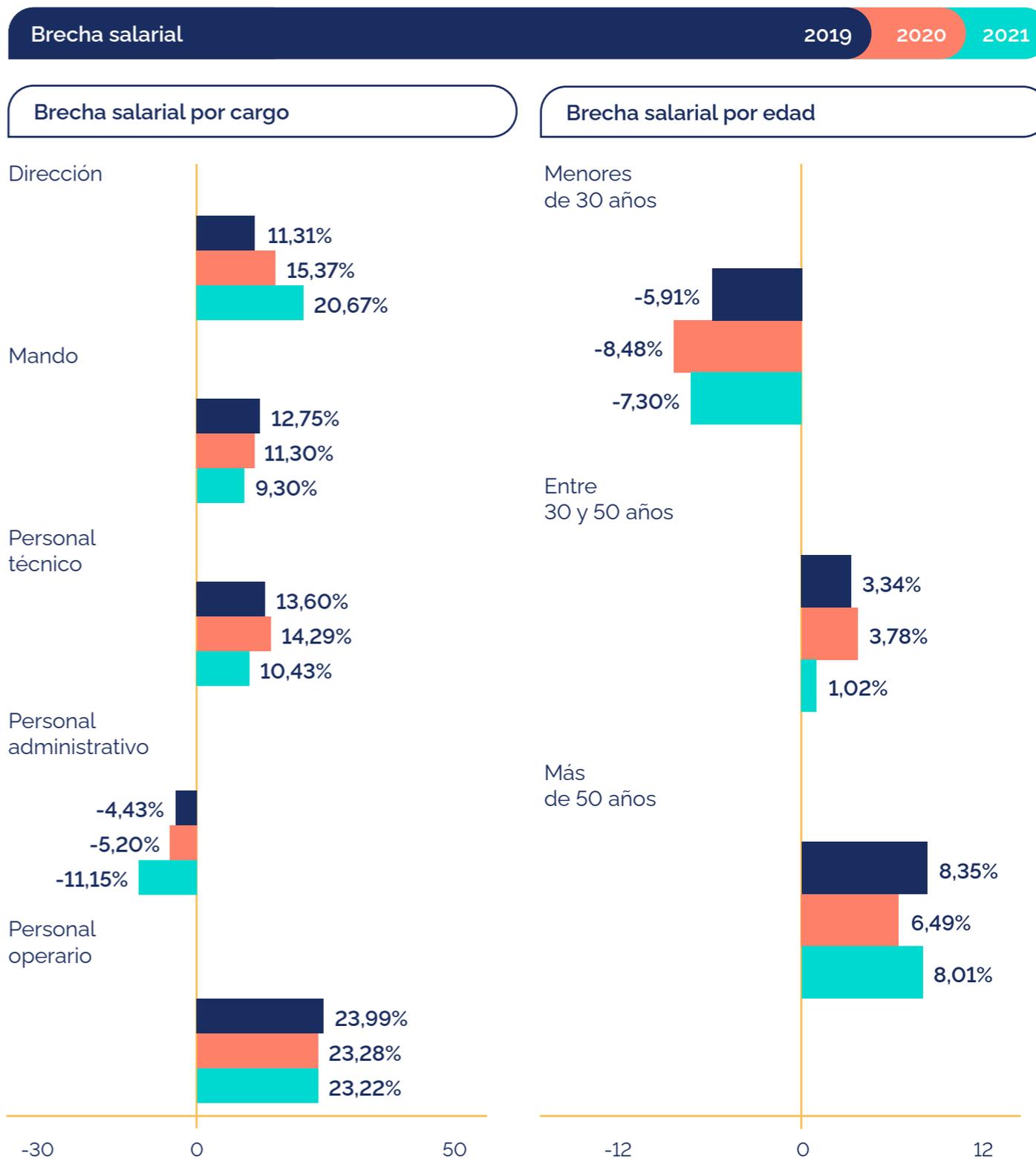
(405-2)

Remuneraciones

El cálculo de la brecha salarial se ha llevado a cabo siguiendo la metodología establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya y se ha realizado basándose en la remuneración media de los trabajadores y trabajadoras en activo a 31 de diciembre de 2021, considerando el salario base bruto anual, complementos voluntarios, complementos obligatorios y retribución de horas extraordinarias. En algún caso, se han tratado los datos para garantizar que la comparativa sea 100% homogénea según el estado de las personas y el tiempo trabajado, y, por tanto, las cifras retributivas y el número de personas pueden no coincidir con otros datos reportados en otros informes. La fórmula de cálculo es: brecha salarial = (salario medio hombres - salario medio mujeres) / (salario medio hombres).

La remuneración de la Dirección incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones y pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo o cualquier otra percepción.

Retribución del Consejo de Administración: los miembros del Consejo de Administración no han devengado ningún importe en concepto de retribución como miembros del Consejo, ni de dietas ni de atenciones estatutarias.



Prevención del acoso

En Aigües de Barcelona, consideramos cualquier forma de violencia como un atentado contra la dignidad de las personas y, por tanto, una violación de los derechos fundamentales. Por este motivo, desde 2014 disponemos de un protocolo de actuación en caso de acoso que ha sido actualizado con fecha 1 de junio de 2021. Destacan como **novedades en este nuevo protocolo la incorporación del acoso por medios telemáticos o ciberacoso**, entendido como cualquier comportamiento hostil contra una persona a través de las TIC, y el acoso por expresión o identidad de género en el trabajo.

Queremos conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Por eso, declaramos que el acoso por

razón de sexo, psicológico, moral o mobbing, por medios telemáticos o cualquier otra conducta de abuso de autoridad o acoso discriminatorio no serán permitidos ni tolerados en ninguna circunstancia y serán sancionados con contundencia.

Disponemos de un buzón de consultas o denuncias relativas al acoso. Estas consultas o denuncias se ponen en conocimiento de la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso y se tratan con total confidencialidad. La dirección es bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat

Durante los últimos tres años no se han recibido denuncias de acoso; por tanto, no ha sido necesario activar el protocolo de acoso.

Integración de personas con diversidad funcional

La integración de personas con diversidad funcional, y que están 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 diversas administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas con el convencimiento de que nos aporta un capital humano muy valioso.

Actuaciones destacadas

Adhesión a la Red Acoge

Empresas comprometidas con la diversidad; proyecto avalado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y financiado por fondos de la Unión Europea.

Renovación Sello Bequal

Que distingue a las compañías como socialmente responsables con la discapacidad. Requiere de un compromiso en tres áreas –la Estrategia y el Liderazgo, con el compromiso de la alta Dirección hacia las personas con discapacidad; la Gestión de Recursos Humanos, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, promoción y formación; y, por último, la Accesibilidad universal, tanto en las instalaciones como en otros ámbitos en la comunicación interna.

Personas con diversidad funcional



Desde el año 2015, el 100% de la plantilla ha realizado el curso de Diversidad funcional





CONCILIACIÓN PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Aigües de Barcelona trabaja con la convicción de tener un entorno de trabajo donde todas las personas perciban que pueden alcanzar progresivamente sus metas de forma equilibrada tanto en el ámbito personal como en el familiar y profesional.

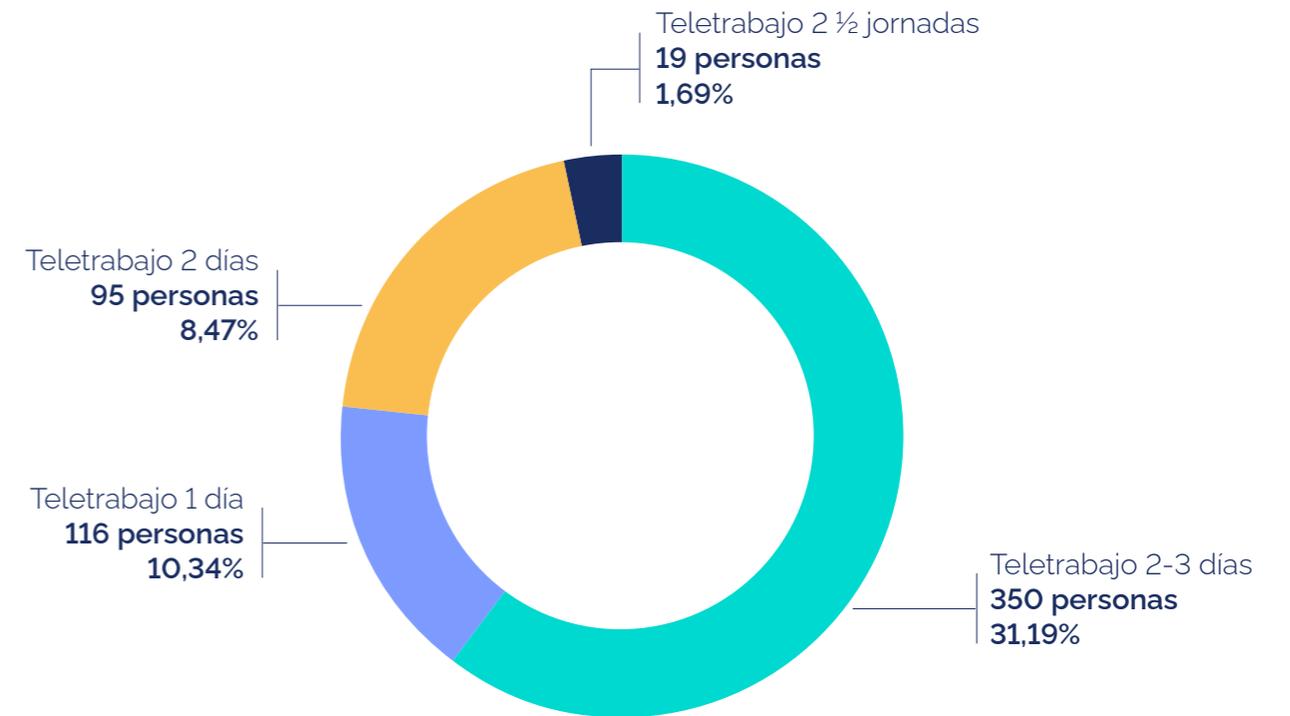
Como empresa comprometida con la conciliación, ofrecemos a nuestro equipo **92 medidas encaminadas a facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal:**

	47 medidas sobre la calidad del trabajo
	21 medidas de flexibilidad temporal y espacial
	9 medidas de apoyo a la familia
	10 medidas de desarrollo personal y profesional
	5 medidas en el ámbito de igualdad de oportunidades

Impacto de las medidas de flexibilidad espacial



Afectan a un total de 580 personas (51,69% de la plantilla) en diferentes modalidades



Actuaciones destacadas

Adhesión al Charter del Teletrabajo y la Flexibilidad Laboral

Iniciativa impulsada por la Fundación Más Familia para promover el compromiso empresarial con la cultura de la flexibilidad laboral y el teletrabajo, el respeto por el medio ambiente, la diversidad y la inclusión, así como los beneficios de una cultura flexible.

Recertificación EFR 2020 para la promoción de un proyecto de mejora continua en materia de conciliación con el compromiso de la Dirección para fomentar la conciliación laboral, familiar y personal.

Impulso del teletrabajo y la flexibilidad

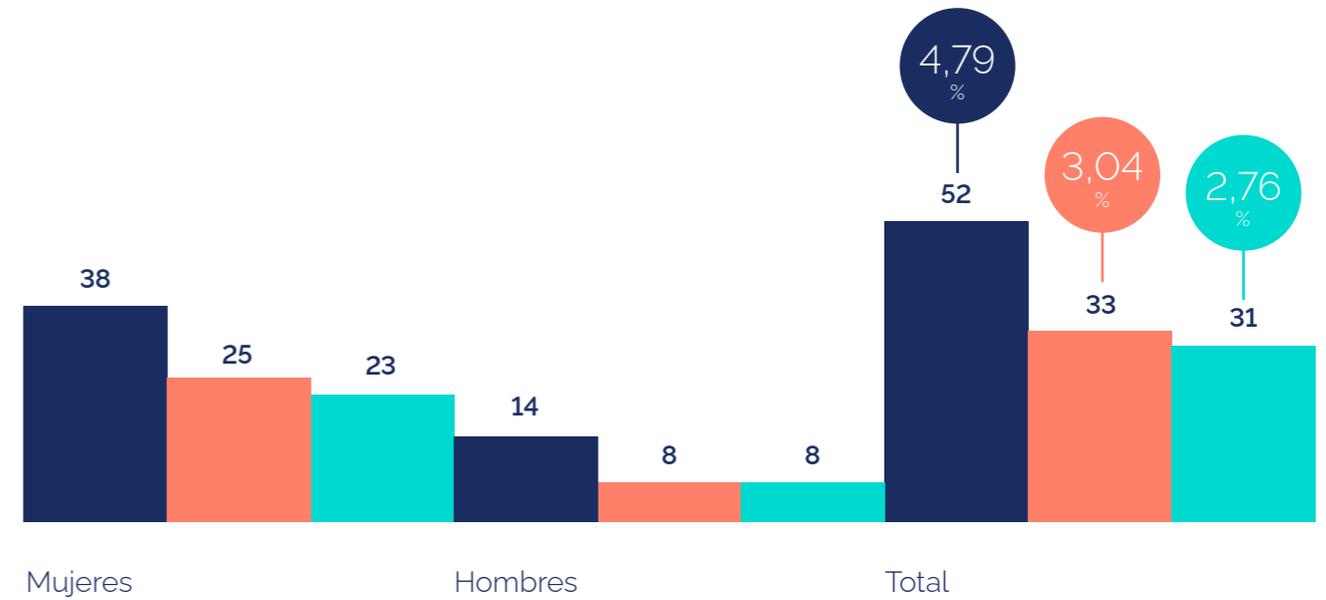
2020 se convirtió en un antes y un después en cuanto al teletrabajo y la flexibilidad horaria en las organizaciones. La declaración del estado de alarma aceleró el proceso iniciado por la organización de implantación total del teletrabajo.

El 2 de abril de 2020, gran parte de los equipos técnicos y administrativos de la empresa -696 personas (100% de las personas que pueden teletrabajar)- pasaron de la modalidad presencial al teletrabajo, lo que ha supuesto una disminución notable de los desplazamientos in itinere.

La aceleración de la implantación del teletrabajo por la crisis sanitaria nos ha permitido extender, a lo largo de 2021, los beneficios de un método de trabajo flexible, basado en la confianza mutua entre empresa y colaboradores, a un colectivo mayor de personas.

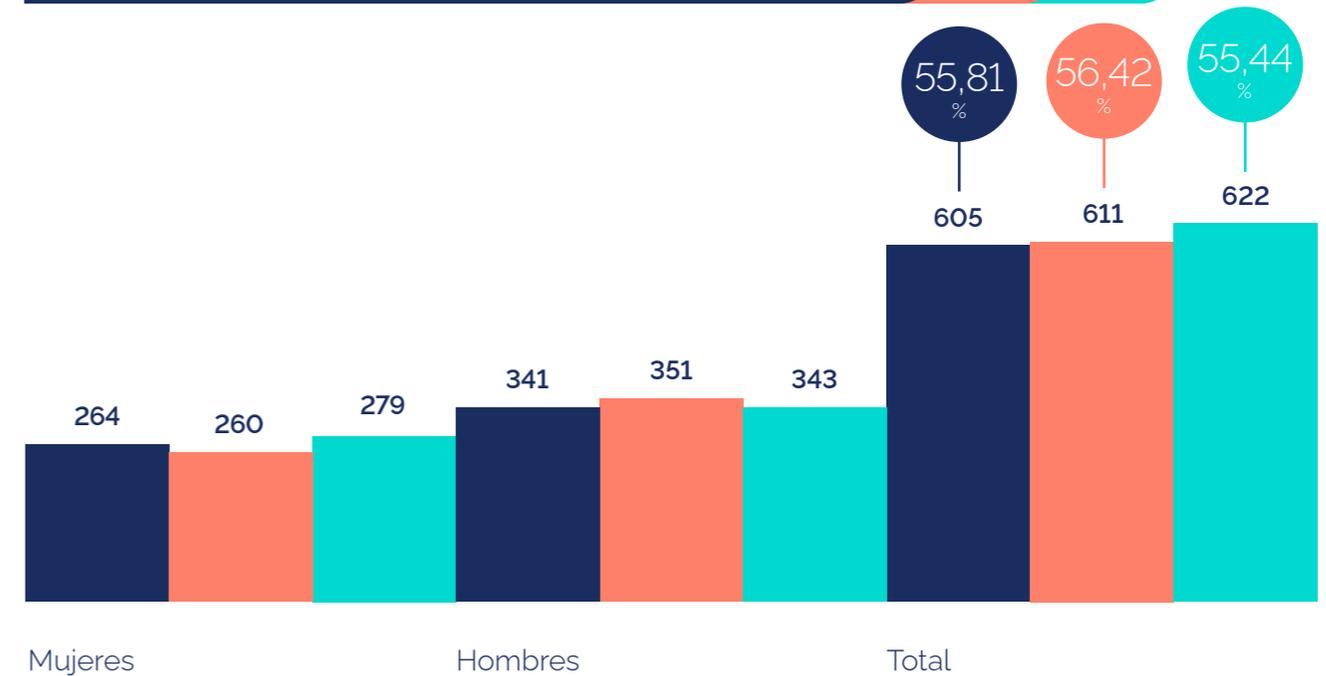
Número de personas con reducción de jornada

2019 2020 2021



Personas que gozaron de flexibilidad en la jornada

2019 2020 2021



Nuevo modelo de trabajo: transformación y Smart Working



Durante 2021, se ha trabajado en un nuevo modelo de *smart working*, con el objetivo de dotar a nuestros trabajadores y trabajadoras de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de forma completamente autónoma.

Modelo con 4 ejes

1.

Eje cultura Nuevo rol del líder, trabajo por proyectos y estructura menos piramidal.

Actuaciones 2021

- Formaciones en comunicación en entornos virtuales y liderazgo *smart working*
- Comité Aceleración (Comité de Transformación Cultural), con foco en la transformación cultural: compuesto por 67 personas de todos los ámbitos y niveles de la organización. Tiene como objetivo compartir experiencias en iniciativas de cambio para desarrollar la cultura de la mejora continua y el cambio.

2.

Eje procesos

Actuaciones 2021

- Proyecto oficina sin papel y digitalización.

3.

Eje tecnología

Actuaciones 2021

- Dotación de los equipos y la formación necesaria para teletrabajar.
- Formación en tecnologías digitales a toda la plantilla que, desde la pandemia, ha pasado a teletrabajar.

4.

Eje espacios

Actuaciones 2021

- Eliminación de la mayoría de los despachos para crear una oficina diáfana, sin mesas asignadas y nuevos espacios colaborativos.
- Se amplía el acceso al aparcamiento a todas las personas trabajadoras de la sede de la compañía.

Desconexión laboral

En Aigües de Barcelona, disponemos de guías de buenas prácticas que se ponen a disposición de todas las personas trabajadoras y se publican en la intranet de la organización:

• Política de reuniones

Con el fin de velar por la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, hemos desarrollado una política específica para la celebración de reuniones de trabajo, estableciendo un manual de buenas prácticas que incluye cómo actuar antes y durante las reuniones. Esta política se ha publicado en todas las salas de reuniones y en la intranet.

• Política de buen uso del correo electrónico

Es una medida específica para el uso del correo electrónico, estableciendo un manual de buenas prácticas que permite concienciar sobre el uso de las herramientas que la empresa pone a disposición de las personas trabajadoras.



ABancem: transformación organizativa



En septiembre de 2020, Aigües de Barcelona define una nueva organización en torno a cuatro pilares estratégicos: Pacto Social, compromiso con la ciudadanía, excelencia operativa y digitalización e innovación.

Modelo con 3 ejes

1.

Transformación Digital

Para la eficiencia de los procesos y la eliminación de burocracias.

2.

Transformación Cultural

Impulsando un nuevo modelo de liderazgo y de trabajo hacia la agilidad y el empoderamiento de los empleados.

3.

Transformación Organizacional

Donde la transversalidad y la eliminación de silos son los principales focos.

En el marco de la Transformación Organizativa, con fecha 1 de julio de 2021, se implantó una nueva organización dual, permitiendo dar respuesta a la transformación sin dejar de lado la excelencia operativa. Esta organización dual se estructura en dos ejes:

- Gestión de la operativa, garantizando la excelencia y eficiencia, así como un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Carriles de aceleración, focalizados en el desarrollo de los proyectos de transformación digital, con el objetivo de contribuir a la mejora de la relación con el entorno.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

(103-2 Formación de los empleados)



Aigües de Barcelona es un buen lugar para trabajar, donde las personas se sienten valoradas e incentivadas y pueden potenciar su formación y desarrollo tanto personal como profesional.

Nuestra plantilla recibe formación continuada, que establecemos con la perspectiva de dotarla de conocimientos útiles para llevar a cabo su labor y hacerlo con el uso de las metodologías y herramientas más punteras.

Disponemos de un sistema de gestión del desempeño que facilita procesos de promoción interna con garantías de objetividad y de igualdad de condiciones, identificando las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora. Esta evaluación se lleva a cabo en base a un sistema de gestión ética y socialmente responsable, de acuerdo con la norma SGE 21, con lo que se cumplen los compromisos adquiridos en materia de igualdad.

Favorecemos el desarrollo profesional

(404-1)

En la compañía, se imparten, de forma periódica, formaciones relacionadas con el marco ético establecido, poniendo a disposición de las personas trabajadoras el Código ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y las políticas principales.

En 2021 se ha ejecutado una campaña de comunicación para difundir la estructura ética, a través de píldoras y correos electrónicos informativos, y se ha realizado una encuesta sobre estructura ética entre los profesionales de Aigües de Barcelona para conocer el grado de implantación y percepción actuales.

También durante 2021, se han realizado ocho comunicaciones sobre ética y cumplimiento a los profesionales, y hemos continuado desarrollando formación relativa a nuestro marco ético.

Asimismo, se lleva a cabo formación específica dirigida a concienciar a directivos y administradores sobre las diferentes materias que afectan al cumplimiento normativo, así como jornadas presenciales y online sobre medio ambiente e innovación, contratación, económico-financiero, salud y seguridad laboral, recursos humanos, derechos humanos, protección de los activos, conflictos de interés y relaciones con administraciones.

Concretamente, en 2021 se ha vuelto a impartir el curso sobre gestión de conflictos por la Federación Catalana de Voluntariado. Se han empleado los contenidos previamente adaptados para impartirlo vía telemática mediante un webinar, afianzando así nuestro compromiso de apoyo y colaboración con esta entidad.

Horas de formación 2021: 27.751,12
24,7 h por persona trabajadora/año



Formación para la generación de empleo de calidad

Ciclos formativos

Aigües de Barcelona reafirma su compromiso con la generación de empleo de calidad, el desarrollo de la economía local y las alianzas para hacer frente a los retos de futuro colaborando en:

- El Ciclo Formativo de Grado Superior del Agua del Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat, en el modelo dual. Los alumnos combinan la formación teórica con 912 horas de prácticas en la compañía.
- El Ciclo Formativo de Grado Medio del Agua del Institut Rubió i Tudurí, en Barcelona. La participación se traduce en:
 - » Definición curricular de los contenidos de los temarios.
 - » Apoyo al profesorado, por ejemplo, con visitas a las instalaciones de Aigües de Barcelona.
 - » Impartición, por parte de profesionales, de la organización de alguna materia técnica.

Prácticas en Aigües de Barcelona

Se abren prácticas en los campos de CP Redes, FP Dual, FP laboratorio, Ciclos formativos y Universidades.

Doctorados Industriales

La propuesta de colaboración de Aigües de Barcelona con el Plan de Doctorados Industriales de la Generalitat de Catalunya presenta las siguientes particularidades:

- Resolución de problemas aplicados.
- Acceso de los estudiantes a prototipos.
- Investigación colaborativa y aplicada.
- Formación específica en la industria o en las nuevas oportunidades de carrera.
- Participación de profesionales cualificados del sector del agua.

Cada proyecto tiene una duración de tres años. Seis estudiantes ya se han doctorado en Aigües de Barcelona y, durante 2021, otros dos estudiantes han trabajado en su tesis.

Retención del talento y promoción interna

El verdadero valor de Aigües de Barcelona nace en las personas, en su capacidad para innovar, para resolver problemas desde la creatividad y para actuar con inteligencia. Estas facultades tienen un factor común: el talento. Por eso, entendemos la gestión del talento como uno de los principales retos para la consecución de nuestros objetivos y el éxito de nuestra organización.

Evaluación del desempeño a toda la plantilla

Aigües de Barcelona pone a disposición de su plantilla una herramienta llamada Talent'up para gestionar la evaluación del desempeño, es decir, medir y gestionar tanto el rendimiento como el potencial, basándonos en las competencias clave corporativas ponderadas en cada puesto de trabajo.

Funciones de Talent'up:

- Dar feedback del desempeño.
- Tratar posibilidades de carrera.
- Proponer herramientas para el desarrollo profesional.

Planes de sucesión

Pensados para posiciones clave de la compañía, donde se identifica a personas que se encuentran en sus últimos años laborales y que pueden transferir su conocimiento a los profesionales que ocuparán en el futuro esta posición.

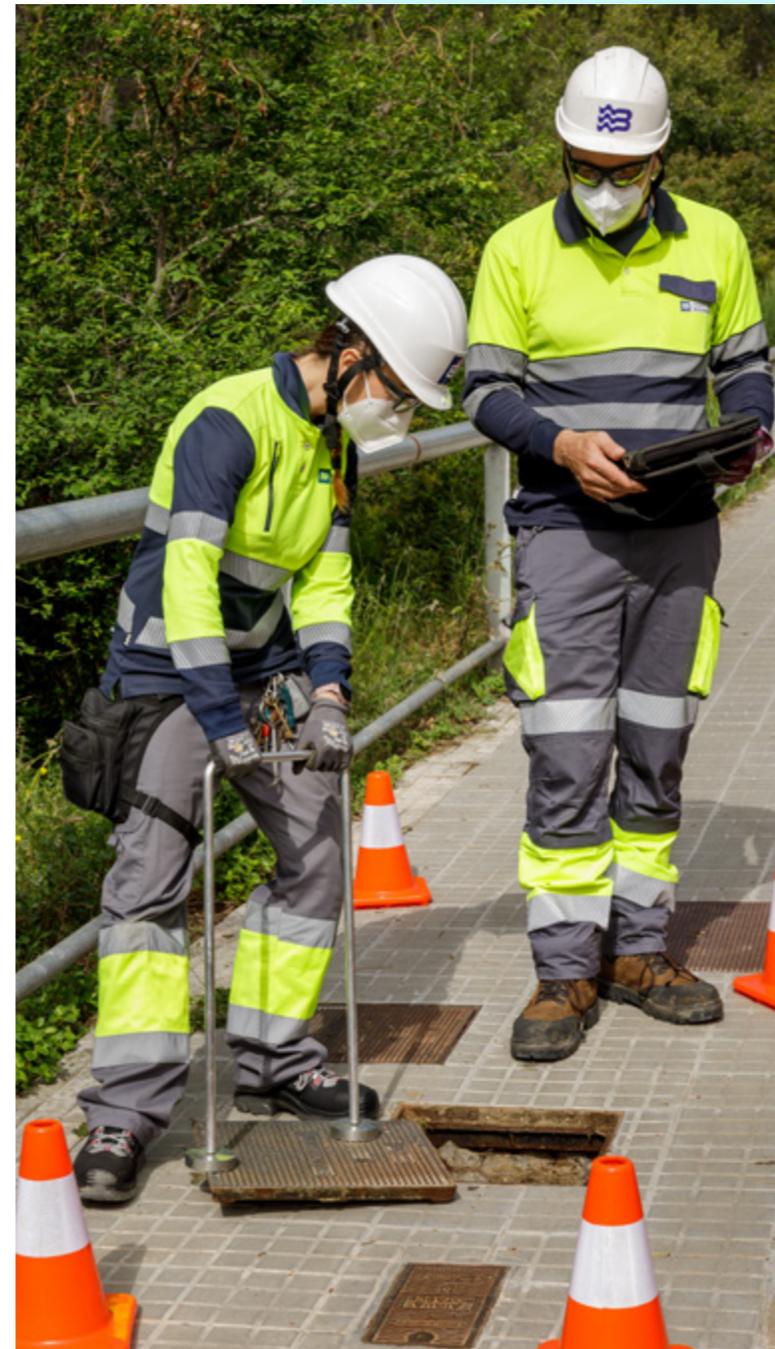
Planes de carrera

Se han definido, en el marco de la Escuela de Operaciones, para dar recorrido al talento joven de Aigües de Barcelona en los ámbitos de operaciones. Consisten en la definición de estancias en diferentes posiciones de la organización. El porcentaje de promoción de mujeres es del 8,58% y el de hombres del 8,55%.



SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo, 403-1,403-2, 403-3, 403-6)



El compromiso con la seguridad y salud laboral es una cuestión primordial en Aigües de Barcelona. Por este motivo, la máxima seguridad en el trabajo es un valor asumido e integrado en la cultura de la compañía y debe aprovecharse de la excelente oportunidad que nos ofrece el marco normativo actual para dar un impulso decidido a la acción preventiva con el fin de:

- **Fomentar** una auténtica **cultura de la prevención**, entendiendo con ello la cultura organizativa, plenamente participativa, con un enfoque positivo que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de las mismas.
- Reforzar la necesidad de **integrar de forma eficiente y en términos de sostenibilidad la prevención de riesgos laborales (PRL)** en los sistemas de gestión de la empresa en todos los niveles organizativos.
- **Adecuar las nuevas formas de organización del trabajo en la normativa de PRL.**



Además de cumplir con los requisitos contemplados en las diferentes normativas, hemos apostado por establecer un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral para proporcionar puestos de trabajo seguros y saludables, prevenir las lesiones y el deterioro de la salud del personal y mejorar de forma continua el desarrollo de la seguridad y salud laboral en el puesto de trabajo. Disponemos de procedimientos y metodologías para la evaluación de los riesgos asociados a:

1. **Instalaciones.**
2. **Actividades realizadas en los centros de trabajo** de Aigües de Barcelona por parte de personal propio, personal de empresas contratistas o visitantes.
3. **Agentes físicos, químicos y biológicos** y/o relacionados con las condiciones de trabajo que puedan estar presentes en el entorno laboral.

Consulta, participación y comunicación

(403-4, 403-6, 403-7)

Ponemos al alcance de todas las personas trabajadoras mecanismos de comunicación para que puedan informar, a los y las responsables de sus centros de trabajo y al Servicio de Prevención, de los eventos detectados con un posible impacto sobre la seguridad laboral. En base a estas comunicaciones se realiza un análisis de la situación para buscar soluciones que permitan minimizar y/o eliminar la situación peligrosa, así como hacer extensivas al resto de la organización aquellas buenas experiencias observadas.

Tenemos constituidos 11 comités de seguridad y salud laboral (CSSL), formados de forma paritaria por personas delegadas de prevención y representantes

de la empresa, y en las que participan miembros del Servicio de Prevención. Son órganos destinados a tratar, comunicar e informar sobre los aspectos en materia de seguridad y salud laboral que afectan a la organización.

Los trabajadores, a través de los comités, tienen acceso a la información necesaria, especialmente sobre todo lo que se refiere a los aspectos del proceso productivo que puedan tener incidencia en la salud de la plantilla. También en la información sobre riesgos reales o potenciales, las estadísticas sobre los índices de absentismo y sus causas, así como una relación de los accidentes de trabajo y los estudios que se elaboren sobre el entorno de trabajo.

Seguridad y salud laboral



— Índice de frecuencia — Índice de absentismo — Índice de gravedad

Hábitos saludables y bienestar emocional

(403-6, 403-7)

La Dirección de Aigües de Barcelona sigue comprometida con todo aquello que contribuya a fomentar el desarrollo profesional y el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, mejorando sus condiciones. Por este motivo, sigue promocionando unos hábitos saludables a través de la plataforma Hábitos Saludables, que tiene la vocación de garantizar la calidad de vida de las personas trabajadoras. Durante el año 2021, esta plataforma ha operado de forma virtual publicando artículos y recomendando acciones y consejos dirigidos a la plantilla.

En el contexto de la pandemia, la compañía ha ofrecido servicios de apoyo en salud emocional y aspectos psicosociales mediante un servicio de psicología que ha dado respuesta a todos los

casos que, bien por iniciativa propia o derivados del servicio médico, han solicitado soporte emocional.

La afluencia de casos de 2021 se ha visto minorada con la retirada progresiva de las restricciones y el levantamiento del estado de alarma. Sin embargo, esta nueva etapa ha dado paso a nuevos motivos de consulta relacionados con el retorno progresivo a las oficinas y la reorganización de los patrones laborales y personales.

La mayoría de los trabajadores y trabajadoras que solicitan apoyo emocional pertenecen al equipo de oficinas y personal sensible. Por el contrario, el colectivo de operarios que ha tenido que mantener su trabajo de campo o presencial no acusa tanto la bajada de las restricciones.

Protección contra la covid-19

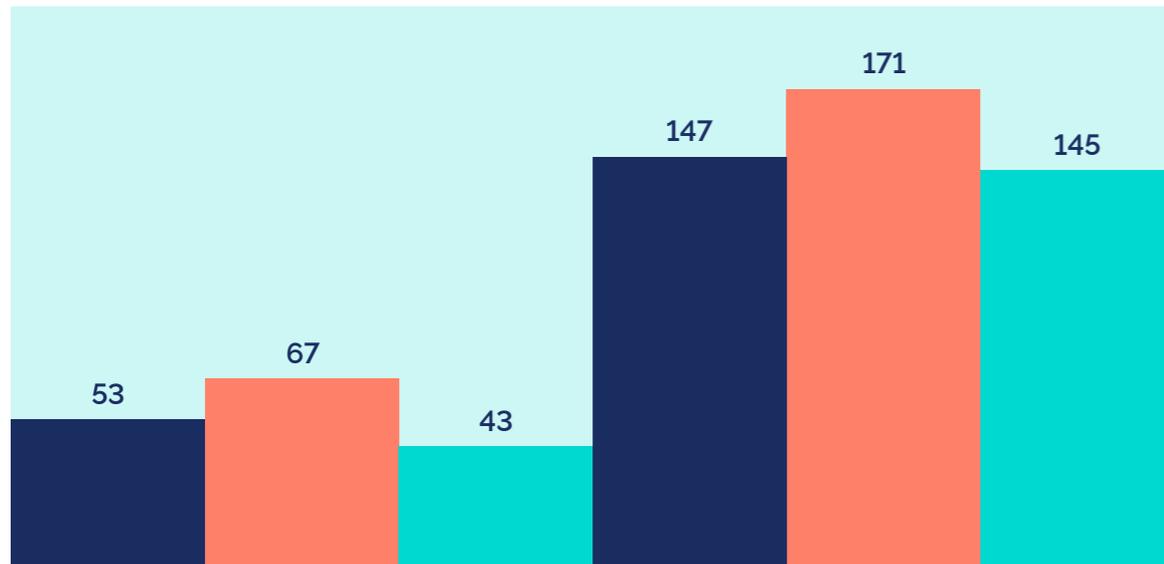
Los estándares de protección aplicados por Aigües de Barcelona para trabajar de forma segura se basan en las recomendaciones establecidas por las autoridades competentes (el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud).

Aigües de Barcelona realiza un constante seguimiento de los índices de incidencia acumulada, tanto a nivel de Cataluña como de España, y, en general, de la evolución de la pandemia, a fin de poder adaptar su operativa a los diferentes escenarios generados por la covid-19.

Durante 2021, se ha continuado trabajando con intensidad en las medidas de protección, realizando una desescalada de forma consciente y segura de acuerdo con el estado de inmunidad de las personas trabajadoras gracias a la vacunación.

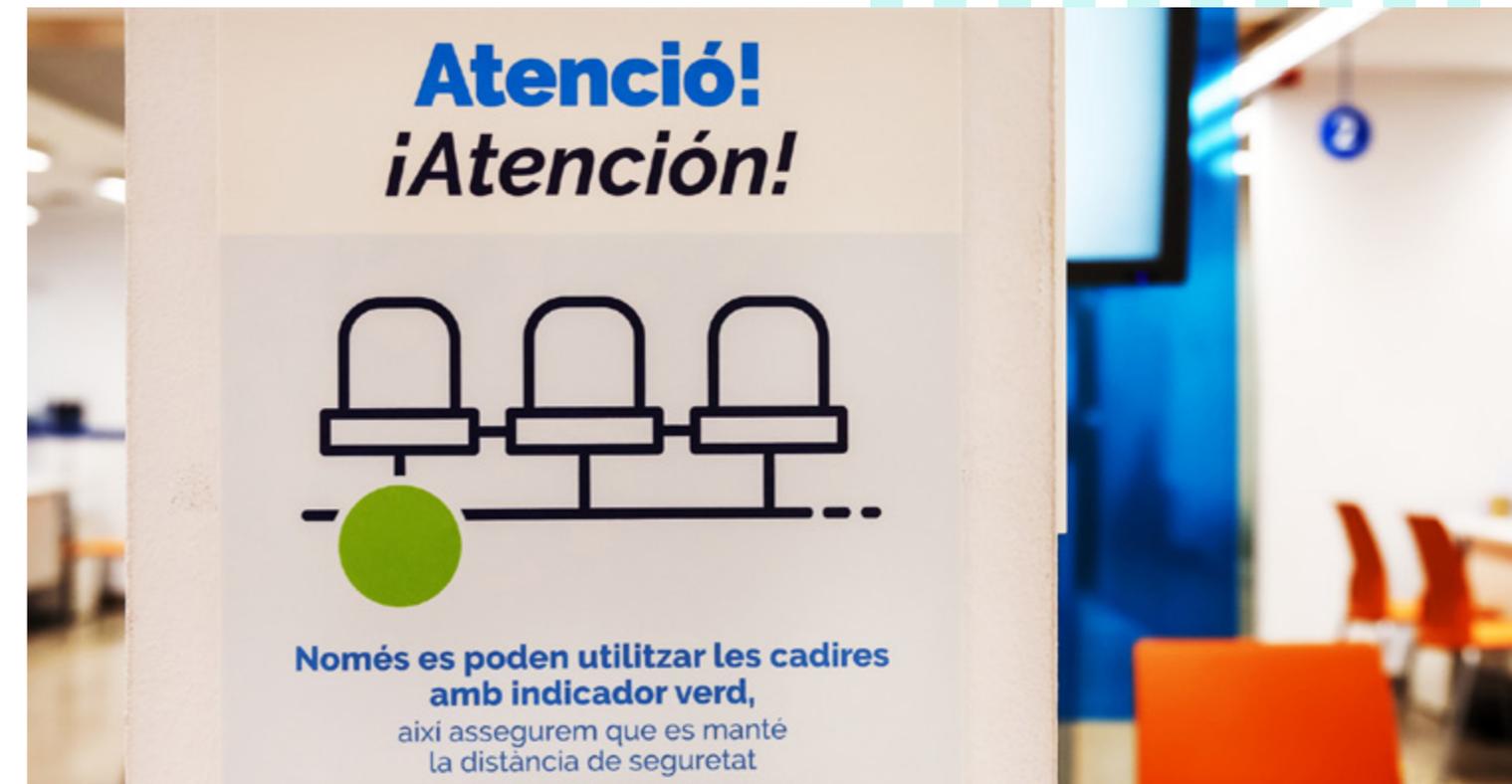
Evolución nivel asistencial

2019 2020 2021



Número de personas

Número de visitas



Actuaciones destacadas

- Se siguen realizando visitas de seguimiento a los centros de trabajo para verificar el grado de implantación de los protocolos de la covid-19.
 - » 90 unidades de mascarillas comunicativas destinadas, principalmente, a las Oficinas de Atención al Cliente (OAC).
- Ante la sospecha o confirmación de un caso positivo, se siguen realizando los formularios de contactos estrechos a fin de minimizar cualquier riesgo de contagio.
- Desde el Servicio de Vigilancia de la Salud se siguen realizando, entre el personal que está trabajando en formato presencial, test para la detección precoz de positivos asintomáticos. En total, se han efectuado en 2021 6.629 pruebas/test detección.
- Se continúa con la entrega de mascarillas para los trabajadores y trabajadoras durante la jornada laboral.
- Hasta el tercer trimestre del año ha sido obligatorio el uso de mascarilla autofiltrante FFP2 en los centros de trabajo operativos y se ha hecho entrega de mascarillas comunicativas para que puedan hacer uso de ellas el personal que esté en contacto con personas con discapacidad auditiva. En 2021 se ha contabilizado la entrega total de:
 - » 143.744 unidades de mascarillas quirúrgicas.
 - » 176.357 unidades de mascarillas autofiltrantes FFP2.
- Se siguen realizando las desinfecciones periódicas de los centros y vehículos de trabajo.
- Se mantiene la aplicación de los protocolos de toma de temperatura en los centros de trabajo.
- Se implantan medidas para garantizar la ventilación adecuada de edificios y monitorizar en continuo los valores de calidad del aire.
- Se mantiene la limitación de aforo en espacios comunes para garantizar la distancia mínima social. A lo largo del año, se ha ido modulando esta restricción en función de las indicaciones de las autoridades sanitarias.
- Se ha continuado con la gran labor comunicativa, consistente en informar a la plantilla de la evolución de la pandemia, así como de otros aspectos de interés para las personas trabajadoras. En 2021 se han realizado un total de 182 comunicados internos.

Formación en seguridad y salud laboral

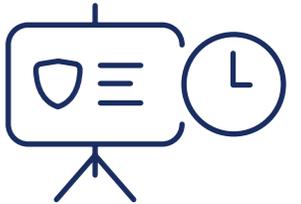
El Servicio de Prevención participa en la actividad formativa en materia de seguridad y salud laboral, tanto detectando las necesidades requeridas para cada colectivo de personas trabajadoras y organizando las sesiones a impartir, como llevando a cabo la propia actividad formadora a través de los recursos personales propios o externos.

A lo largo de 2021, se han efectuado diversas acciones formativas relacionadas con las temáticas de seguridad asociadas a las diferentes actividades. Los cursos ofrecen a los trabajadores/ras las aptitudes y conocimientos necesarios sobre los riesgos inherentes a sus tareas y las medidas preventivas y de emergencia que deben adoptarse en su entorno laboral. Las actividades se realizan dentro de la jornada laboral y son, mayoritariamente, de carácter teórico-práctico presencial.

Para evaluar la eficiencia de la formación, se realiza una prueba final corregida por la persona formadora. En caso de que el resultado de la evaluación no haya sido satisfactorio, se refuerzan aquellos aspectos que no hayan quedado consolidados, evaluando de nuevo la eficacia.

En el caso de los cursos presenciales, se ha añadido la parte relativa a la gestión frente a la pandemia y los planes de vuelta a la normalidad: grupos reducidos y estables, uso de mascarillas, mantenimiento de la distancia social y realización de test de antígenos en caso necesario, priorizando en todo momento el desarrollo de los cursos en espacios abiertos o suficientemente ventilados.

(403-5, 403-6, 403-7)



11.228 horas impartidas de formación de seguridad y salud laboral

Realidad virtual



Como novedad, se ha establecido una **modalidad formativa con tecnología de realidad virtual** que permite sumergirse en una simulación y recrear un entorno en el que poder poner en práctica los conceptos teóricos. Se aplicó en la sesión "10 Reglas que salvan - Objetivo cero accidentes graves y mortales", orientada al personal de oficinas. Han recibido esta formación un total de 233 personas.

Cultura Justa. ¡Si te mojas, todo el mundo gana!

(403-2, 403-4, 403-6)

En Aigües de Barcelona, **creemos en la transformación cultural** en el ámbito de la seguridad de las personas, el medio ambiente y las instalaciones. Sabemos que una cultura justa es aquella en la que las personas que conforman la organización comunican sin temor a riesgos, errores o incumplimientos de las normas durante las operaciones y confían en la respuesta de la organización.

La finalidad del proyecto Cultura Justa es crear un clima de confianza que permita comunicar y conocer los eventos, de alto potencial y gravedad (HIPO o High Potential, por sus siglas en inglés), que podrían poner en riesgo nuestra actividad, con el objetivo de hacer más seguras y eficaces las operaciones. Por ello, **la comunicación** de lo que puede ir mal **es clave**.

La implantación de Cultura Justa en toda la organización será una realidad en 2022 y se empezará a extender a los trabajadores y trabajadoras externos a partir de 2023.

Comunicados de riesgo de alta severidad (HIPO) 2020 2021



Formación

Talleres	630 participantes
Cursos online Talent'up	1.100 participantes

(*) HIPO: eventos de alto potencial y gravedad.

Prosafety

Durante 2021, se ha implantado la herramienta de gestión integral Prosafety, que permite la gestión de planes de acción, acciones preventivas/correctivas definidas, permisos de trabajo, visitas de seguridad, etc.

Con esta plataforma integral de gestión de SSL se permite:

- Reportar incidentes y partes de riesgos.
- Disponer de herramientas de gestión transversal y explotación de datos en cuadro de mando.
- Visitas de seguridad y permisos de trabajo.
- Evaluación de riesgos, gestión de EPIs, revisiones de equipos y gestión de formación.
- Gestión de anomalías y no conformidades de los sistemas de gestión

Política de Cultura Justa

- Reconocimiento y ejemplaridad de las buenas prácticas en seguridad.
- Reporting e información transparente en un clima de confianza.
- Se admite el derecho al error de los trabajadores de la organización.
- Independencia del equipo de estudio y análisis de los riesgos y eventos.
- Reprobación equitativa de los comportamientos inaceptables.



BatecZS

(403-6)

Aplicación para móviles corporativos que ofrece al personal diferentes funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta y herramienta como seguimiento de las emergencias, permitiendo el envío de mensajes instantáneos con contenido específico de emergencias. En 2021 se han llevado a cabo nuevas mejoras consistentes:

- Desarrollo de la nueva versión del programa, que permite la activación automática de la aplicación cuando detecta al usuario dentro del perímetro del centro de trabajo.
- Implementación en la app de un sistema de mensajería instantánea para generar alertas/ avisos durante situaciones de emergencia.

Red InnovAB

Durante 2021, se han trabajado tres proyectos relacionados con el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral en el marco de la Red InnovAB, donde intraprendedores e intraprendedoras de Aigües de Barcelona participan voluntariamente para buscar soluciones comunes a problemáticas reales de la organización:

- **Tester en continuo:** búsqueda de dispositivo que permita una lectura en continuo de la posible presencia de tensión en baterías. Durante 2021, se ha formado a los inspectores de instalaciones para que verifiquen esta medida complementaria a la de tensión en continuo.
- **Llave de llavero:** modificación de la llave de llavero actual (útil para la apertura y cierre de válvulas de distribución de la red hidráulica) para mejorar la ergonomía y el esfuerzo muscular durante su manipulación. Actualmente, se están realizando pruebas en campo con nuevas herramientas y adaptaciones de la actual llave con el objetivo de comprobar in situ su funcionamiento, la mejora ergonómica y la reducción del esfuerzo, obteniendo unos primeros resultados satisfactorios.
- **Manipulación de tapas:** búsqueda de soluciones de mejora ergonómica para minimizar la problemática existente durante la manipulación de tapas circulares de diámetro 80 cm, debido al elevado riesgo de sobreesfuerzos y fatiga física que representa esta tarea. El trabajo desarrollado durante el año 2021 ha consistido en el diseño de un prototipo de tapa que incorpora un sistema asistido de ayuda neumática en su apertura y cierre para mejorar las condiciones ergonómicas de la labor.

ENTORNO RELACIONAL Y DIALOGANTE



El diálogo entre trabajadores y Dirección es clave cuando se trata de mejorar las condiciones de trabajo. Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que proporciona recursos esenciales las 24 horas los 365 días del año.



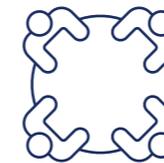
Escuchamos, analizamos, dialogamos y damos respuesta a nuestros trabajadores y trabajadoras y sus representantes, creando marcos efectivos de comunicación responsable que nos permitan conocer sus necesidades y expectativas. En 2017 se acordó el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona, que cubre el 100% de la plantilla. Este establece los procedimientos de información, consulta y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras.

El convenio de Aigües de Barcelona regula los siguientes puntos:

- Las materias de clasificación, promoción y formación profesional y el diálogo social, que se establecen en el marco de dos comisiones paritarias.
- Las competencias en materia de seguridad y salud, constituyendo un Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral (CISSL) de forma paritaria.
- Todas las competencias y la información que debe facilitarse al Comité Intercentros, así como las competencias de la Comisión Mixta de Seguimiento Marcha Empresa.
- Los criterios de reparto de diferentes ayudas y beneficios sociales para la plantilla, por la Comisión de Asuntos Sociales.
- El compromiso de adoptar medidas tendentes a alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres y la eliminación de la discriminación entre hombres y mujeres, así como medidas de prevención del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa.

Diálogo con las personas trabajadoras y los representantes sindicales

Se articula a través de dos canales diferenciados:



Representación de los trabajadores y trabajadoras de la compañía, a través de las distintas secciones sindicales y sus delegados de personal y comités de empresa, como máximos representantes. Con ellos se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y diferentes acuerdos.

Además de participar en las negociaciones sobre condiciones de trabajo, intervienen activamente en diversas comisiones como: seguimiento de la marcha de la empresa, seguridad y salud laboral, asuntos sociales, igualdad y formación, así como otras comisiones que se puedan requerir según el momento y el contexto, como la comisión de seguimiento de evolución de la covid-19, surgida a raíz de la pandemia.



Canal Embajadores, un proyecto iniciado en 2017 que pretende, mediante un grupo de 30 trabajadores y trabajadoras, fomentar una comunicación de proximidad, creando un canal bidireccional entre los profesionales y la Dirección con el objetivo de trasladar la información necesaria relativa a la empresa o las opiniones y necesidades del personal.

(102-41)

Proyectos destacados

Desayunos con la parte social



El objetivo es que la Dirección General conozca a todos los representantes de los trabajadores y trabajadoras de la compañía.

Almuerzos con la Dirección



Encuentros entre la Dirección General y la Dirección de Personas y Organización con jóvenes talentos (menores de 35 años), con el objetivo de conocerlos y avanzar en la proximidad de la Dirección con toda la organización. En 2021 se han realizado tres almuerzos con 12 participantes.

Sesiones Diálogo con el consejero delegado



Visitas del consejero delegado a las diferentes instalaciones de Aigües de Barcelona para conocer a las personas que integran la empresa y poder transmitir, en primera persona, los objetivos de la organización y las inquietudes de los empleados. En 2021 se han realizado un total de 11 sesiones –cuatro de ellas online–, con la participación de 92 personas.

Comisiones paritarias con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT)



Están reguladas en el actual convenio colectivo y las más relevantes son las siguientes:

- **Comisión de Seguimiento Marcha Empresa:** formada por la Dirección de la empresa y el Comité intercentros.
- **Comisión de Igualdad de Aigües de Barcelona:** es la encargada de efectuar el seguimiento y la evaluación de cada una de las medidas y acciones del Plan de Igualdad.
- **Comisión Paritaria de Clasificación Profesional (CPCP):** se compone de seis personas representantes nombradas por la Dirección y seis nombradas por el Comité intercentros. Se responsabiliza de la clasificación de los puestos de trabajo y de la participación en los procesos de selección y la cobertura de vacantes.
- **Comisión Paritaria de Formación Profesional (CPFP):** formada por la Dirección de la empresa y el Comité intercentros, se encarga de desarrollar el plan de formación profesional para los trabajadores y trabajadoras de acuerdo con las actuaciones y formaciones pactadas.
- **Comité intercentros de Seguridad y Salud Laboral (CISSL):** es de carácter paritario y está formado por 13 personas representantes de la plantilla escogidas entre los integrantes de los comités de seguridad y salud laboral de los centros de trabajo. Se reúne trimestralmente y sus competencias y facultades son las que determina la legislación vigente en materia de seguridad y salud.

Sobre hábitos de asistencia, aparcamiento, restaurante y hubs

Dirigida al personal del centro de trabajo de Collblanc, tiene el objetivo de seguir avanzando en los retos de transformación positiva y en el proyecto ABancem para conocer la opinión y los hábitos relacionados con cuatro aspectos: asistencia al centro de trabajo, aparcamiento, restaurante y hubs, para codiseñar los diferentes aspectos del Plan de Retorno a Collblanc e identificar propuestas de mejora del edificio.

Índice de Salud Organizacional

Tiene la finalidad de identificar los puntos fuertes a desarrollar y las oportunidades de mejora, así como los obstáculos que impiden alcanzar metas.

Clima

Como parte del proceso de mejora continua en Aigües de Barcelona, la opinión de las personas trabajadoras resulta primordial. Por este motivo, periódicamente se realiza una encuesta de clima a la plantilla con el objetivo de poder evaluar directamente el grado de satisfacción laboral.

La de 2021 es la **tercera encuesta de clima que se lleva a cabo en la compañía**. Este año se han incluido preguntas estructurales para poder comparar los resultados con los de anteriores estudios, además de nuevas preguntas adaptadas a las necesidades e intereses actuales de la empresa.

Respecto al resultado global, cabe destacar que **el índice de satisfacción general (un 7,9) ha sido el más elevado desde 2015**. Así, el resultado ha sido positivo, dado que el 84% de los participantes han otorgado notables y excelentes en su satisfacción con la empresa. Por su parte, el **grado de participación global ha sido de un 61%**.

Las principales **conclusiones** de la encuesta han sido las siguientes:

- Se fomenta y valora el trabajo en equipo y, cada vez más, **las personas trabajadoras se sienten mejor valoradas y comprendidas** por parte de los responsables.
- Las **buenas condiciones de trabajo** son uno de los principales puntos fuertes de la empresa.



- El proceso de transformación no se ha detenido a raíz de la pandemia: **la organización sigue siendo innovadora, impulsando la flexibilidad y promoviendo la sostenibilidad**.
- Aunque la pandemia ha supuesto un antes y un después en las formas de trabajar, las **personas trabajadoras** se han sentido **apoyadas y acompañadas**, tanto por la empresa como por sus responsables inmediatos.
- Las nuevas **formas de trabajo más flexibles** y, más concretamente, el teletrabajo son cambios bien valorados por las personas trabajadoras.
- En cuanto a los **aspectos a mejorar**, es necesario seguir trabajando en:
 - El **desarrollo profesional** de las personas.
 - Una **formación** interna ajustada a las necesidades del puesto de trabajo.



Índice de satisfacción de las personas trabajadoras: 7,9

Focus groups con las personas trabajadoras



Durante 2021, se han realizado cinco focus groups con el objetivo de presentar el diagnóstico del Índice de Salud Organizacional e identificar el origen de estos resultados y, de esta manera, poder poner en marcha y priorizar iniciativas para mejorar la salud organizacional.

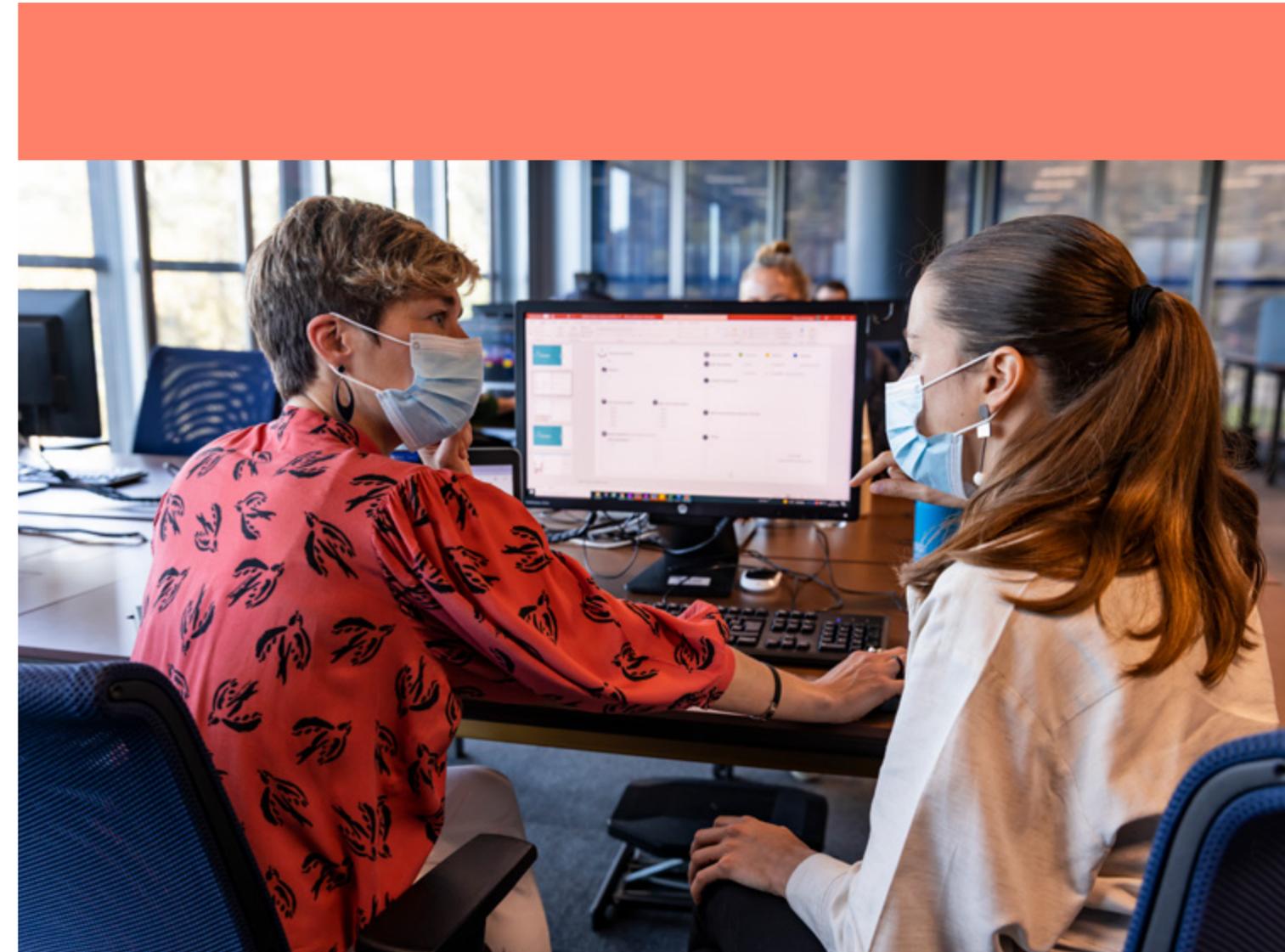
- Como resultado de estos talleres, se ha elaborado un plan de transformación cultural estructurado en seis ejes clave:
- Proximidad de la Dirección a las personas, así como la estrategia, generando el vínculo de esta con la operativa.
- Agilidad, evolucionando las capacidades para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.
- Posicionar al cliente en el centro de nuestra actividad.
- Desarrollo del talento, generando los líderes del futuro, así como acompañando a los actuales en un liderazgo más empoderador, ágil y transparente.
- Desarrollar nuevas formas de trabajar, no solo entendidas como modelos de trabajo a distancia, sino en agilidad y mejora continua.
- Transparencia, facilitando la comunicación interna con los empleados.

Actuaciones destacadas con los representantes de los trabajadores y trabajadoras



En 2021, se han formalizado varios acuerdos con el Comité intercentros:

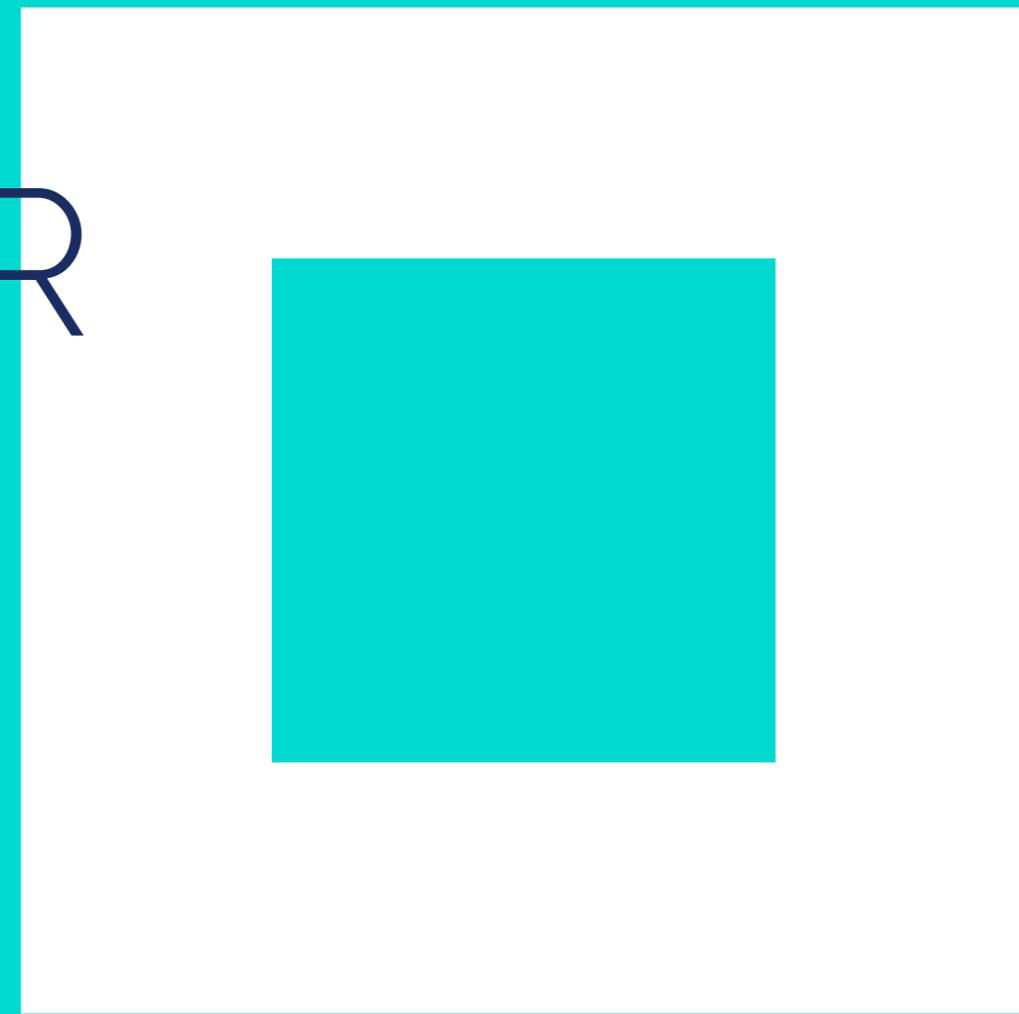
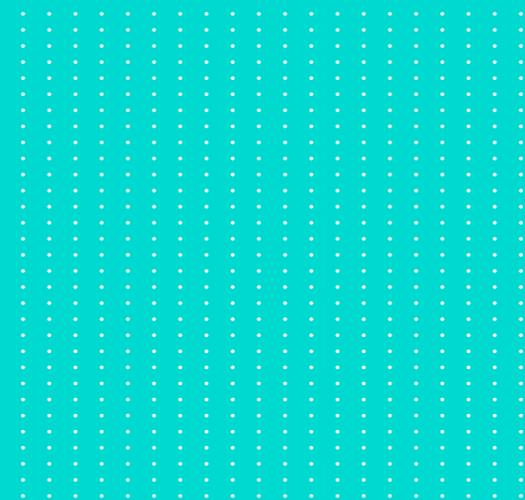
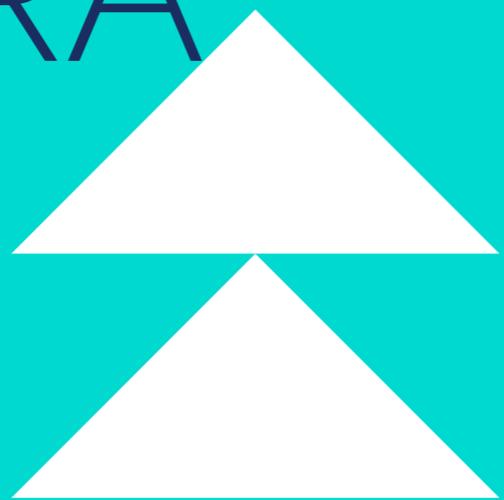
- Acuerdo de nuevos permisos retribuidos.
- Acuerdo definitivo de trabajo a distancia, en base a la ley 10/2021 de 9 de julio, con el objetivo de evolucionar el modelo de trabajo de las áreas transversales hacia uno más sostenible y conciliador con la vida personal, familiar y laboral.



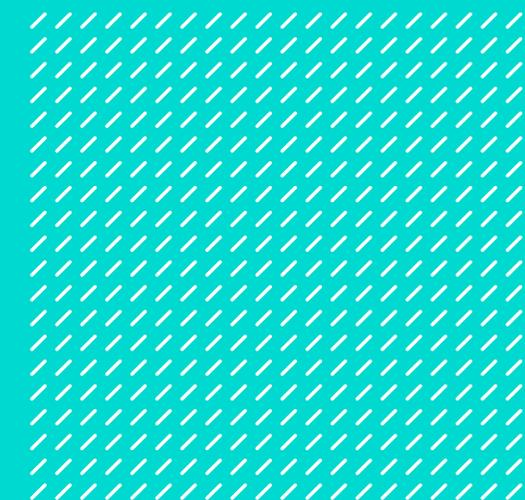


07

CREANDO VALOR PARA



NUESTROS CLIENTES





Marc Pons
Director de Clientes
de Aigües de Barcelona



La vocación de servicio y mejora continua siempre ha formado parte del ADN de Aigües de Barcelona y, en un entorno tan cambiante como el actual, toma especial relevancia nuestra resiliencia, para asegurar que la satisfacción de nuestros clientes continúe al alza.

En este sentido, durante 2021 hemos puesto en marcha un proyecto de transformación interna para orientar nuestra actividad hacia la mejor experiencia posible de nuestros clientes. Con este reto, hemos redefinido procesos y hemos creado automatismos para ser aún más proactivos y avanzarnos a las posibles incidencias que puedan surgir, ofreciendo así una mejor atención.

Asimismo, hemos reforzado la estructura del equipo y hemos rediseñado el proceso de gestión para poner a la persona en el centro, con el objetivo común de alcanzar la excelencia y la mejor calidad en el servicio a los ciudadanos y ciudadanas.

UN AGUA BAJO CONTROL

(103-2 Salud y seguridad de los clientes)

A pesar de su sabor, el cloro es un signo de la calidad del agua. Sin embargo, el sabor y el olor del agua del grifo son cada vez mejores gracias a avanzadas técnicas de tratamiento, como la ósmosis inversa.

Abrir el grifo de casa y poder beber agua sin riesgo alguno es un privilegio del que, en muchas ocasiones, no somos conscientes. Sin embargo, no todas las aguas que llegan a nuestro hogar tienen el mismo gusto y olor, aspecto que viene determinado por dos factores: el origen, que depende del tipo de minerales que contiene el río por el que circula, y el nivel de cloro presente.

En cuanto a su origen, dependerá del río en cuestión. El agua que procede del Llobregat tiene una mineralización elevada, que adquiere dado su recorrido por una cuenca salina. La sal, como potenciador natural del sabor, realza el sabor a cloro. Por el contrario, el agua procedente de la cuenca del río Ter cuenta con una concentración salina moderada y es rica en calcio y bicarbonatos, sustancias más agradables al gusto.



Un control de calidad asegurado

El agua es el alimento que más se controla en el mundo, ya que se examina de forma continua durante todo su recorrido, desde que sale de las plantas de potabilización hasta que llega a los hogares.

Una misma normativa comunitaria regula la calidad de las aguas de consumo en todos los países de la UE, la Directiva 98/83/CE. En diciembre de 2021 se aprobó su revisión a través de la Directiva (UE) 2020/2184 y se inició el proceso de transposición. Esta norma, basada en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se articula en España a través del Real Decreto 140/2003, que establece el control de los parámetros a medir. Aigües de Barcelona realiza todos estos controles (y otros adicionales, superando así lo que dicta la ley) en su laboratorio.

La compañía dispone de la certificación alimentaria ISO 22000, de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, **que asegura la garantía sanitaria del agua** y la equipara a cualquier otro alimento.

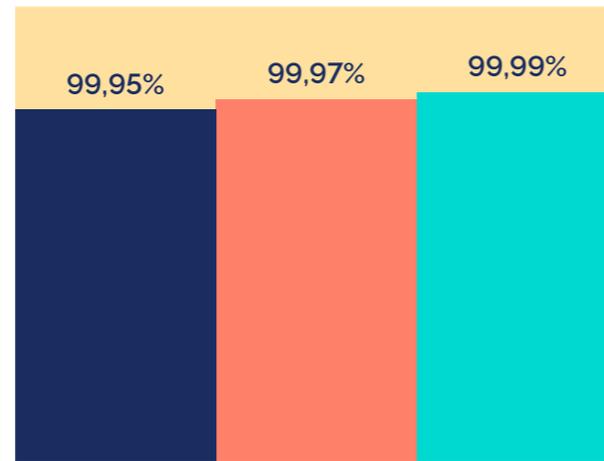
Unos recursos punteros

El laboratorio de Aigües de Barcelona, de referencia internacional, está acreditado por la norma ISO 17025 de Requerimientos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. Se trata del máximo estándar internacional de competencia técnica en lo que se refiere a laboratorios de análisis.

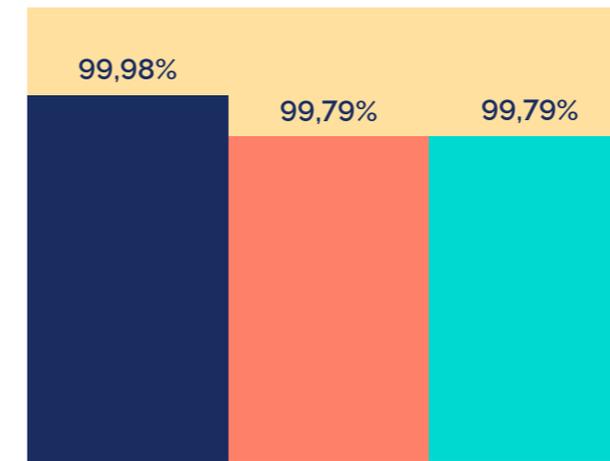
Contamos con un equipo de especialistas en la cata de agua –único en España y de los pocos que hay en el mundo– que lleva a cabo estudios específicos sobre gusto y olor de las aguas para controlarlas y mejorarlas. Cumplimos con el 100% de los parámetros con relevancia sanitaria y realizamos más de 1.155 controles diarios de la calidad del agua.

Control de calidad del agua

Grado de cumplimiento de los parámetros (sin impacto sanitario)



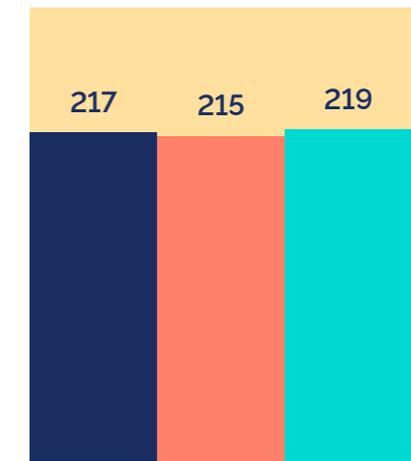
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua



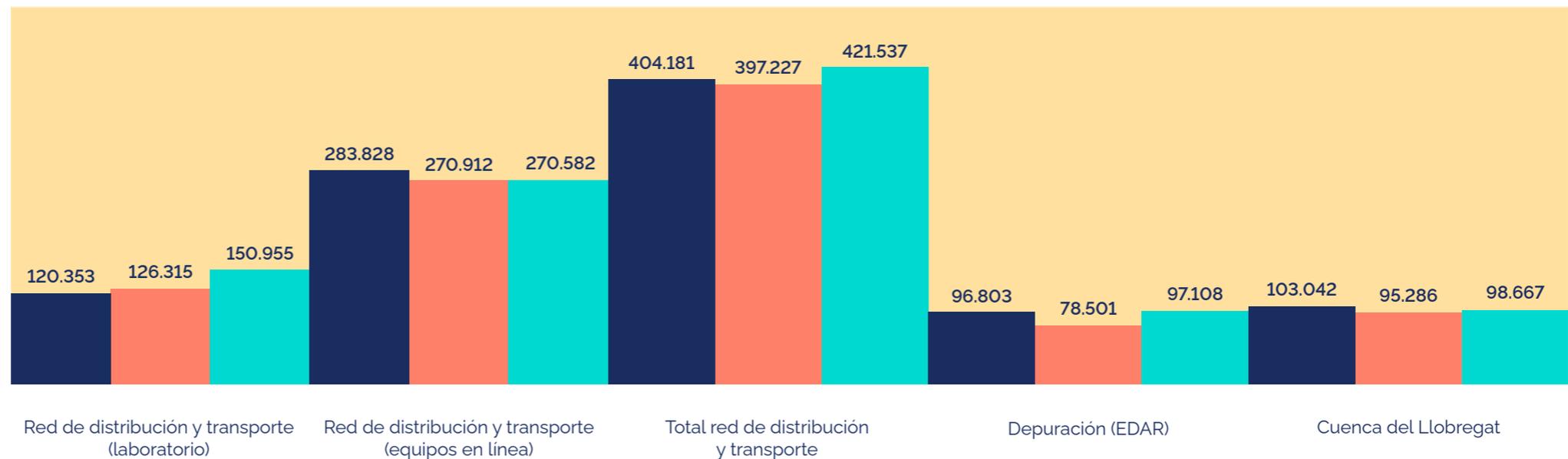
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua

(103-2 Salud y seguridad de los clientes, 416-1)

Número de analizadores en línea en la red



Controles realizados





Principales cambios e iniciativas

Covid-19: control del SARS-CoV-2 y virus en las aguas



El laboratorio de Aigües de Barcelona ha mantenido la vigilancia sistemática del nivel de presencia del virus SARS-CoV-2 molecular en las aguas residuales mediante técnicas avanzadas de biología (RT-qPCR). El método de análisis, desarrollado en colaboración con la Universidad de Barcelona y Cetaqua (Centro Tecnológico del Agua), se instauró en 2020. Las principales acciones llevadas a cabo en 2021 han sido las siguientes:

- Control de las dos grandes depuradoras y de sus principales colectores de aportación para poder realizar un seguimiento del nivel de circulación del virus.
- Control semanal de los municipios de Cornellà, L'Hospitalet y Badalona (parte del año).
- Estandarización de las metodologías de análisis y compartimiento de la información con los reguladores y las autoridades sanitarias y municipales a través del proyecto de investigación de Suez Reveal.
- Dos publicaciones en revistas científicas internacionales de referencia –*Water Research* y *Applied and Environmental Microbiology*– sobre los avances llevados a cabo y la información obtenida desde el inicio de la pandemia por covid-19.
- Mantenimiento y ampliación del control de otros virus en el ciclo integral del agua a través del convenio de investigación con la Universidad de Barcelona, vigente desde hace 40 años (Grupo de Virus Entéricos).

Sanitation Safety Plans en depuración (aguas regeneradas)



Los SSPs son un **nuevo modelo de gestión de los riesgos sanitarios promovido por la OMS para el ámbito del saneamiento. Se pueden considerar como una traslación de los Water Safety Plans** y su implantación debe contribuir a la consolidación del suministro de aguas regeneradas, lográndose una total seguridad sanitaria y ambiental en sus diferentes usos.

Tras la labor de desarrollo de este sistema para las aguas regeneradas y de su implantación en las ERA de Gavà y El Prat durante los años anteriores, este año se ha iniciado su implantación en la ERA de Sant Feliu.

Complementariamente, a través del proyecto de investigación Regireu (convocatoria RIS3CAT), **se ha validado un equipo online para la monitorización de la calidad microbiológica del agua**, generándose información que ha permitido verificar por primera vez que una EDAR/ERA cumple con las exigencias del nuevo Reglamento Europeo sobre la calidad de las aguas regeneradas destinadas a riego. El estudio se ha llevado a cabo en la EDAR de Gavà-Viladecans.

Adaptación a la futura Directiva Europea de Aguas de Consumo



En diciembre de 2020 fue finalmente aprobada la nueva Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo. Ya entonces, Aigües de Barcelona llevaba años trabajando en la implantación de las diferentes novedades (nuevos requerimientos). Este año, **para seguir avanzándonos a posibles nuevas normativas, hemos puesto en marcha una serie de iniciativas:**

- Control sistemático de los distintos nuevos compuestos regulados, años antes de que sean legalmente exigibles.
- Instalación de un sistema de dosificación de permanganato potásico en el pretratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí, que permite cumplir con posibles valores futuros más restrictivos que los fijados por la Directiva para los clorados.
- Proyecto de la mejora del tratamiento existente en los pozos Les Estrelles, para garantizar que se podrán cumplir con total seguridad los límites fijados en la Directiva para nuevos contaminantes contemplados, especialmente compuestos de la familia de los PFAS (sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas).

Evaluación de los niveles de microplásticos



Se ha avanzado en el **proyecto de Doctorado Industrial sobre microplásticos** que se inició en 2020, juntamente con el CSIC. Además de profundizar en la evaluación del nivel de estas partículas en el ciclo integral del agua, se centra en la puesta a punto de nuevas técnicas analíticas avanzadas que permitan controlarlas en el mismo laboratorio de Aigües de Barcelona.

Concretamente, durante 2021 se ha desarrollado un **método para poder identificar y cuantificar microplásticos directamente en nuestro laboratorio**, mediante pirólisis acoplada a cromatografía de gases con espectrometría de masas, técnica que, además, permite cuantificar la masa/concentración de cada tipo de plástico. Esto hace posible el control de los microplásticos en aguas naturales antes de que la legislación lo requiera.

Adicionalmente, se ha publicado un artículo sobre la presencia de microplásticos en las aguas del río Llobregat y su eliminación a lo largo del tratamiento en la ETAP de Sant Joan Despí en Environmental Science and Pollution Research, revista científica internacional de referencia, remitiéndose una segunda revisión, en este caso sobre los resultados obtenidos del estudio de microplásticos a lo largo de la red de abastecimiento de agua potable en el área metropolitana de Barcelona.

Investigación sobre la presencia de nanopartículas



Algunas agencias de salud europeas han incluido las nanopartículas dentro de los listados de sustancias prioritarias de control, por lo que es necesario disponer de datos para evaluar su impacto en nuestro entorno. Por este motivo, **Aigües de Barcelona ha reanudado el proyecto Nanoaqua**, propuesto hace un tiempo por la misma compañía, en colaboración con Suez y la Universidad de Santiago de Compostela.

Nanoaqua consiste en la puesta a punto de técnicas de análisis para la determinación de nanopartículas de titanio y plata y en su aplicación sobre muestras del ciclo integral del agua para obtener los primeros datos sobre su presencia y concentración en sus distintas fases. Al finalizar el proyecto, las técnicas de análisis que ha desarrollado la Universidad de Santiago serán transferidas al laboratorio de Aigües de Barcelona.

Una de las herramientas más relevantes para garantizar la calidad del agua mediante técnicas muy avanzadas es la DOMA (Determinación de Orígenes en Mezcla de Agua), que facilita la capacidad de reacción frente a posibles incidencias en la calidad del agua en los depósitos a través de la medida en tiempo real de los porcentajes de agua de cada origen. Los resultados, combinados con otros parámetros y la aplicación de modelos matemáticos y técnicas de 32 machine learning, permiten una respuesta más rápida en casos de detección de incidencias.



NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes

	1.251.724 hogares
	8.190 industrias
	48.900 comunidades de vecinos
	141.943 comercios
	10.246 servicios municipales

Sabemos que el recurso que gestionamos es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para garantizar una vida digna. Por esta razón, los clientes son un grupo de relación estratégico y, como tal, los situamos en el centro de nuestras decisiones y prioridades. Y, aunque ya desde 2012 estamos al lado de los más vulnerables, ayudándoles con el Fondo de Solidaridad, durante la crisis sanitaria vivida en 2020 ampliamos las ayudas ya existentes a familias vulnerables, pymes, autónomos y hospitales de campaña. En cuanto a 2021 en particular, cabe destacar el lanzamiento del Plan de Acción Social, que tiene la voluntad de seguir ampliando las ayudas a estos colectivos.

Los clientes de Aigües de Barcelona

Con la voluntad de estar en todo momento cerca de las **necesidades de nuestros clientes**, afianzamos el compromiso con ellos dándoles un lugar prioritario en nuestra estrategia, focalizando todos los esfuerzos en garantizar una **experiencia óptima** a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente. Nuestra prioridad es tratar todos los problemas que les surjan y ofrecerles **soluciones rápidas, eficaces y de proximidad**.

Con el fin de conseguir un servicio inclusivo y diverso que englobe a los diferentes colectivos, **además del catalán y el castellano, se ha implantado la atención en cuatro idiomas más: inglés, mandarín, árabe y urdu**, en los canales principales (teléfono y oficinas). Asimismo, se ofrece el **servicio de videointerpretación para personas sordomudas y la factura en Braille**.



Escuchamos a nuestros clientes

(102-44, 103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Gestión de las crisis y de la reputación)

Nos preocupamos de evaluar de forma continuada el servicio que prestamos. Esta evaluación nos ayuda tanto a detectar los aspectos y atributos más importantes para los clientes como a la continua implementación de mejoras en los procesos.

Según la encuesta Ómnibus, un 40,09% de los residentes en el área metropolitana de Barcelona considera que el agua del grifo es buena para beber, mientras que un 55,9% opina lo contrario. Los que realizan una valoración positiva aumentan 3,5 puntos porcentuales respecto a la última ola.

Al preguntar si consideran que el agua del grifo tiene garantías sanitarias, un 74,3% de los entrevistados dice que sí tiene garantías, y un 19,2% considera que no. Un 6,4% no se posiciona.

El 84,5% de los residentes utilizan agua del grifo para cocinar, el 50,7% lo hace para preparar café o

infusiones y un 36,3% la usa para beber. Un 32,3% declara utilizarla para los tres usos sugeridos, pero un 31,1% solo para cocinar. Además, un 14,3% dice que no la usa para ninguno de los usos sugeridos.

En cuanto a cómo cree el encuestado que funciona el servicio de suministro de agua en su municipio, el resultado es que un 22,5% considera que muy bien, un 60,3% bien y un 12,7% ni bien ni mal.

Respecto a si los usuarios conocen qué conceptos se incluyen en la factura del agua, el resultado ha sido que el 77% cree que la factura incluye IVA y un 75% el suministro de agua, un 67,9% que incluye el canon del agua y un 55,2% la TMTR. Un 52,5% son los que contemplan la tasa de alcantarillado, el 46% la tasa de recogida de residuos y un 14,3% no sabe contestar lo que incluye la factura del agua.



En 2021 hemos obtenido un índice de satisfacción de los clientes de 7,49 sobre 10

Tipos de encuestas de satisfacción



- **Servicio en general:** se recoge la percepción de los clientes sobre diferentes aspectos, incluyendo sus hábitos de consumo, la percepción sobre el agua o el nivel de satisfacción hacia el servicio que reciben, y se clasifican los diferentes atributos por el orden de prioridad que les otorgan.
- **Servicio de atención telefónica:** constituye el canal mayoritario por el que se dirigen los clientes, con, aproximadamente, un peso del 70%. En este caso se determina el nivel de calidad percibida, tanto en averías como en gestiones comerciales, diferenciándolas según el grupo al que pertenezcan.
- **Servicio en las oficinas de atención presencial:** se mide la percepción del cliente sobre el trato recibido y sirve para evaluar atributos, tales como la eficiencia en la resolución de la gestión, la proactividad, la orientación al cliente y la comunicación utilizada.
- **Servicio del Área de Clientes de la web:** se evalúa la percepción de los usuarios de este canal, con el fin de identificar puntos fuertes y detectar posibles aspectos a mejorar, según la gestión realizada y la facilidad para llevarla a término a través del portal.
- **Servicio de avisos del Área de Clientes de la web:** se mide la percepción de los usuarios del canal que han recibido avisos (por ejemplo, sobre exceso de consumo o cuando existe interrupción del suministro) para detectar puntos fuertes o acciones de mejora.

La Carta de Compromisos

Los niveles de eficiencia en el servicio prestado por Aigües de Barcelona no solo constituyen ratios de seguimiento de carácter interno para la mejora continua, sino que también se ponen en conocimiento de los clientes. Este ejercicio de transparencia se realiza a través de la Carta de Compromisos de Aigües de Barcelona, que contempla las siguientes cláusulas:

- **Instalación del equipo de medición del agua en un máximo de cuatro días laborables.**
- **Gestiones comerciales más habituales (cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...) realizadas de forma inmediata.**
- **Cumplimiento de citas concertadas para labores en instalaciones interiores.**
- **Lectura del contador sin error.**
- **Aviso inmediato por exceso de consumo.**
- **Respuesta en un máximo de 24 horas a reclamaciones sobre la calidad del agua.**
- **Respuesta a reclamaciones en un máximo de 10 días.**

De este modo, Aigües de Barcelona valoriza la calidad del servicio que presta, más allá del estricto cumplimiento del Reglamento del Servicio, asumiendo una responsabilidad explícita e incurriendo, en caso de no hacerlo, en una indemnización económica para los clientes, en algunos casos, incluso, de forma proactiva, sin necesidad de que estos lo soliciten.

Requerimientos

TOTAL
1.695.897
requerimientos



(103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Gestión de las crisis y de la reputación)

100% de los clientes cubiertos por la Carta de Compromisos

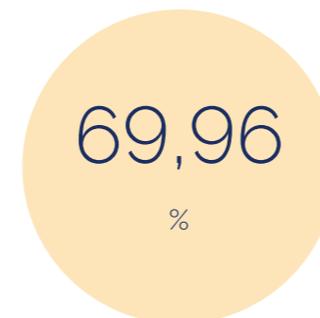


Requerimientos por canal

Oficina en Red 400.485	Oficinas físicas 55.225	Atención telefónica 991.077	Correo electrónico 171.681	Otros canales 77.429
----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Requerimientos por tipología

Consultas 706.361	Reclamaciones comerciales 13.224	Reclamaciones técnicas 47.037	Solicitudes 929.275
-----------------------------	--	---	-------------------------------



Reclamaciones atendidas en menos de 10 días



PROGRAMA CONTIGO

En los últimos años, ha cambiado nuestra forma de vivir y relacionarnos y, desde Aigües de Barcelona, hemos continuado apostando por la innovación para ofrecer un servicio de atención al cliente adaptado a las nuevas necesidades de las personas, facilitando su comodidad y agilidad en las gestiones.

Por eso, durante los últimos años, la compañía ha potenciado los canales no presenciales, a fin de que cada cliente pueda escoger la vía por la que quiere ser atendido en función de sus necesidades, disfrutando de una flexibilidad horaria más amplia para realizar gestiones y evitando esperas y desplazamientos innecesarios.

Además de la rapidez, comodidad y accesibilidad del área de clientes de la web (<https://www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa/es/web/ofex/>) o de la app, los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión a través del nuevo servicio de videollamada o del Chatbot de asistencia virtual, en el que se proporcionan respuestas a las consultas más habituales. Asimismo, los clientes siguen contando con la atención telefónica, con la misma proximidad de siempre.

Con la vocación de situar a las personas en el centro y asegurar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a sus servicios, **Aigües de Barcelona**, con la colaboración de la Fundación SERES, **ha lanzado el programa Contigo**, que tiene como objetivo **facilitar las gestiones a todos los clientes**, prestando especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad y **rompiendo barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas**.



Aigües de Barcelona refuerza la atención plural e inclusiva con el programa Contigo, para estar cada vez más cerca de nuestros clientes

Para su implementación, se ha trabajado con entidades sociales locales, para conocer su visión, trabajar conjuntamente y ofrecer canales de atención preferente para anticipar y resolver las gestiones pertinentes.

En esta línea, **Aigües de Barcelona ha implantado la atención en urdu, inglés, árabe y chino mandarín en los principales canales de atención: teléfono y oficinas**. Asimismo, la compañía ha establecido, a través de un convenio de colaboración con FESOCA (Federación de personas sordas de Cataluña), un **servicio de videointerpretación en lengua de signos catalana (LSC)**, con el que garantiza que las personas con discapacidad auditiva tengan el mismo acceso a la información y la comunicación y puedan realizar las gestiones en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía. La disponibilidad de la **factura en Braille para personas con discapacidad visual** es otra de las medidas para impulsar una atención más inclusiva y plural. Otro ejemplo es el uso de mascarillas higiénicas reutilizables con ventana transparente en las oficinas de atención al cliente, para favorecer la comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

The screenshot shows the Aigües de Barcelona website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Web corporativa', 'Web Aigües de Barcelona', and 'Instal·lacions'. On the right, there are links for 'ESP', 'CAT', 'Registra't', and 'Accedeix'. Below this, the main header includes the Aigües de Barcelona logo, the slogan 'La gestió responsable', and navigation links: 'El teu servei d'aigua', 'L'aigua de la teva ciutat', 'Explora, educa i participa', and 'Contacte'. A search bar is also present. The main content area features a large blue banner with the text 'Accedeix al teu compte' and an illustration of a family. Below the banner, there are two tabs: 'Particulars' and 'Empreses'. A form for login is displayed with fields for 'NIF / NIE (*)' and 'Contrasenya (*)', and buttons for 'Entrar en el meu compte' and 'Obtenir contrasenya'. A link for 'Donar-me d'alta online' is at the bottom. Below the banner, there is a section titled 'Si necessites ajuda o suport, contacta amb nosaltres' with four colored boxes: 'El teu servei de l'aigua' (blue), 'L'aigua a la teva ciutat' (orange), 'Explora i participa-hi' (teal), and 'Contacte' (green).

L'aigua de la teva ciutat

Contacte

Qualitat de l'aigua

Política de Privacitat

Oficina en xarxa

Seu Social:

Carrer General Batet 1-708028

Barcelona

Política de Cookies

Avis Legal

Política de Videovigilància

Web corporativa

Mapa web

La teva factura i consum

El teu contracte

Incidències i reclamacions

Idees d'estalvi

Configuració de Galetes

Aigües de Barcelona

AIGÜES DE BARCELONA. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.



Nueva Oficina de Atención al cliente

La renovada Oficina de Atención al Cliente de Badalona es un ejemplo de oficina adaptada a las personas con discapacidad, resultado de un proyecto de la compañía en el que la plantilla participó en la toma de decisiones. Respondiendo al compromiso de Aigües de Barcelona hacia las personas con discapacidad, y en colaboración con Pilar Díaz, exsecretaria de Estado de Servicios Sociales y especialista en discapacidad, se creó un espacio 100% accesible y con criterios biofílicos, es decir, creando zonas más amplias y diáfanas, mejorando el acceso de luz natural y apostando por el uso de madera sostenible, plantas y una fuente de agua del grifo.

CLARIDAD DE LA FACTURA DE AGUA

(103-2 Marketing y etiquetado, 417-1)

El suministro de agua es un proceso complejo que, desde Aigües de Barcelona, desarrollamos con eficiencia para garantizar la calidad, la seguridad y la continuidad del agua que consumen nuestros clientes, llevando a cabo una gestión responsable del ciclo integral del agua.

Además de lo que se paga por el suministro y consumo de agua, la factura incluye impuestos de los ayuntamientos, del Área Metropolitana de Barcelona y de la Agencia Catalana del Agua vinculados al ciclo integral del agua y, más allá del agua, a la gestión de residuos.



Suministro de agua
26% gestión de Aigües de Barcelona
14% compra de agua a ATL y otros
Captación, potabilización y distribución de agua potable.



Canon del agua
Tributo de la Agencia Catalana del Agua. Contribuye a la financiación de la gestión de obras hidráulicas para el abastecimiento en los municipios y el saneamiento de aguas residuales.



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



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



Tasa de recogida de residuos
Tasa del Ayuntamiento de Barcelona para financiar la recogida de residuos generados a los domicilios particulares del municipio de Barcelona.



IVA
La Agencia Tributaria aplica un 10% al suministro de agua y al canon de agua.

(*) Distribución del coste de una factura de agua de una vivienda del municipio de Barcelona.

Aigües de Barcelona
aiguesdebarcelona.cat

900 710 710 ATENCIÓN AL CLIENTE (laborables de 9h a 19h)
935 219 777
900 700 720 AVERÍAS E INCIDENCIAS (24 horas)

Fecha Lectura anterior	Lectura anterior	Fecha Lectura actual	Lectura actual
05/08/20	118	09/10/20	132

RESUMEN CONCEPTOS A PAGAR
CONSUMO BIMESTRAL DEL 03/12/20

- SUMINISTRO DEL AGUA
- CANON DEL AGUA
- TASA DE ALCANTARILLADO
- TASA DE RESIDUOS MUNICIPALES GESTIÓN
- TASA METROPOLITANA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS
- IVA

TOTAL A PAGAR

(*) Ver detalles al dorso.

CONSUMO TOTAL

Tarifas Agua: BOP del 04/08/2021. Canon del Agua: DOGC nº: 7304/2021. www.aiguesdebarcelona.cat.

DATOS PARA EL PAGO
Se procederá a cargar el importe de la factura a partir del número de referencia del mandato 02000000982416. El pago de esta factura se acredita mediante el correspondiente a las facturas anteriores.

RESPONDEMOS A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Digitalización

Nueva home de la web de Aigües de Barcelona, para hacer más intuitiva la navegación y facilitar al cliente el acceso a los trámites más habituales

Revisión de los trámites más habituales en la web para hacerlos más entendedores y fáciles de gestionar con una visión cliente

Nueva Área de Clientes, con funcionalidades mejoradas y más entendedora con una visión cliente

Ampliación de canales de atención en otros idiomas

Proximidad y empatía

Clarificación de los mensajes comerciales

Revisión de todas las comunicaciones comerciales (carta, correo electrónico, etc.) con el objetivo de hacerlas más claras y entendedoras

Nueva Oficina Experiencia de Cliente en L'Hospitalet de Llobregat

Revisión de la Voz del cliente, plataforma para la gestión de la escucha de los clientes integrando todos los canales

Gestión proactiva y personalizada de clientes estratégicos: institucionales, sensibles y grandes consumidores

Atención telefónica con mayor foco en la calidad del servicio y la atención personalizada (empatía y vocación social) y mayor flexibilidad para la adaptación, en función del volumen de llamadas, garantizando niveles óptimos de logro de rendimientos

Aigües de
Barcelona

Customer counsel: el defensor del cliente

Entre las funciones del *customer counsel*, se encuentra la **mediación y asesoramiento de las personas que soliciten su intervención** por no estar de acuerdo con la respuesta que la empresa les ha facilitado cuando han presentado una queja. También propone a la empresa actuaciones de mejora de procedimientos a partir del análisis de los casos tratados, protegiendo, de este modo, los derechos de las personas consumidoras.

Reclamaciones totales

121

reclamaciones

Gestión de la deuda

En 2021, se ha producido una disminución de la deuda vencida del 2,59%, así como un incremento del 0,2% en suministros domésticos y una disminución del 16,26% en suministros comerciales e industriales.

En el caso de los comercios, constatamos el efecto del reinicio de la actividad después de la inactividad durante 2020 y parte de 2021, provocada por las medidas impuestas por el gobierno y las administraciones para detener la propagación de la pandemia generada por la covid -19.

En cuanto a los suministros domésticos, somos conscientes de que la covid-19 ha pasado factura a personas y familias que se han visto afectadas por un ERTE o que se han quedado sin trabajo debido a la fuerte crisis económica. Mediante una gestión personalizada de los impagos y protocolos de pobreza energética, estamos localizando situaciones de vulnerabilidad hasta ahora no detectadas.

Telelectura



Aigües de Barcelona dispone de **861.648 contadores equipados con telelectura**, por lo que casi el **60% de los clientes dispone de este servicio**. Tenemos el objetivo de cubrir todo el parque de contadores con telelectura de cara al año 2030.

La telelectura aporta beneficios a nivel global gracias a una activa gestión hídrica, ya que, al tener un mayor control sobre el consumo del agua, ayuda a hacer un uso más eficiente y permite a los usuarios disponer de más información referente al consumo.



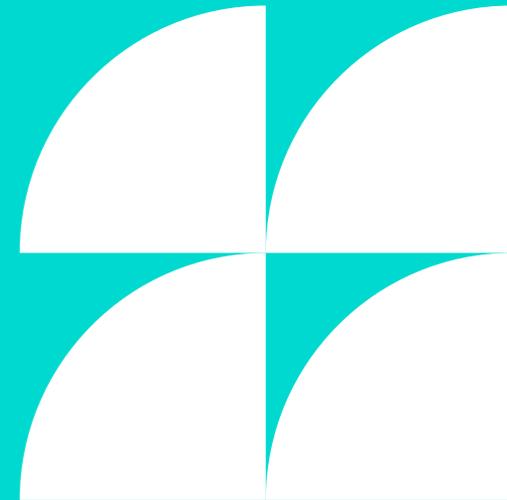
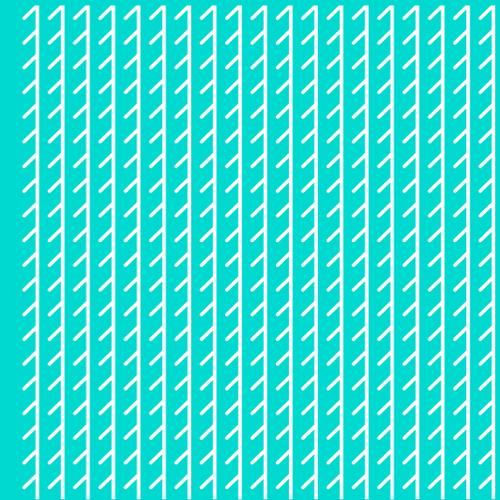
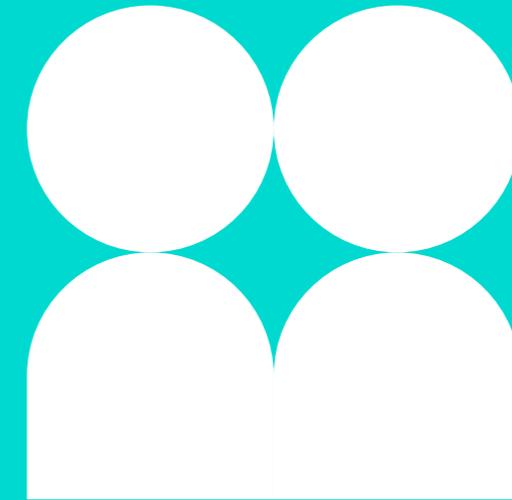
08

UNA CADENA DE SUMINISTRO

SÓLIDA,

LOCAL Y

COMPROMETIDA





Ramón Sánchez
 Director de Compras y Aprovisionamiento de
 Aigües de Barcelona



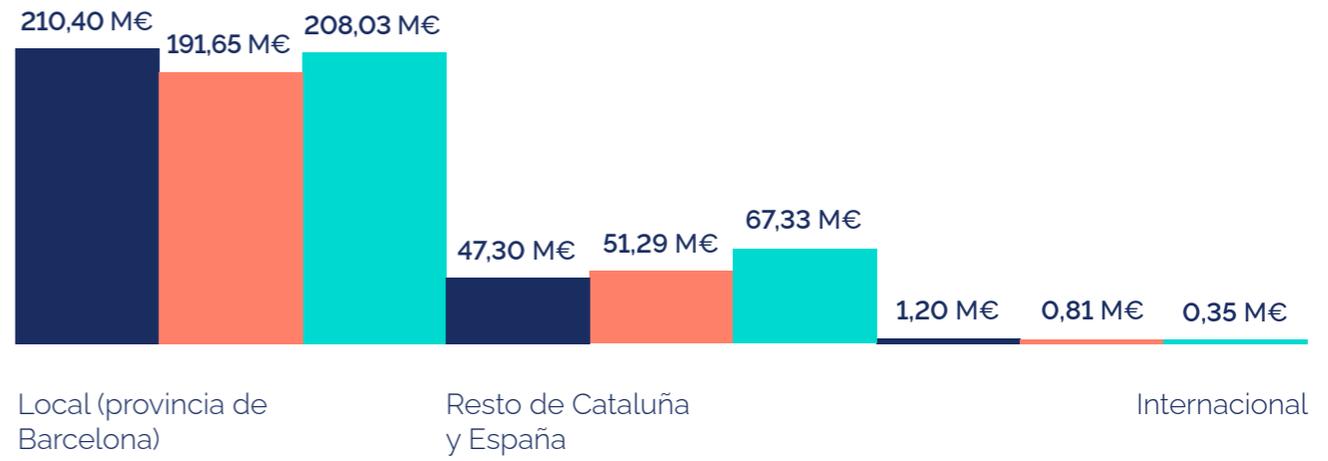
Aigües de Barcelona dispone de una serie de servicios y productos que dan respuesta, con la máxima eficiencia y en base a criterios de sostenibilidad, a los requerimientos operativos de la compañía.

Asimismo, apostamos por el establecimiento de relaciones basadas en los principios éticos de integridad, igualdad de trato, no discriminación, transparencia y concurrencia, y, por supuesto, dentro del marco normativo vigente. Además, consideramos que es fundamental mantener un estrecho contacto con nuestros proveedores que tenga el diálogo como base e impulse los procesos de innovación, apoye la economía local y respete los derechos humanos.

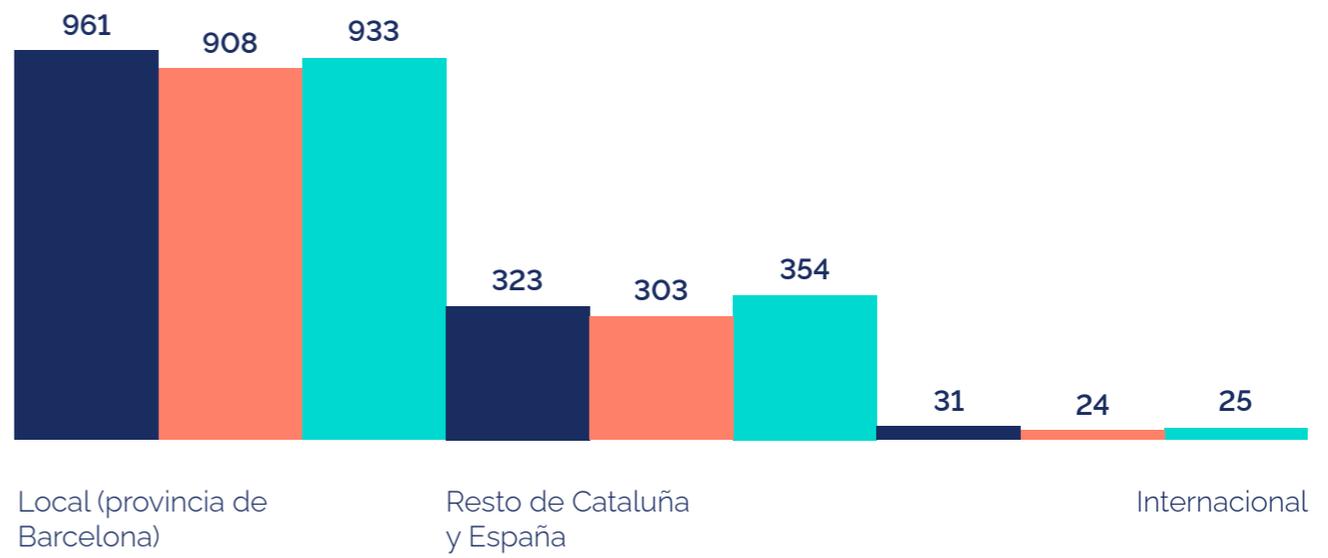
En Aigües de Barcelona no entendemos un modelo de cadena de valor que aisle a la sostenibilidad, pues la consideramos esencial para contribuir a la protección del medio que nos rodea, controlar riesgos, reducir costes, mejorar la eficiencia y seguir desarrollando productos sostenibles atendiendo a las demandas del mercado y la ciudadanía.

Volumen de compras (M€) 2019 2020 2021

(102-9, 103-2 Prácticas de adquisición, 204-1)



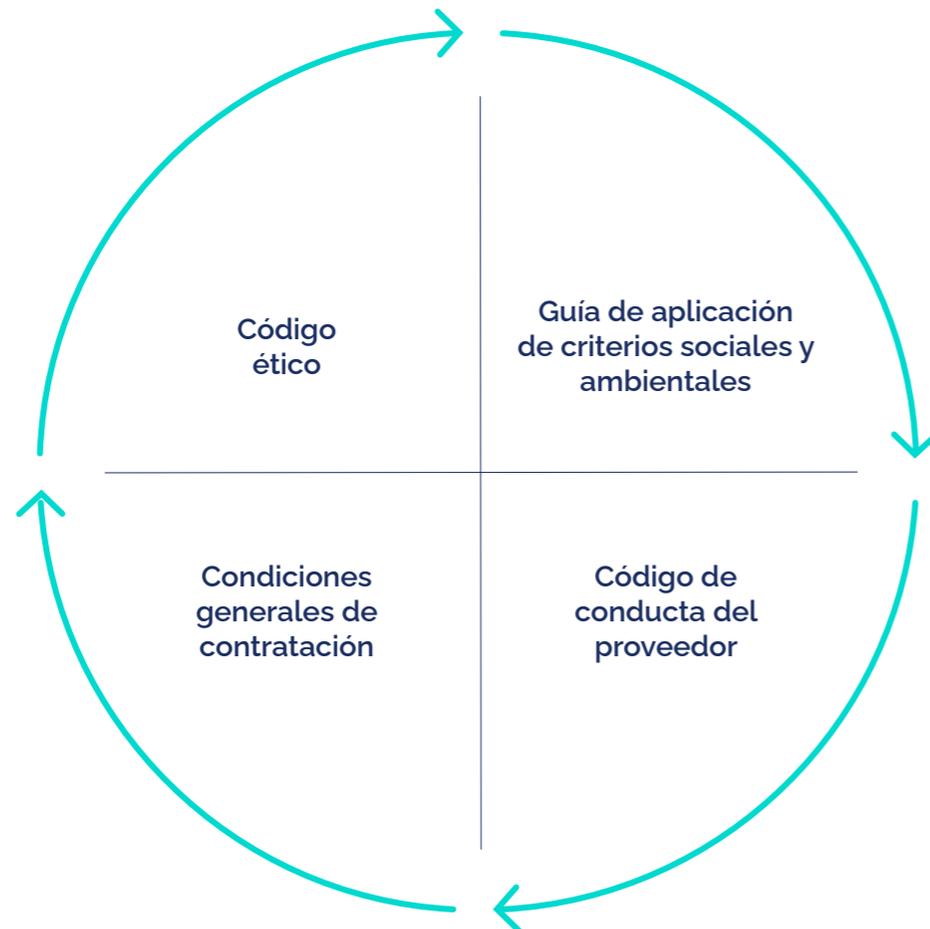
Número de proveedores 2019 2020 2021



Código de conducta del proveedor

Somos conscientes de la necesidad de extender nuestros valores a la cadena de suministro, puesto que es una parte esencial del marco ético de la compañía. Por ello, disponemos de un código de conducta del proveedor, que incluye puntos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales. Además, para cumplir con este compromiso, en 2017 se aprobó un protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.

Marco ético de relación con los proveedores



(103-2 Prácticas de adquisición)

HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

La homologación tiene por objetivo garantizar la calidad de los suministros y servicios, contando con proveedores con calificación, capacidad y organización suficientes para responder adecuadamente a las especificaciones de compra o contratación.

Tanto en la homologación inicial como en la evaluación periódica, se han adoptado diferentes niveles de riesgo con el objetivo de tener siempre identificados a aquellos proveedores que, debido a un mal suministro, pueden impactar de forma negativa en nuestra actividad.

Principales aspectos de los contratos y condiciones generales de contratación

Desarrollo sostenible y estructura ética

Se responsabiliza al proveedor de conocer y cumplir tanto los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas como de respetar los valores y compromisos de la Política de desarrollo sostenible de la compañía. Asimismo, el proveedor acepta cumplir el código de conducta. Facilitamos el acceso a los diferentes documentos mencionados a través de la página web:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/web/ab-corporativa/proveedores>

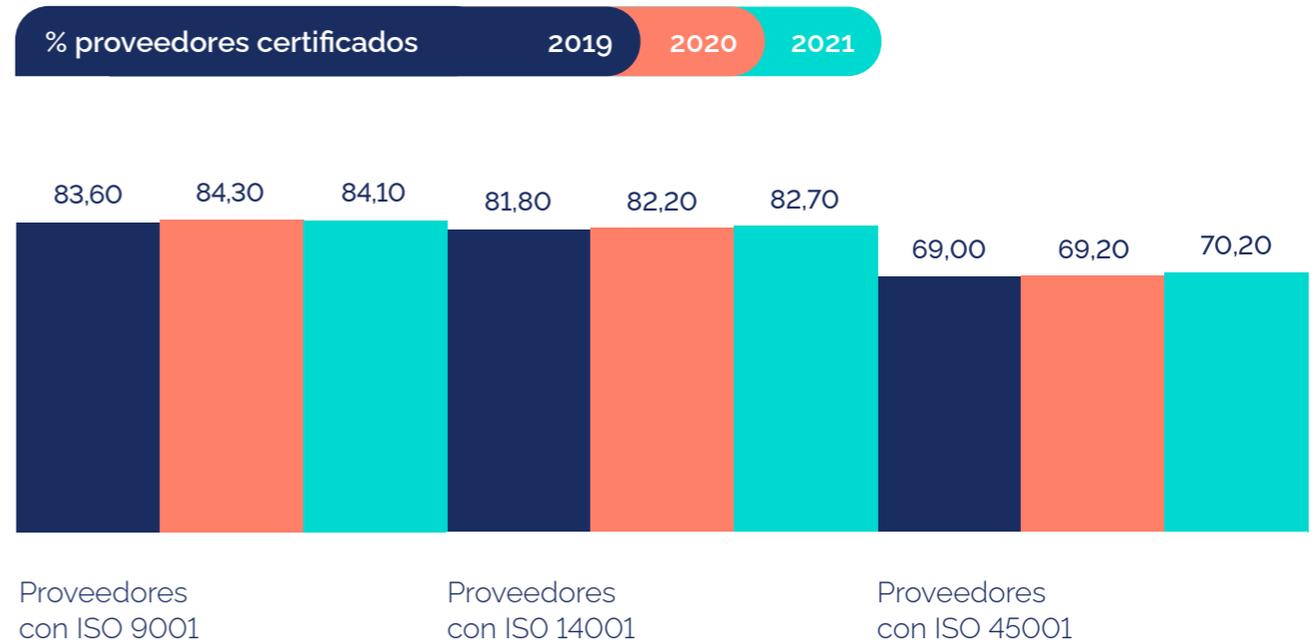
Evaluación del desempeño

El proveedor está sometido a un control y seguimiento de todos los aspectos contractuales y se efectúa una evaluación periódica de su desempeño. Entre los criterios de evaluación que se tienen en cuenta, destacan los siguientes:

- Plazos de entrega.
- Reclamaciones operativas o de calidad.
- Nivel de servicio.
- Grado de aportación de documentación de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Solvencia técnica y económica.
- Calificación a RePro (Proceso de Calificación de Proveedores de Red Eléctrica).
- Valoración de su responsabilidad social corporativa.
- Auditoría efectuada por la compañía



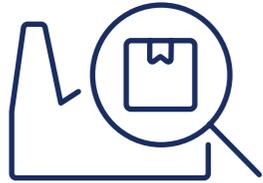
Durante 2021, nos hemos fijado como objetivo la promoción de la certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 de los proveedores



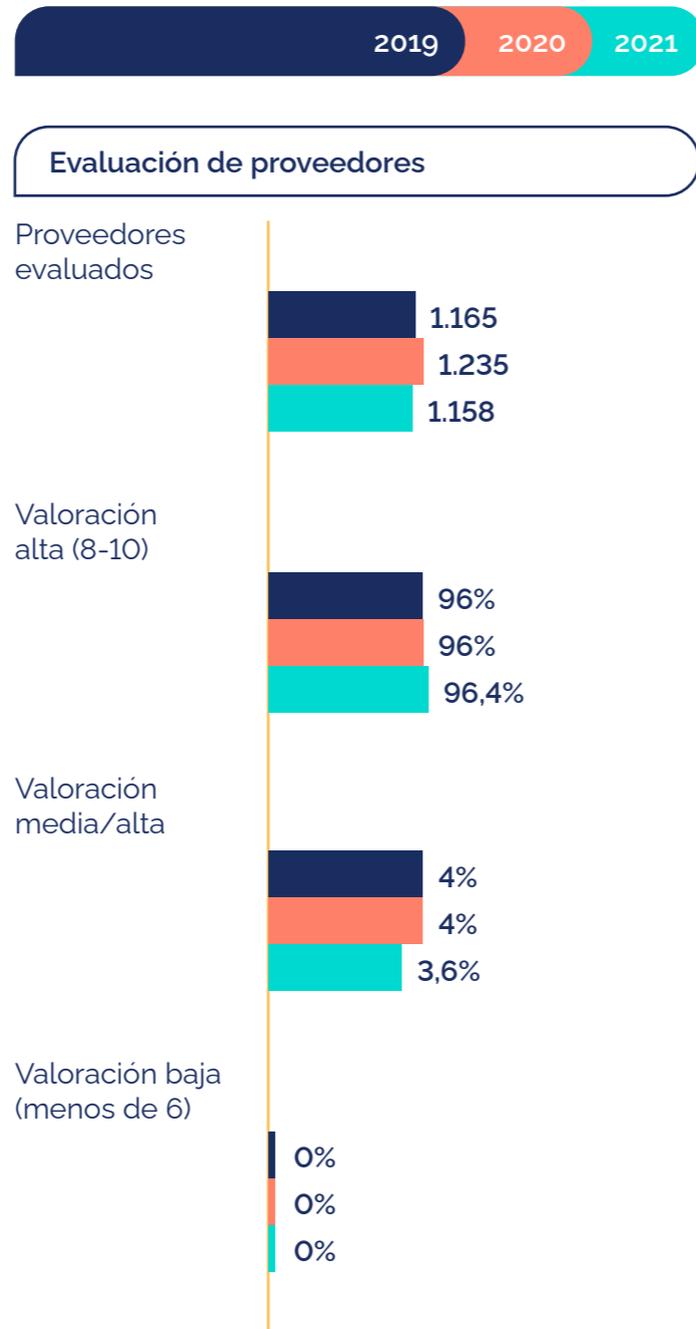
Compra con valor social

En 2021, hemos efectuado compras a diferentes empresas con valor social

- **FEMAREC:** gestión de residuos
- **ESCID, SL:** externalización de servicios y compras para la integración de personas discapacitadas
- **Salta, SLU:** empresa de inserción
- **Fundació Cassià Just:** cocina justa
- **Envera Empleo, SLU:** empleo para personas con discapacidad
- **Cipo, SCCL:** ccentro especial de trabajo
- **Taller Àuria, SCCL:** centro especial de trabajo
- **Fundació Privada Artesà** para la Integración Sociolaboral



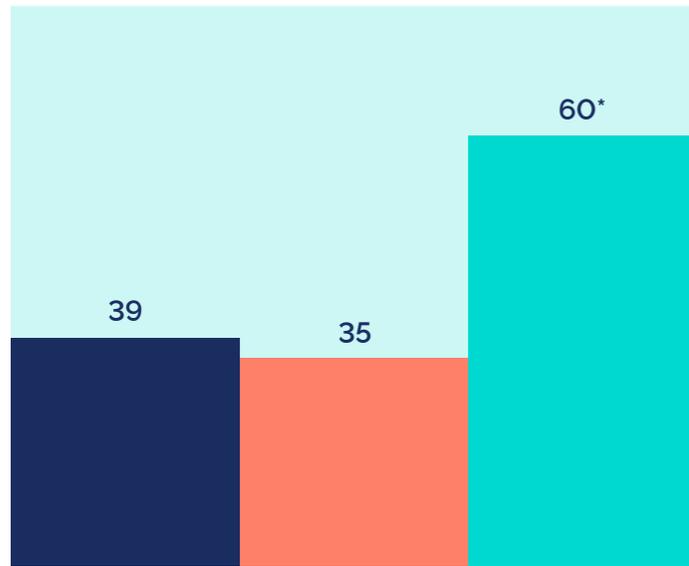
En 2021, se evaluaron 1.158 proveedores; el 96,4% obtuvo una valoración alta (por encima de 8 puntos) y el 3,6% restante una valoración media (entre 6 y 8 puntos)



COMPRAS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

La compañía está llevando a cabo el proyecto Compra bajo criterios de sostenibilidad, que tiene como objetivo la alineación de nuestra cadena de valor con la estrategia de sostenibilidad de la compañía. El proyecto definirá los criterios de compra tanto sociales como medioambientales. **Durante 2021, se han incorporado criterios de selección o valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 60 procedimientos de licitación, un 54% del total licitado.**

Licitaciones 2019 2020 2021



Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad

(*) Existe un incremento significativo del número de procedimientos en los que se han incluido criterios de sostenibilidad, fruto de la estrategia de sostenibilidad de la compañía y del proyecto de la Agenda 2030 Compra bajo criterios de sostenibilidad.

Asimismo, se ha fijado **el objetivo estratégico de conseguir que el 80% del importe de todas las compras de la compañía se realice bajo criterios de sostenibilidad en 2030**. Actualmente, el porcentaje se encuentra en el 39%.

Aigües de Barcelona cree en la gestión de los proveedores orientada a largo plazo a través de una selección equitativa y transparente, mediante un registro de proveedores que permite la trazabilidad completa del proceso de compra. **El registro de proveedores permite a la compañía garantizar que estos cumplen con unos mínimos criterios de sostenibilidad** (reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera y seguridad y salud en el trabajo). **Estos criterios se validan mediante la plataforma Achilles**, que ayuda a mitigar riesgos de forma global y propicia la creación de cadenas de suministro más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.



Volumen de compra certificada en RSC: 80,80%

COMPRA LOCAL

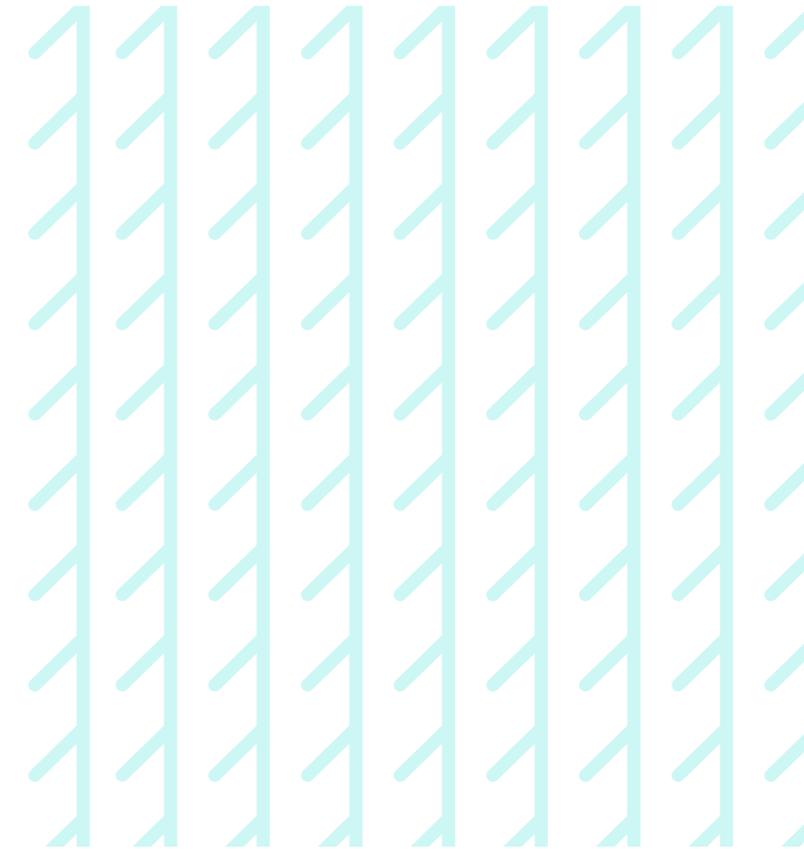
(204-1)

Cadena de suministro

Valor global generado en la cadena de suministro



Compra local



Para Aigües de Barcelona, es esencial fomentar un modelo comercial basado en la proximidad con el objetivo de crear beneficios, tanto económicos como sociales y ambientales, en nuestro entorno. Por ello, **el 71,1% de nuestros proveedores son de la provincia de Barcelona.**



FOMENTANDO EL DIÁLOGO

Dentro de la vía de diálogo y comunicación con los proveedores, una actuación relevante es la encuesta anual para conocer su grado de satisfacción y sus necesidades y expectativas. **En 2021 se ha enviado la encuesta a más de 900 proveedores y se han recibido 173 respuestas.**

En general, ha habido una ligera bajada de la valoración de los aspectos habitualmente consultados, debida, principalmente, a la incorporación de proveedores con los que se tiene menor facturación y relación.

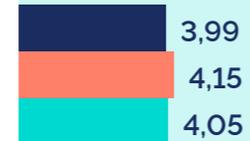
Resultados encuesta cadena de valor (base sobre 5)

2019

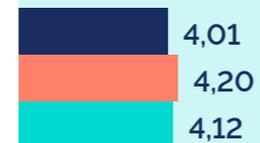
2020

2021

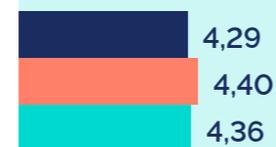
Facilidad para identificar y contactar a los diferentes interlocutores de AB



Grado en el que AB apuesta por el diálogo con los proveedores



Desempeño en criterios de responsabilidad social y medioambiental y por prácticas responsables en la cadena de suministro



Por otra parte, en la encuesta de 2021, se han valorado nuevos aspectos como:

- **El acompañamiento de la compañía** durante la pandemia, valorado en **4,16/5**.
- **La transparencia de la compañía** con los proveedores, valorado en **4,27/5**.
- **La Certificación ISO 14064** sobre la huella de carbono, con un grado de interés de **4,45/5**.

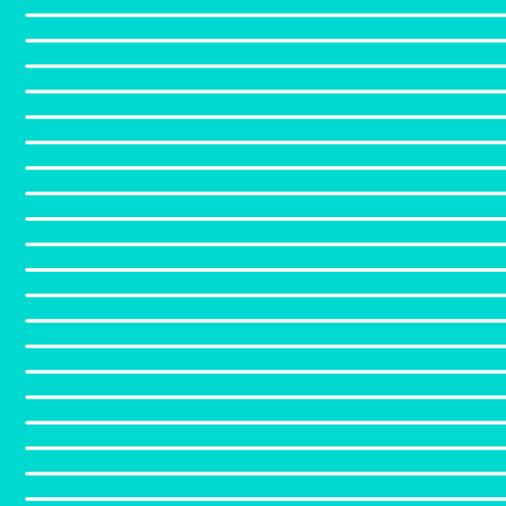
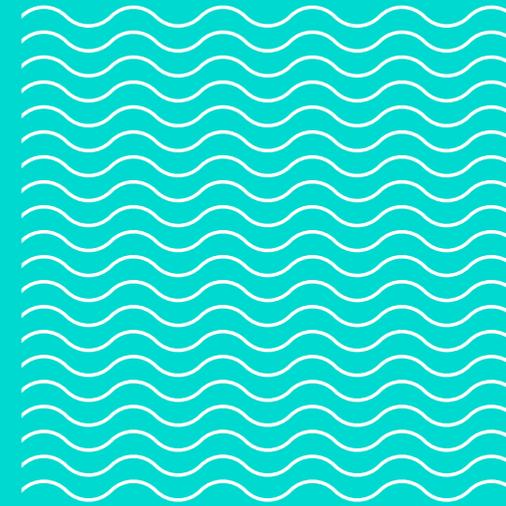
En respuesta a los resultados de la encuesta, la compañía se ha propuesto continuar trabajando en el diálogo y la comunicación con la cadena de valor a través de jornadas presenciales y digitales como canal para dar a conocer los planes, novedades y objetivos de la compañía, así como jornadas de conocimiento del sector.





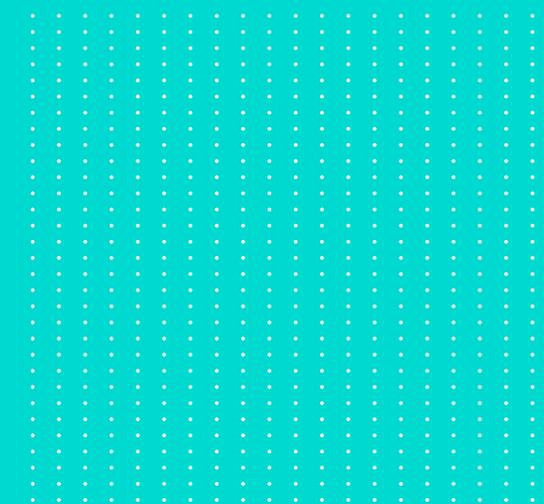
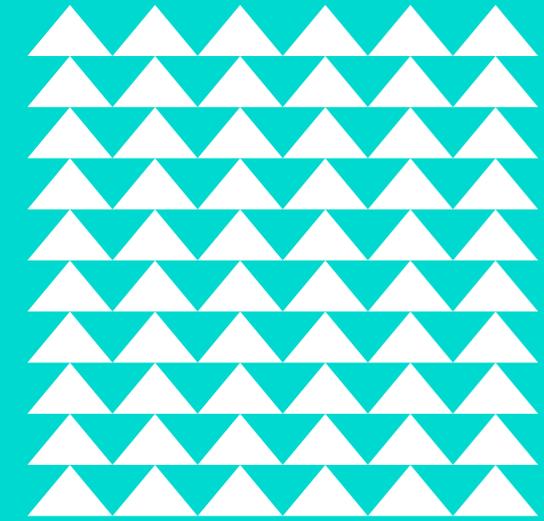
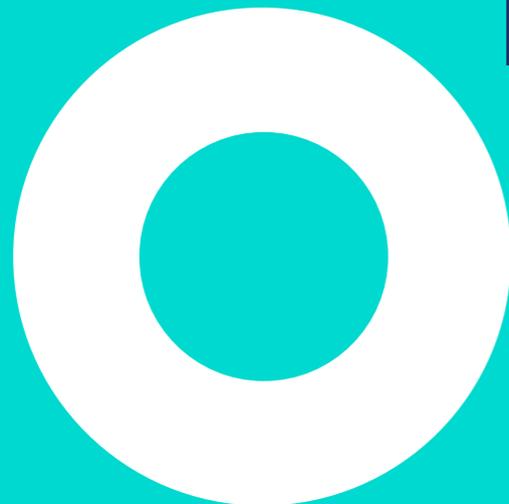
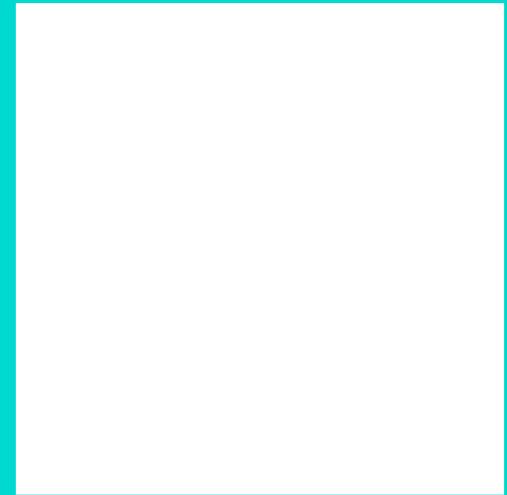
09

UNA GESTIÓN



ESG

RESPONSABLE E
INNOVADORA





Consuelo Madrid

Responsable de Buen gobierno corporativo de Aigües de Barcelona



El buen gobierno corporativo forma parte de la cultura empresarial de Aigües de Barcelona y de su ADN. Podríamos definirlo de diferentes maneras y desde distintas perspectivas: es visión estratégica 360º, gestión integrada, resiliencia y diligencia en nuestros procesos, transparencia y también escucha activa y diálogo con nuestros grupos de relación, así como evaluación y medición. Todo ello, enmarcado en unos principios y comportamientos responsables, íntegros, éticos y de cumplimiento, y alineado con el propósito y objetivos de la compañía y los ODS.

Las buenas prácticas instauradas en buen gobierno corporativo aportan valor y seguridad, mejoran el rendimiento, fortalecen la credibilidad y favorecen tanto la sostenibilidad de la compañía y la continuidad de sus actividades como su capacidad de adaptación al entorno, tan complejo y cambiante. Por tanto, ayudan a mejorar la eficacia y eficiencia de las empresas, así como su impacto positivo en la sociedad y la implicación de sus profesionales. En definitiva, genera valor y confianza.

Por estas razones, contar con un buen gobierno corporativo es esencial en nuestro día a día, además de un aspecto fundamental para la fijación y cumplimiento de objetivos y la detección de oportunidades y establecimiento de planes de acción por parte de los órganos de gobierno y/o de Dirección. En este punto, tiene especial

relevancia que estas metas sean tangibles para todas las personas trabajadoras y que todos los profesionales nos involucremos, según nuestros ámbitos de responsabilidad.

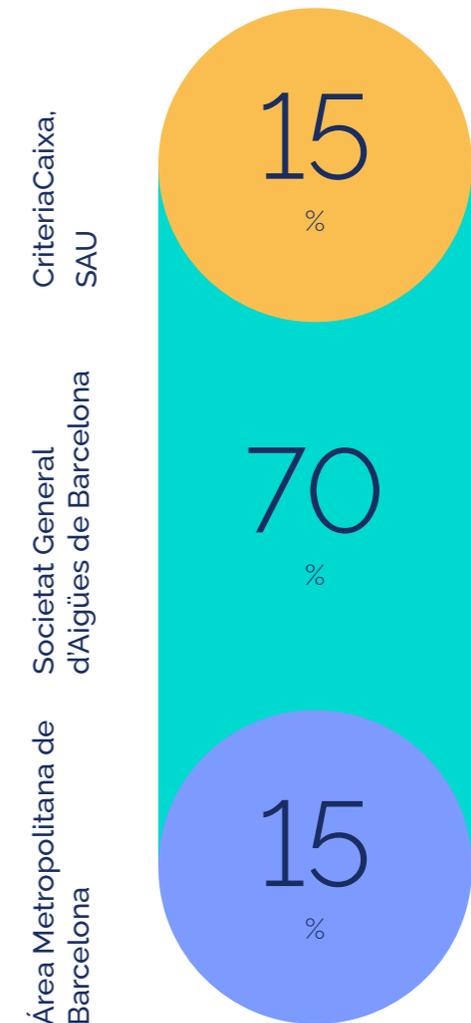
Por lo que respecta a la actividad de 2021 en este ámbito, destacaría la aprobación de reglamentos de tres nuevas Comisiones del Consejo de Administración, la presencia equilibrada de hombres y mujeres en la composición del Consejo, las mejoras efectuadas en el Portal de Transparencia de la web de la compañía y, por último, los programas que se engloban bajo el marco de la Agenda AB2030.

En Aigües de Barcelona, estamos comprometidos con la ética y la transparencia, criterios que deben estar presentes en todos nuestros procesos. Contamos con herramientas para garantizar el buen gobierno, el diálogo y la proximidad, la responsabilidad social y el respeto por los derechos humanos.

(102-5, 102-45)

En 2013, la compañía se constituyó como Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigüa, S.A., una sociedad público-privada que busca aprovechar las sinergias y la cooperación .

Composición accionarial



GOBERNANZA

(102-18, 103-2 Desempeño económico, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de crisis y reputación, 103-2 Gestión público-privada del agua)

El Buen Gobierno es una prioridad de Aigües de Barcelona y es el compromiso de los máximos órganos de gobierno, los accionistas, el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo (COMEX).

Órganos de gobierno



Junta de Accionistas



Consejo de Administración



Comité Ejecutivo

(*) A 31 de diciembre de 2021, y en fecha de este informe, existe una vacante sin cubrir en el Consejo de Administración.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona **lo componen 16 miembros** nombrados por la Junta General de Accionistas, a propuesta de sus accionistas:



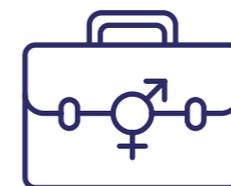
a propuesta del Área Metropolitana de Barcelona (AMB)



a propuesta de la Societat General d'Aigües de Barcelona



a propuesta de CriteríaCaixa



Consejo de Administración paritario. El 40% de los miembros son mujeres



Composición del Consejo de Administración

Presidente
Àngel Simon

Vicepresidente
Manuel Cermerón

Consejero delegado
Societat General d'Aigües de Barcelona
Persona física representant, Felipe Campos i Rubio

Consejeros y consejeras

Narciso Berberana

Asunción Martínez

Jordi Parés

Marta Colet

Carmen Marull

Miquel Roca

Montserrat Colldeforns

Clara Navarro

Jordi Ros

Jordi Serra

Marta Palacio

Ciril Rozman

Secretario no consejero
José Maria de Paz

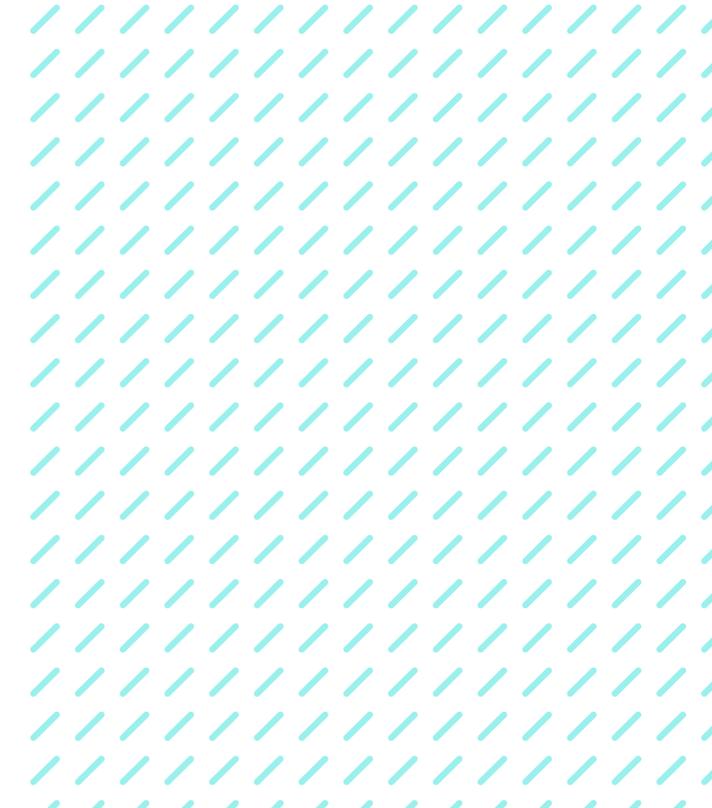
Vicesecretario no consejero
Alejandro Jiménez

(102-20, 102-22, 102-26, 405-1)

Durante el año 2021, el Consejo de Administración ha dado seguimiento a su objetivo de continuar diversificando los perfiles de sus miembros, en línea con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía. Se ha aumentado así la representación de mujeres en este órgano de gobierno, hasta el 40%, y se ha superado el objetivo previsto para 2021, el 30%, de acuerdo con el convenio firmado en 2017 con el Ministerio de Igualdad.

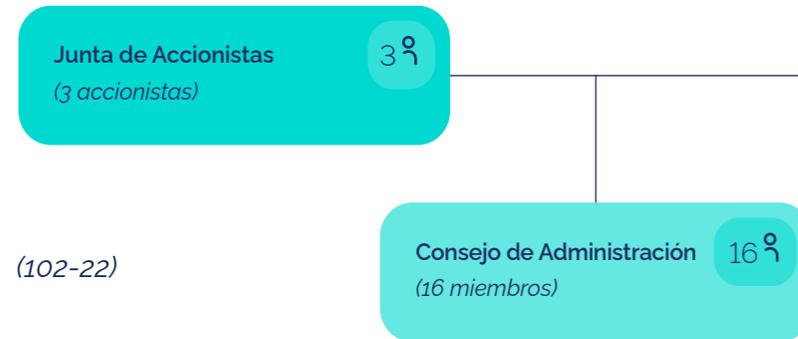
En la reunión del Consejo, llevada a cabo en septiembre de 2021, se informó de que se lanzaría un cuestionario de diversidad del Consejo, a fin de progresar en las mejoras prácticas de Gobierno corporativo.

Además, cabe destacar que, durante el último año, la Comisión de Cuentas y la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno corporativo han sido presididas por consejeras: Marta Palacio y Asunción Martínez, respectivamente.



Comisiones del Consejo de Administración

Comisiones del Consejo que informan, a través de sus respectivos presidentes, en las reuniones del Consejo de Administración.



Aigües de Barcelona **dispone de ocho comisiones que dependen directamente del Consejo de Administración:** una ejecutiva que tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables, y siete no ejecutivas que trabajan sobre diferentes ejes, como la ética, el cumplimiento y el gobierno corporativo, las cuentas, la participación social y la sostenibilidad.

En 2020 se constituyeron las comisiones de Acción Social, de Innovación y de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas. La aprobación de sus respectivos reglamentos fue acordada por el Consejo en su reunión de marzo de 2021.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó **en noviembre de 2021** la constitución de una nueva comisión: **la Comisión de Estrategia.**

<p>Comisión Ejecutiva (5 consejeros) 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto la legalmente o estatutariamente indelegable.
<p>Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno corporativo (3 consejeros) 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vigila que se cumplan los valores y normas de conducta del código ético y la normativa interna de la sociedad, sin interferir en las competencias de la <i>compliance officer</i>. Se encarga de que el modelo de organización y gestión incluya medidas de vigilancia y control adecuadas para prevenir, detectar y gestionar riesgos penales. Vela por el seguimiento de las reglas del buen Gobierno corporativo y por el cumplimiento normativo. Supervisa la identificación y gestión de los riesgos no asignados a otras comisiones del Consejo.
<p>Comisión de Cuentas (5 consejeros) 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> Favorece una adecuada verificación de los sistemas de información y control externo por parte del auditor de cuentas de Aigües de Barcelona y sus filiales, velando por una adecuada elaboración y presentación de la información financiera.
<p>Comisión de Participación Social (3 consejeros) 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promueve el debate y pone en marcha acciones para mejorar y reforzar las relaciones laborales. Desarrolla acciones encaminadas al desarrollo profesional y personal de las personas trabajadoras de Aigües de Barcelona. Lo hace impulsando la formación y promoviendo la relación institucional con terceros y con los grupos de relación que se considere oportuno.
<p>Comisión de Sostenibilidad (4 consejeros) 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tutela la política de sostenibilidad de la compañía y contribuye a integrarla en todos sus estamentos, así como en las relaciones con los grupos de relación. Promueve el conocimiento y la sensibilización de las 3 dimensiones sociales: equidad social, viabilidad económica y preservación ambiental. Pone de relieve la importancia de la gestión unitaria e integrada de las diferentes fases del ciclo integral del agua, impulsando de manera proactiva la adopción de todas las iniciativas que potencien la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras.
<p>Comisión de Acción Social (2 consejeros, 2 invitados) 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientar el Plan de acción social de acuerdo con planteamientos innovadores, disruptores, diferenciales, escalables y participativos. Proponer su aprobación al Consejo de Administración. Impulsar el despliegue del pacto social construido a partir del diálogo y la participación, apostando por una recuperación sostenible, compartida y equitativa.
<p>Comisión de Innovación (2 consejeros) 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientar sobre política de investigación y proponer nuevas líneas de investigación y desarrollo tecnológico que den respuesta a retos presentes y futuros. Proporcionar asesoramiento técnico en los programas de investigación y desarrollo sobre sus posibilidades de financiación. Asesorar sobre el seguimiento de los resultados y el impacto de las acciones.
<p>Comisión de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas (2 consejeros, 1 invitado) 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> Su misión principal es la supervisión permanente de los recursos hídricos, su interrelación con los ecosistemas naturales y con la evaluación de riesgos globales de la empresa, dado que los efectos del cambio climático se han vuelto tangibles por las nuevas tensiones que representan el crecimiento demográfico y la escasez de recursos.

Estructura directiva

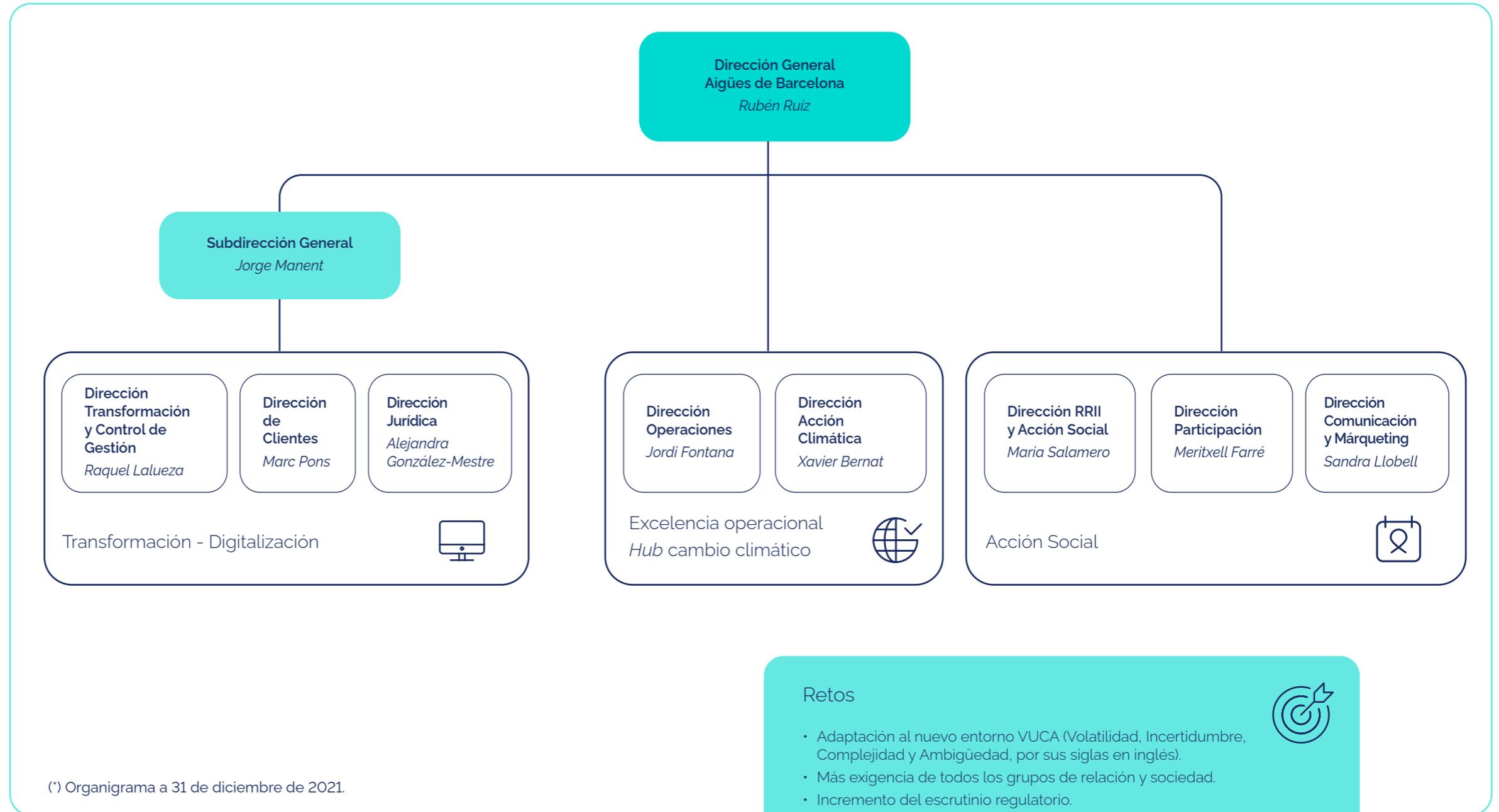
El Comité de Dirección de Aigües de Barcelona tiene como función principal dar cumplimiento a las políticas y acuerdos que emanan del Consejo de Administración de la empresa. Este Comité de Dirección **establece estrategias a largo plazo y garantiza la viabilidad económica de la compañía**, así como **la excelencia del servicio y la máxima calidad del agua**.

Además, **ejecuta las políticas operativas y actuaciones** en cada uno de sus ámbitos para alcanzar los objetivos establecidos.

El director general rinde cuentas en el Consejo de Administración, y este presenta y somete a aprobación de la Junta de Accionistas las cuentas anuales, el informe de gestión y el estado de información no financiera.

(102-26)

Composición de la estructura directiva



GESTIÓN DE RIESGOS

(102-15, 201-2)



Hemos reafirmado los procedimientos y mecanismos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de los riesgos en los ámbitos económico, ambiental, social y de gobernanza. De esta forma, podemos tomar decisiones estratégicas para prevenirlos.

Se consideran los siguientes aspectos:

- Identificar y analizar los distintos factores de riesgo que involucran amenazas potenciales.
- Gestionar los riesgos, considerando la ISO 31000 de Gestión de Riesgos como marco de trabajo para su identificación, análisis, tratamiento, medición de la eficacia, seguimiento y reporte.
- Los riesgos específicos de Continuidad, partiendo del proceso de análisis de impacto en el negocio (BIA) y como información básica para la preparación de planes de Continuidad.

	Riesgos estratégicos	Cambios en la demanda del volumen de agua, derivados de la variación en el número de clientes, aspectos climáticos, cambios económicos, incidencia de nuevas tecnologías, cambios en la normativa y la legislación y la capacidad de la compañía para salvaguardar la reputación de acuerdo con sus valores.
	Riesgos financieros	Derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio e interés, el impago de clientes y el no cumplimiento de las normativas financieras, entre otros
	Riesgos operativos	Tienen que ver con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los fallos en la cadena de suministro y la ausencia de planes de contingencia. Están incluidos los riesgos relacionados con desastres naturales, daños causados a los activos y riesgos de responsabilidad civil.

La organización mantiene un proceso formal y documentado de apreciación y tratamiento del riesgo que identifica, analiza, evalúa y gestiona sistemáticamente el riesgo. Como soporte formal para la realización y el seguimiento de todo el proceso, se dispone de la herramienta Archer (empresa RSA).

Hay dos niveles de evaluación:

- **Nivel 1**
Evaluación de los procesos de la compañía. Al menos una vez al año.
- **Nivel 2**
Evaluación global a nivel estratégico.

Roles en el proceso de análisis del riesgo

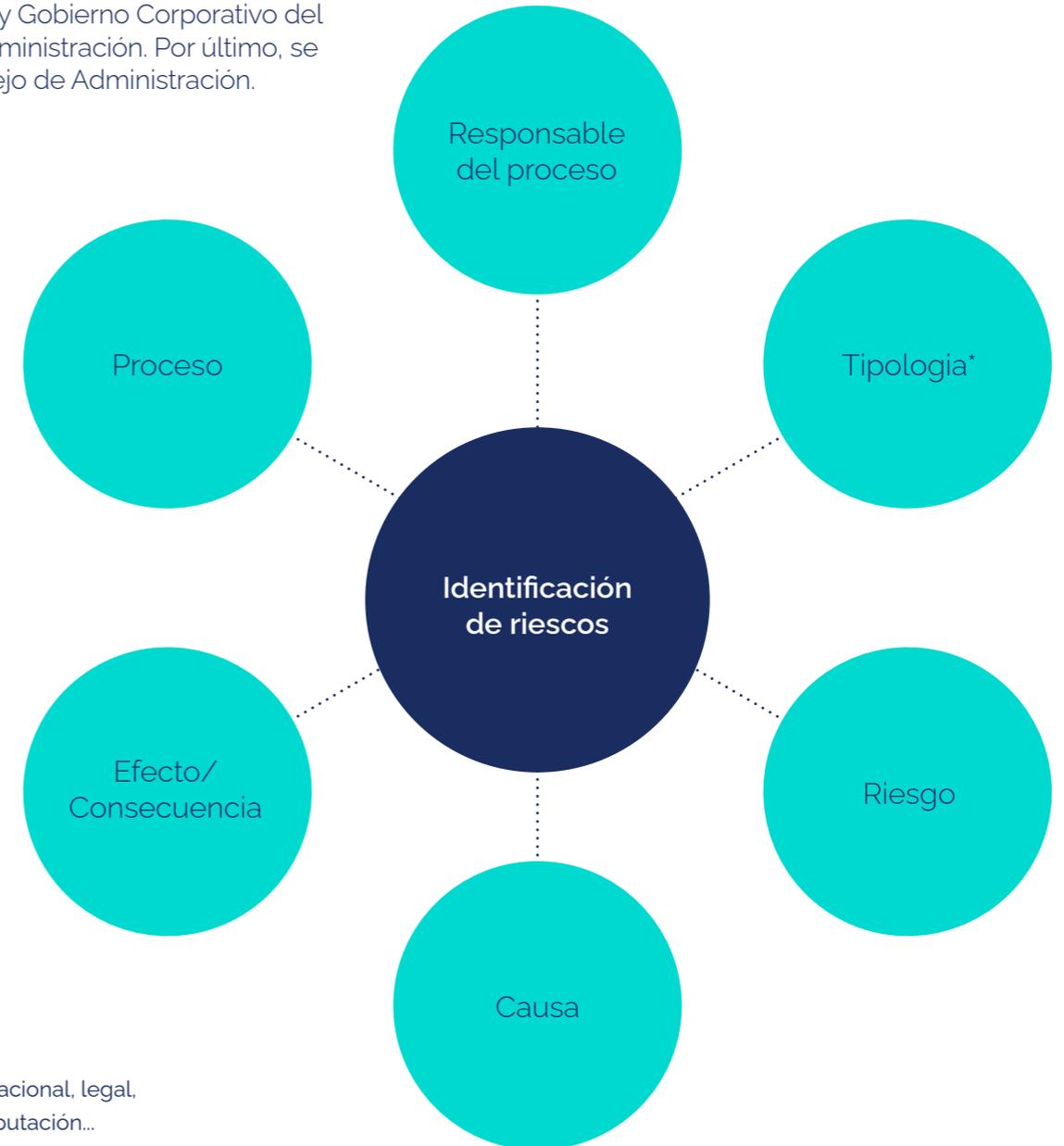


Se identifican, en primer lugar, los diferentes procesos de negocio para poder realizar la apreciación del riesgo de forma desglosada para cada uno de los ámbitos de gestión (nivel 1). Se realiza de forma periódica, al menos una vez al año o siempre que se produzcan cambios importantes en la organización que pudieran significar modificaciones en los resultados del último análisis realizado. Se realiza un seguimiento del estado de los riesgos sobre la base de los resultados obtenidos y los planes de gestión de riesgos definidos. Al final del proceso, se extraen los riesgos más relevantes en una evaluación estratégica general, generando así el mapa de riesgos de la compañía (nivel 2). A continuación, se detallan los roles de todas las partes implicadas en el proceso de análisis de los riesgos:

(102-15)

Mapa de riesgos

Recoge los riesgos considerando tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia. Se presenta a la Dirección General para su aprobación, y, posteriormente, a la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración. Por último, se deriva al Consejo de Administración.



(*) Tipología: operacional, legal, cumplimiento, reputación...



Evaluación del riesgo

Se evalúa el riesgo desde los siguientes ejes:

- Legal/regulatorio
- Reputacional
- Financiero
- Medioambiental
- Servicio
- Personas

Cultura de la prevención de riesgos empresariales

Durante 2021, se ha llevado a cabo un importante impulso dentro de la organización en la gestión de riesgos y resiliencia operativa, bajo el marco de la normativa ISO 22301:2019 de Gestión de Continuidad.



(102-15)

Ciberseguridad

En 2021, cada 11 segundos ha habido un ciberataque a nivel mundial, tiempo que ha ido reduciéndose significativamente en los últimos años, desde los 40 segundos de 2016 (según ACCIÓ y Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, 2020). En este contexto, España ha sido el tercer país más amenazado por los ciberdelincuentes en 2020, por detrás de Alemania y Estados Unidos, según un estudio de Ironhack (2021).

A una mayor colaboración entre grupos criminales, se le suma la creciente sofisticación de los ataques, puesto que sus autores realizan acciones totalmente dirigidas, con un conocimiento del objetivo y sus vulnerabilidades que incrementa las opciones de éxito del ataque.

Las amenazas más importantes a día de hoy son:

- Robo o manipulación de información confidencial o privada, tales como registros financieros o de salud.
- Virus que pueden destruir datos o secuestrarlos, dañar maquinaria, incapacitar sistemas o interrumpir las operaciones.
- Suplantación y fraudes económicos.

(102-15)

Actuaciones destacadas



Debido al aumento de los ciberataques recibidos durante 2021, acentuados por la pandemia mundial, Aigües de Barcelona ha reforzado todos sus protocolos y sistemas de alerta preventiva y ha trabajado en un plan de concienciación interna, con envío periódico de comunicados a todos sus trabajadores y trabajadoras para minimizar los impactos de los ataques. Fundamentalmente:

- **Hemos ampliado la capacidad de segmentación de las redes de comunicaciones, aumentando los dispositivos que revisan el tráfico de datos y crean zonas de trabajo aisladas para minimizar el impacto de los posibles ataques.**
- **Hemos incrementado las iniciativas de concienciación de los empleados, para que sean nuestra primera línea de defensa.**
- **Hemos fortalecido las medidas de protección de los equipos informáticos para detectar y rechazar las amenazas.**
- **Hemos mejorado la monitorización del ámbito de sistemas informáticos.**

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA PARA LA MEJORA CONTINUA

(103-3, 403-1)

Es la base del modelo de mejora continua de Aigües de Barcelona. Nos permite ser más eficientes a la hora de administrar los distintos sistemas de gestión implantados y certificados en la organización, así como identificar, de forma coordinada, cuáles son los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos operacionales a los que se enfrenta.



Sistemas de gestión operacionales

Disponemos de sistemas de gestión de las principales áreas que afectan a dos aspectos básicos para nuestra actividad: la calidad de nuestro servicio y la calidad del agua suministrada. De esta forma, podemos establecer procesos y medidas de seguimiento que nos aseguren su máximo cumplimiento.



(103-3)

Auditorías internas y externas

(103-3)

El proceso de auditoría asegura el cumplimiento de las disposiciones definidas por los sistemas de gestión y permite evaluar su conformidad y eficacia. Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado que permite recoger las evidencias objetivas necesarias.

Las auditorías, ya sean internas o externas, siguen la planificación establecida en un programa anual de auditorías. Todos los sistemas se auditan con una periodicidad mínima anual, cubriendo el muestreo de centros y actividades comprendidas en el alcance del sistema en un máximo de seis años para los centros y de tres años para las actividades.

Auditorías realizadas



Los auditores internos pertenecen al Grupo Agbar, con excepción del Sistema de Gestión de la Continuidad y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información durante el ejercicio 2021 SGE 21, que se audita a través de una empresa externa.

Se ha confeccionado una lista de auditores internos calificados que cumplen con los requisitos de conocimientos y experiencia sobre el ámbito a auditar, así como del sistema de gestión en cuestión. Las anomalías derivadas de las auditorías se tratan individualmente, definiendo las correcciones y acciones correctivas que eviten que se repitan.

Herramientas de gestión

MIDENET

El Sistema de Gestión Integrada constituye la base sobre la que impulsar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, sea respetuoso con el medio ambiente y consolide los resultados empresariales, asegurando que la actividad se desarrolla de forma segura, sostenible y valorada satisfactoriamente por la sociedad, la Administración y el resto de los grupos de relación. En este sentido, Agües de Barcelona dispone de MIDENET, herramienta que permite realizar una gestión integral de la estrategia de la organización con un seguimiento esmerado de todos los planes de gestión que nos permite dar respuesta a la estrategia y objetivos de la organización.

SALEM

El Sistema de Gestión Integrada abarca todos los niveles, actividades y funciones de nuestra organización. Su cumplimiento debe suponer la referencia obligada cuando se desarrollan las actividades, responsabilidades y compromisos, incluyendo los contractuales y legales. En referencia a los requisitos legales y reglamentarios, la compañía permanece completamente al día a través del servicio SALEM, que proporciona los requisitos específicos aplicables a la organización teniendo en cuenta las actividades desarrolladas.

NEODOC

2021

Durante el ejercicio 2021, se ha integrado una nueva herramienta de gestión documental, NEODOC, que se hará efectiva a lo largo de 2022. Esta herramienta permitirá garantizar el control de la documentación de los diferentes sistemas de gestión, asegurando la elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces. Supone una mejora cualitativa respecto a la actual herramienta de gestión documental y facilita su uso tanto a los usuarios como a los administradores.

PROSAFETY

2021

A lo largo de 2021, se ha consolidado la implantación de PROSAFETY, otra nueva herramienta que, mediante mecanismos de acción específicos, permite asegurar la gestión y seguimiento de las no conformidades reales y potenciales de los diferentes sistemas de gestión.

GESTIÓN DE POLÍTICAS



Políticas activas en Aigües de Barcelona

La alta Dirección de Aigües de Barcelona elabora la Política de Gestión Integrada como parte fundamental del Sistema de Gestión Integrada, que incluye un compromiso de cumplimiento con los requisitos establecidos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema implantado. La política proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del sistema.

Disponemos de una serie de políticas que refuerzan nuestra cultura ética y transparente, así como nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente:

- *Política sobre conflictos de interés*
- *Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos*
- *Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses*
- *Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración*
- *Política de seguridad de la información y uso de las TIC*
- *Política de cumplimiento ambiental*
- *Política de cumplimiento fiscal*

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

*(102-16, 102-17,
103-2 Cumplimiento socioeconómico,
103-2 Gestión de crisis y reputación)*

El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa correspondiente son esenciales en la cultura y estrategia de nuestra organización. En Aigües de Barcelona, tenemos el compromiso de trabajar en un modelo de gestión empresarial basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social.

Nos encontramos en un contexto donde la sostenibilidad y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) siguen ganando peso en las agendas políticas y empresariales, y donde los líderes empresariales internacionales apuestan claramente por modelos que generen impacto positivo y que den respuesta a los grandes retos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En los últimos años, ha habido un incremento del número de empresas que, voluntariamente, dan datos y reportan en temas de gestión climática, agua y biodiversidad. Asimismo, a día de hoy, existe una demanda en aumento de mostrar más transparencia a todos los niveles.

En Aigües de Barcelona, trabajamos en un **modelo de gestión empresarial basado en la integridad y la responsabilidad social**. Creemos, ante todo, en el cumplimiento de la normativa, la gestión ética y la transparencia; tres pilares de nuestra cultura empresarial. De acuerdo con esta responsabilidad, y para configurar un marco ético y un sistema de prevención de comisión de delitos, adoptamos obligaciones que van más allá de la legislación y que, en la práctica, se configuran a través de tres instrumentos clave:

- **Código ético.** Establece los valores, principios, comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en la compañía.

- **Compliance officer.** Es la figura responsable del cumplimiento de la normativa. Nombrada específicamente por el Consejo de Administración en 2016 y reelegida en 2020, vela por prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, el riesgo de comisión de delitos y el incumplimiento normativo penal en el seno de la organización. En 2021, la *compliance officer* pasó a depender directamente de la Dirección General de Aigües de Barcelona.

- **Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales.** Se basa en tres principios: prevenir y combatir posibles actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona, actuar en todo momento dentro del código ético y la normativa interna e impulsar y arraigar una cultura preventiva basada en el principio de tolerancia cero de todos los profesionales, con independencia de su nivel jerárquico.

Continuamos mejorando nuestro marco ético

Si bien en 2020 procedimos a la revisión tanto del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales como del mapa de riesgos penales, en 2021 hemos realizado una actualización, dados los cambios organizativos de Aigües de Barcelona. Las principales medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Creación del Comité de Riesgos Generales de Aigües de Barcelona, de la que forma parte la *compliance officer*/DPO (delegada de protección de datos, por sus siglas en inglés).
- Incorporación de la visión de riesgos penales en el sistema de gestión de riesgos generales de Aigües de Barcelona, como consecuencia del cambio de metodología en la evaluación de riesgos.
- Realización de autoevaluación de la *compliance officer*/DPO a nivel de control interno corporativo.
- Propuesta de protocolo de diligencia debida con clientes, socios de negocio y subcontratistas relevantes.

Canal ético

(102-16, 102-17, 205-2)

Nuestro canal ético atiende a consultas o denuncias, tanto internas como externas, sobre cualquier tipo de comportamiento sospechoso de no cumplir con la normativa de Aigües de Barcelona en este ámbito. Este mecanismo de comunicación se complementa con un protocolo de investigaciones relativas a incumplimientos de las políticas internas que respetan cinco principios

básicos: celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto a los derechos fundamentales

Desde la creación del canal ético en 2017, no se ha recibido ninguna comunicación relativa a supuestos incumplimientos específicos de Aigües de Barcelona.

Comunicaciones recibidas por la *compliance officer* en 2021

<p>21</p> <p>Total comunicaciones</p>	<p>11</p> <p>Consultas vinculadas a procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos</p>
	<p>7</p> <p>Consultas relacionadas con conflictos de interés</p>
	<p>3</p> <p>Otras (invitaciones, regalos, atenciones)</p>



Durante 2021, el 100% de los trabajadores y trabajadoras de nuevo ingreso han recibido la documentación de ética y cumplimiento a través del manual de bienvenida



Comunicación y formación

Con el objetivo de crear un entorno de trabajo agradable y fomentar unos valores de cooperación, positivismo, respeto y compañerismo en la actividad diaria, Aigües de Barcelona ofrece periódicamente a todos sus trabajadores y trabajadoras formación en relación con el marco ético establecido. A tal efecto, ponemos a su disposición el Código ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y las principales políticas.

La formación específica llevada a cabo ha sido la siguiente:

- Impartición de formación dirigida a concienciar a directivos y administradores sobre las diferentes materias que afectan al cumplimiento normativo.
- Ejecución de una campaña de comunicación interna para difundir la estructura ética, mediante píldoras y correos electrónicos informativos.
- Realización de una encuesta sobre estructura ética entre los profesionales para conocer el grado de implantación y percepción actual.
- Preparación de ocho comunicaciones sobre ética y cumplimiento dirigidas a profesionales.
- Continuación del desarrollo de formación relativa al marco ético de la compañía, a través de jornadas presenciales y online.

Transparencia

Aigües de Barcelona, con firme voluntad y cultura de transparencia, aplica la normativa vigente (la que nos es aplicable) y, de forma voluntaria, amplía la información de contenidos "no obligatorios" a través del Portal de Transparencia y las diferentes memorias (Innovación, Sostenibilidad, Explotación, etc.) que la compañía publica anualmente. Durante 2021, se han implementado mejoras y actualizaciones de la información en el Portal, <https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/web/ab-corporativa/transparencia>, con el objetivo de acercar nuestra actividad de una forma clara y transparente a nuestros grupos de relación, entre ellos la ciudadanía.

Este año, el Portal de Transparencia de la compañía ha sido, una vez más, auditado externamente por la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull, expertos en materia de ética aplicada. El resultado de la auditoría ha sido ELEVADO ++ (72%), un porcentaje que ha crecido sustancialmente respecto al resultado de la primera auditoría, llevada a cabo en diciembre de 2018 (50%).

(102-16, 102-17, 205-2)



Respeto por los derechos humanos

En Aigües de Barcelona, estamos comprometidos con el respeto y la protección de todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente en todos nuestros ámbitos de actuación. Asumimos esta responsabilidad para no ser cómplices de ningún tipo de abuso o vulneración de estos derechos a lo largo de nuestra cadena de valor. Esto incluye a nuestros trabajadores y trabajadoras, proveedores, colaboradores, socios, ciudadanos y sociedad en general. Además, formamos parte de la Red Española del Pacto Mundial desde 2016 y, anualmente, formalizamos nuestro compromiso con los 10 principios de la red, en la que los derechos humanos están muy presentes.

Principios rectores

(102-16, 103-2, 103-3, 205-2)

Prácticas laborales



- 1. Respeto a la diversidad y no discriminación.**
- 2. Libertad de asociación y negociación colectiva.**
- 3. Seguridad y salud laboral.**
- 4. Condiciones de trabajo justas y favorables.**

Prácticas ambientales con impacto social

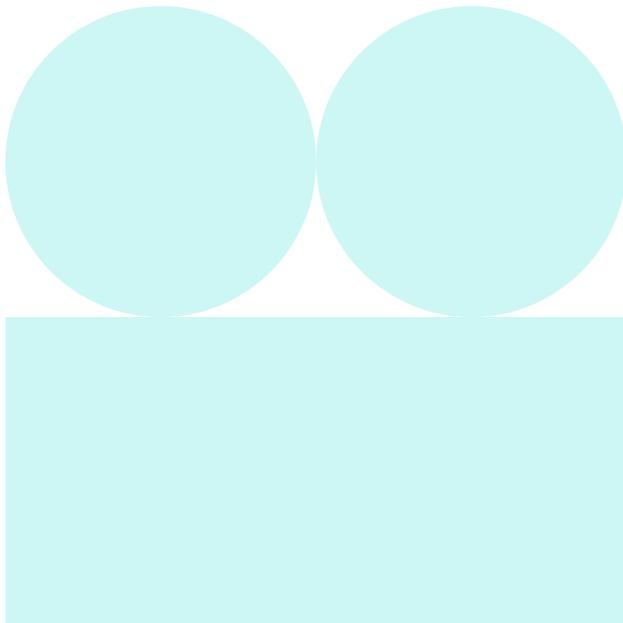


- Es fundamental garantizar el derecho a vivir en un ambiente sano y sostenible y, por tanto, el derecho al aire limpio, un clima estable, una biodiversidad próspera y unos ecosistemas saludables, para sentar las bases sobre las medidas que abordan los grandes retos ambientales que afronta el planeta.
- 1. Promover un entorno sano y proteger el medio ambiente.**
 - 2. Gestionar de forma sostenible** las fuentes de captación de agua.
 - 3. Reducir las emisiones** de gases de efecto invernadero, que contribuyen al calentamiento global.
 - 4. Preservar el capital natural** y promover su sensibilización.

Prácticas éticas



- 1. Derecho a la privacidad:** los datos recopilados sobre las personas trabajadoras, socios comerciales o clientes son tratadas con respeto y conforme a los requerimientos de seguridad y cumplimiento normativo establecidos por la legalidad vigente en cada momento.
- 2. Integridad:** tolerancia cero con la corrupción. A través del establecimiento de un modelo de *compliance* penal, estructura ética, acciones de difusión, formación y concienciación.



Lucha contra la corrupción

(102-16, 103-2, 103-3, 205-2)

Rechazamos la corrupción en todas sus formas, sea directa o indirecta. A tal efecto, hemos reforzado nuestro compromiso a través del establecimiento de un programa de *compliance* penal, acciones de difusión, formación y concienciación y el propio código ético de la compañía.

El Consejo de Administración aprobó en 2017 el modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, que contiene los principios y el marco de actuación para el control y gestión efectivos de los riesgos penales, y que se basa en tres principios:

- Prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona.
- Actuar, en todo momento, dentro de la legislación vigente, el código ético y la normativa interna.
- Impulsar, fortalecer y arraigar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.

En esa misma línea, estamos comprometidos con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Cumplimos con la ley y directrices de la compañía, emitidas por la Dirección de Tesorería y Finanzas Corporativas y la Dirección Fiscal.

GESTIÓN ECONÓMICA RESPONSABLE

Miquel Sans

Director económico-financiero de Aigües de Barcelona

2021 ha seguido estando fuertemente impactado por la pandemia de la covid-19, con un crecimiento significativamente inferior al esperado. Esta circunstancia se ha traducido directamente en una menor recuperación de los volúmenes de consumo de agua, que siguen lejos de los niveles previos a la crisis sanitaria. Entre otros, sectores vinculados con el turismo y el comercio se ven todavía muy perjudicados, con volúmenes bajos en comparación con 2019.

Sin embargo, la covid-19 también ha tenido una serie de impactos indirectos. Por un lado, un mayor gasto, debido a las medidas asociadas a la prevención de riesgos y a la consolidación del teletrabajo, que ha requerido una dotación de herramientas adicionales.

Otro de esos impactos es la atención a los clientes. Respecto a este último punto, ha habido un cambio de hábitos en la comunicación de los clientes, que aumentaron, a lo largo de la crisis sanitaria, los contactos por teléfono, tendencia que todavía perdura.



Por su parte, los niveles de morosidad siguen siendo altos. Durante 2021, se ha ido recuperando el proceso reglado de gestión de la deuda, pero todavía se notan las consecuencias económicas de la crisis en las familias. A este contexto económico, le acompaña un nuevo año de congelación de tarifas.

A pesar de estos impactos, Aigües de Barcelona ha seguido impulsando su compromiso con la sociedad y las personas, manteniendo la inversión en acción social. Asimismo, en el marco de la contribución de la compañía a la sostenibilidad, hemos firmado una nueva financiación bancaria bajo criterios ESG, que está condicionada a compromisos en los ámbitos de la acción social, el medio ambiente, la gobernanza y la transparencia.

Como muestra de nuestro compromiso con la sociedad, en Aigües de Barcelona llevamos a cabo una gestión responsable de los recursos económicos que garantizan el crecimiento, sin olvidar la generación de impactos positivos en nuestro entorno. Entendemos que la gestión económica debe garantizar un escenario favorable para la organización, que incorpore las cuestiones de sostenibilidad como vector de éxito.

Sin embargo, 2021 ha continuado estando afectado económicamente por dos cuestiones: una tarifa que, en los últimos seis años se ha visto rebajada en tres ocasiones y congelada en tres más, y la pandemia de la covid-19, que ha continuado impactando por segundo año, tanto social como económicamente:

- A pesar de la recuperación económica que parcialmente se ha dado, no se han recuperado los volúmenes de consumo de agua previos a la pandemia, con buena parte de los clientes industriales y comerciales aún por debajo de los volúmenes de 2019. Entre otros, sectores vinculados con el turismo todavía se ven fuertemente afectados por un número de visitantes muy inferior a los niveles anteriores a la covid-19.
- Costes fruto de la operativa covid-19, tanto en la continuación de las medidas ya implantadas en el año 2020 (test, limpiezas, etc.), como en la implantación de herramientas para el teletrabajo y las medidas preventivas en las oficinas

administrativas, con poca presencia durante la pandemia.

- Durante el año 2021, se ha ido recuperando el proceso reglado de gestión de la deuda. Sin embargo, dado que su gestión plena no se ha dado en lo que va de año, los niveles de morosidad siguen siendo altos.
- Se ha observado, ya desde la segunda parte del año 2020, un cambio en el patrón de comunicación de los clientes, que, en 2020, durante la pandemia, incrementaron su comunicación por la vía telefónica y han seguido haciéndolo, con el correspondiente impacto en un mayor gasto de este canal.

A pesar de estos impactos, Aigües de Barcelona ha seguido con su compromiso hacia la sociedad y las personas manteniendo la inversión en acción social y destinando 1,9 millones de euros a acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona, y 1,8 millones de euros en el Fondo de Solidaridad para ayudas a familias en situación de vulnerabilidad.

En un contexto nuevo, incierto y complejo, la compañía ha continuado estando cerca de las personas.

Datos financieros de creación de valor (M€)

(M€)	2019	2020*	2021
Valor económico generado directo	430,0	384,5	404,5
a) Ingresos	430,0	384,5	404,5
Valor económico distribuido	(381,5)	(338,3)	(356,8)
b) Gastos de explotación	(262,0)	(236,9)	(256,7)
Gastos de explotación con donaciones	(266,4)	(241,1)	(259,7)
Importe de donaciones	(4,4)	(4,2)	(3,0)
c) Gastos de personal	(73,6)	(75,5)	(80,8)
d) Proveedores de capital	(25,3)	(15,0)	(6,7)
Accionistas (dividendos pagados)	(20,6)	(20,0)	(3,5)
Gastos financieros	(4,7)	(5,0)	(3,2)
e) Impuestos	(14,3)	(6,5)	(8,9)
Impuesto de sociedades pagado (EFE)	(7,8)	(0,4)	(2,7)
Otros impuestos y cargas sociales	(6,5)	(6,1)	(6,2)
f) Recursos destinados a la sociedad (Fondo de Solidaridad y aportaciones LBG)	(3,5)	(4,4)	(3,7)
Valor económico retenido	51,3	46,2	47,7

(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos, 201-1)

* Se han reexpresado los datos de 2020 por cambios de Normas de Valoración.

Cuenta de resultados

(102-7)

CUENTA DE RESULTADOS (M€)	2019	2020*	2021
Ingresos cuenta de resultados	430,0	384,5	404,5
Gastos de explotación	(345,8)	(322,7)	(346,8)
EBITDA	84,3	61,8	57,7
Margen EBITDA (%)	19,6%	16,1%	14,3%
Amortizaciones y provisiones	(48,4)	(51,4)	(48,5)
EBIT	35,9	10,4	9,2
Margen EBIT (%)	8,4%	2,7%	2,3%
Resultado extraordinario	(0,7)	(0,3)	(0,8)
RAO – Beneficios de las actividades	35,2	10,1	8,4
Margen RAO (%)	8,2%	2,6%	2,1%
Resultado financiero	(4,8)	(5,0)	(1,5)
BAIT	30,4	5,1	6,9
Margen beneficios antes de impuestos (%)	7,1%	1,3%	1,7%
Impuesto de sociedades	8,3	(1,2)	(1,98)
Beneficio neto	22,2	3,9	4,9
Margen beneficio neto (%)	5,2%	1,0%	1,2%

* Se han reexpresado los datos de 2020 por cambios de Normas de Valoración.

Financiación sostenible

Aigües de Barcelona, en su compromiso con la sostenibilidad, ha firmado una nueva financiación bancaria bajo criterios ESG, la cual está condicionada a compromisos en los ámbitos de la acción social, el medio ambiente, la gobernanza y la transparencia.

La compañía tiene integrados, desde hace tiempo en su toma de decisiones, los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance* o, lo que es lo mismo, medio ambiente, acción social, transparencia y gobernanza), y está auditada y certificada con la norma europea SGE21, que acredita un sistema de gestión ética y socialmente responsable en la empresa. Durante 2021, hemos dado un paso más trasladando estos criterios también a la financiación.

En este sentido, los objetivos ESG que la compañía se compromete a cumplir en esta línea son:

- Social: compromiso de mantener 1,5 M€ de inversión anual en acción social.
- Ambiental: compromiso de reducir la huella de carbono en la producción de agua potable.
- Gobernanza: compromiso de seguir trabajando por reducir la brecha salarial de las posiciones técnicas de la compañía.

El avance en estos compromisos se presenta a continuación, formando parte igualmente de la información de este documento, que ha sido debidamente auditada por un tercero independiente.

Objetivos de financiación sostenible

Objetivo	2021
Pasar de una brecha salarial del 11,49% al 10,67% en el colectivo de técnicos y responsables (categorías T1, T2 y T3) en el periodo 2021-2027 *	8,96%
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5M€ **	1,9M€
Reducir anualmente la huella de carbono de alcance 1 de la producción de agua potable ***	8,90 t CO ₂ eq/hm ³

(*) El cálculo de la brecha salarial -brecha salarial = (salario medio hombres – salario medio mujeres) / (salario medio hombres)- se ha llevado a cabo siguiendo la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalidad de Cataluña y se ha hecho en base a la remuneración media de los trabajadores en activo a fecha 31 de diciembre, considerando el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y la retribución de horas extraordinarias.

(**) La inversión en acción social se mide de acuerdo con la metodología LBG (London Benchmarking Group).

(***) La fórmula de cálculo de este indicador es: emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 / agua producida en las ETAPs de Aigües de Barcelona.

INNOVACIÓN

La innovación es uno de nuestros valores intrínsecos y, como tal, forma parte de los principios orientadores que definimos en 2020 dentro del Plan Estratégico de la Agenda Aigües de Barcelona 2030 para hacer frente a los nuevos retos sociales, medioambientales y económicos. Se trata de un principio impreso en el ADN de todos los grupos de relación de la compañía que nos posiciona como eje transformador de la metrópoli Barcelona y como un referente de la transición ecológica justa.



“Desde el área de Innovación y Conocimiento, trabajamos para mantenernos como referencia de todos los procesos de transformación de la organización. Nuestra voluntad es seguir siendo el punto de encuentro de todas las iniciativas que nos deben permitir construir el Aigües de Barcelona del mañana”

Catalina Balseiro

Directora de Innovación y Conocimiento de Aigües de Barcelona

Alinear todas y cada una de las actuaciones previstas por Aigües de Barcelona en el campo de la investigación y la innovación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible es nuestra forma de contribuir a crear un ecosistema urbano biodiverso, resiliente y próspero.

La innovación ha sido, desde los inicios de Aigües de Barcelona, **una de nuestras señas de identidad** y nuestra manera natural de adaptarnos de forma continua a un entorno cambiante que requiere respuestas rápidas para hacer frente a los nuevos retos globales. Nuestra mirada sobre la innovación va más allá de la metodología y busca el conocimiento continuo, interno y externo, para potenciar el propio talento y crear sinergias fuera de la compañía que impulsen proyectos transversales. El marco de las temáticas en las que centramos nuestra investigación se rige por las **seis líneas de desarrollo** definidas en los Acuerdos del Consejo Metropolitano del 6 de noviembre de 2012 y del 21 de mayo de 2013 y contempladas en el acuerdo de constitución de Aigües de Barcelona, firmado juntamente con el Área Metropolitana de Barcelona.

Durante este 2021, con el objetivo de aportar una mayor eficiencia en la decisión y priorización de proyectos, hemos introducido una nueva visión de impacto orientada a analizar qué tipo de resultados producirán cada uno de los proyectos planteados. De esta forma, no solo llevamos a cabo una

I+D+i marcada por los ámbitos de actividad preestablecidos, sino que nos centramos en maximizar aquellos proyectos que realmente dan respuesta a nuestros retos y que tendrán un mayor impacto y retorno en los resultados.

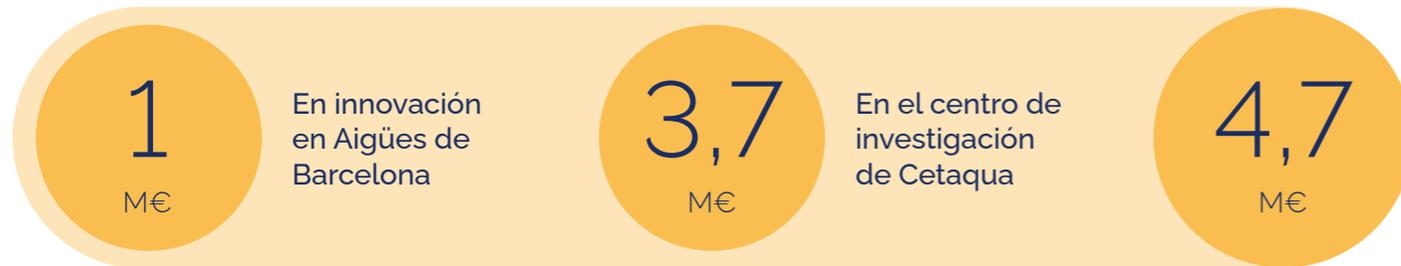


En Aigües de Barcelona concebimos la innovación como la vía necesaria para dar respuesta a los retos estratégicos de futuro

La innovación en cifras

De dónde venimos – Innovación e impacto 2021

Esfuerzo en I+D+i en 2021



Acceso global en I+D+i en 2021



Nº de proyectos impulsados por tipos de financiación

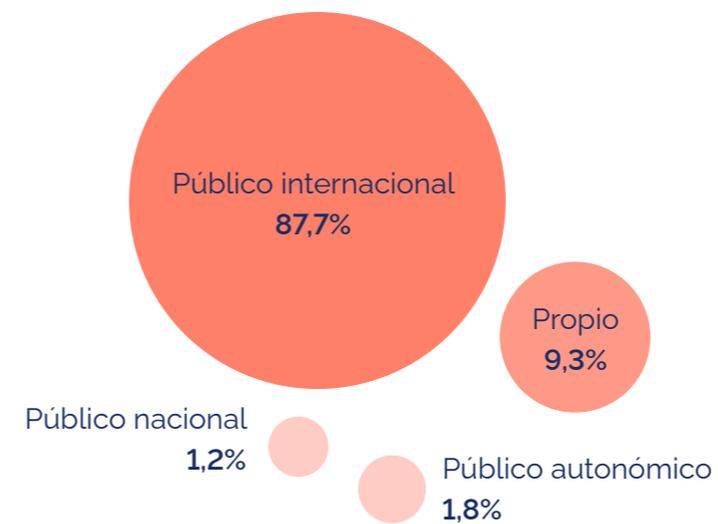


El esfuerzo en I+D+i de **4,7M€** permite movilizar proyectos de investigación por un importe global de **21M€**

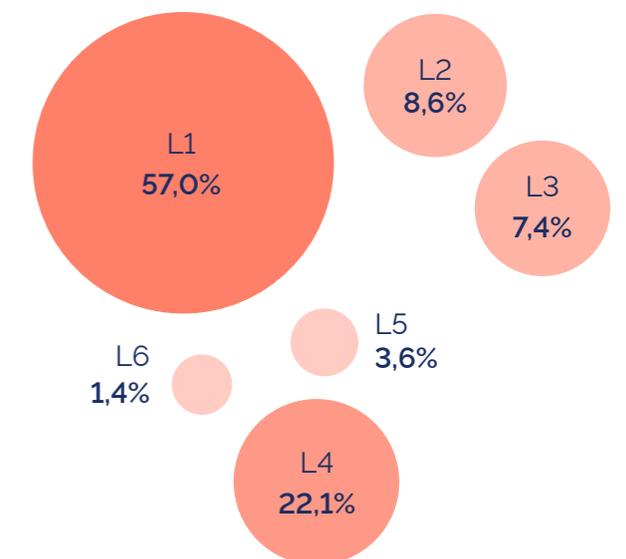
Nº de proyectos según líneas de investigación



Acceso global por tipos de financiación

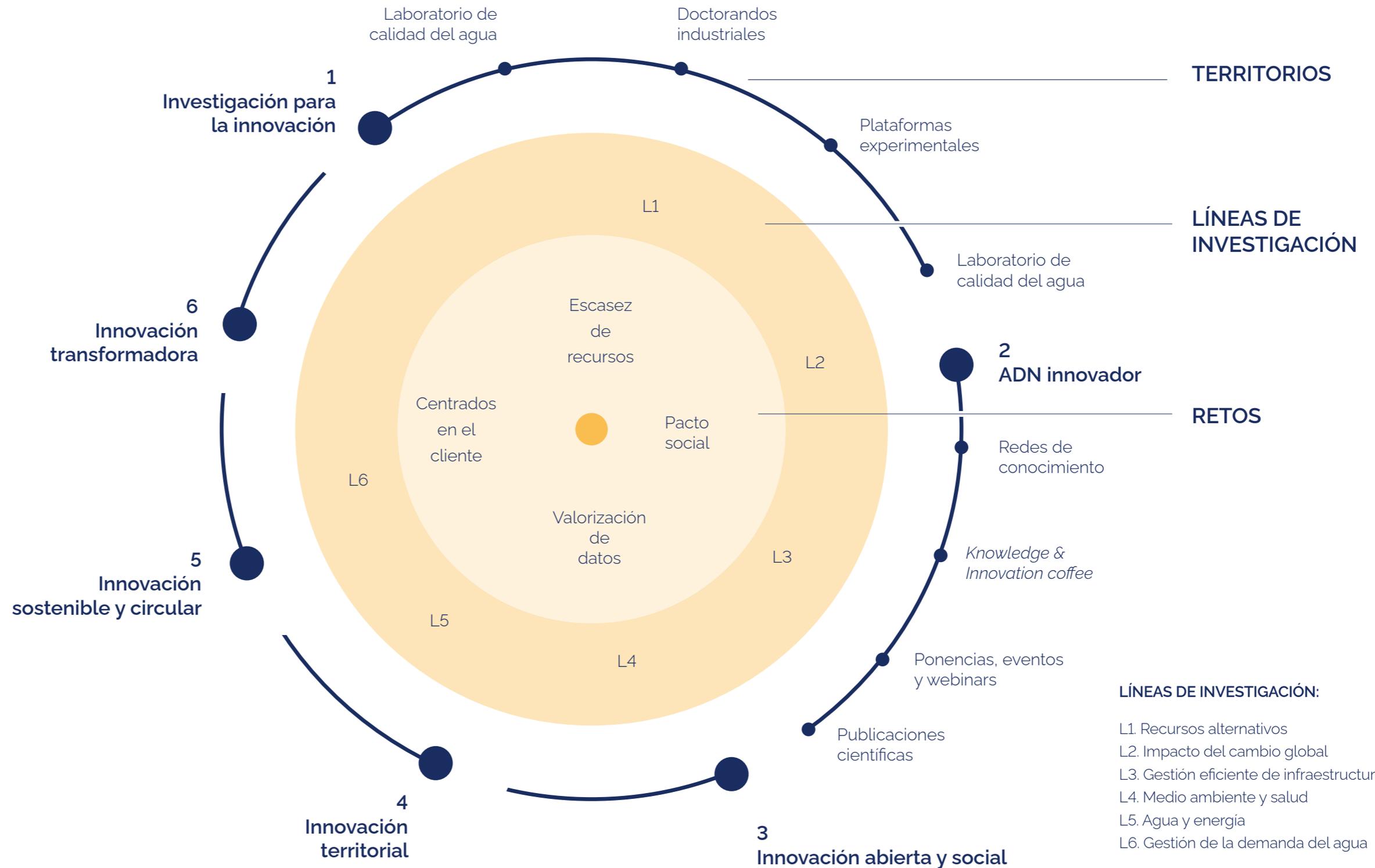


Acceso global por líneas de investigación



Territorios de innovación

La innovación en **Aigües de Barcelona** se basa hoy en un modelo bidireccional de **innovación abierta**, que desarrolla **proyectos transversales y de cocreación** con todo el ecosistema de actividad de I+D+i. Explicamos cada proyecto basándonos en **seis territorios de innovación** como áreas que responden a los cinco principios orientadores de la compañía y a sus diferentes ámbitos de creación de valor, más allá de las temáticas de investigación. Los territorios de innovación engloban las diferentes líneas de investigación más generales y permiten una clasificación orientada a definir los ámbitos de impacto en los que actúa cada proyecto (territorio, social, medioambiental) y el enfoque y liderazgo de la innovación.



LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

- L1. Recursos alternativos
- L2. Impacto del cambio global
- L3. Gestión eficiente de infraestructuras
- L4. Medio ambiente y salud
- L5. Agua y energía
- L6. Gestión de la demanda del agua

Investigación para la innovación

En Aigües de Barcelona nos planteamos de manera constante cómo podemos contribuir a mejorar la sociedad en la que vivimos. Sabemos que la innovación y la investigación son las herramientas indispensables, a través de las cuales podemos plantear y explorar nuevos procesos e iniciativas orientadas a introducir avances en el ciclo integral del agua. Porque esta es nuestra forma de generar valor social, económico y medioambiental.

Laboratorio de calidad del agua



El laboratorio de Aigües de Barcelona es un centro de referencia internacional, acreditado por la norma ISO 17025 sobre competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración, máximo estándar internacional de exigencia en cuanto a laboratorios de análisis. Entre sus principales tareas, el laboratorio facilita la investigación y el conocimiento en red participando activamente en los principales foros mundiales relacionados con la gestión y la mejora de la calidad del agua (congresos, jornadas técnicas, etc.), realizando publicaciones científicas en las revistas más importantes del sector y organizando seminarios internos para difundir y compartir el conocimiento generado.

Uno de los elementos diferenciadores del laboratorio que le sitúa como un centro único en el país —y de los pocos que hay en el mundo con este activo de conocimiento— es un equipo de especialistas que desarrollan estudios específicos sobre el gusto y el olor de las aguas para controlarlos y mejorarlos.

Cetaqua, tecnología e innovación constante en el ciclo integral del agua



El Centro Tecnológico del Agua, Cetaqua, es, desde su creación como Fundación en 2007, la piedra angular en el modelo de innovación de Aigües de Barcelona. Un **centro de investigación** que, siguiendo un modelo de **colaboración público-privada** con la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), **vehicula** una parte muy importante de nuestros **proyectos de investigación e innovación**. Desde Cetaqua, promovemos la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en los procesos del ciclo integral del agua hacia una economía circular. Mantenemos la mirada puesta en el futuro para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia a través de la creación de soluciones de I+D+i que tengan en cuenta las necesidades territoriales del área metropolitana de Barcelona.

Plataformas experimentales



El reto tecnológico que alcanzamos en Aigües de Barcelona nos plantea la necesidad de evaluar y validar, de forma exhaustiva, cada una de las soluciones propuestas a los proyectos de innovación, con el objetivo de garantizar su óptimo funcionamiento antes de la implementación real. Para desarrollar esta labor, trabajamos con una red de plataformas experimentales, propias y en colaboración con Cetaqua, creadas como espacios de prueba donde analizar, validar y testear cada nueva tecnología.

- **Plataforma de sensores Collblanc:** circuito diseñado para la validación y comparación simultánea de sensores online, en distintas configuraciones, para el control continuo de la calidad del agua de red.
- **Plataforma de sensores ETAP Sant Joan Despí:** infraestructura para la validación de sensores que cuenta con un flujo continuo de más de 30 muestras diferentes, monitorización simultánea de procesos, desde la captación hasta la cloración y automatización, y acceso remoto a todos los resultados.



Doctorados Industriales



Desde su primera edición, en 2014, participamos activamente en el Plan de Doctorados Industriales impulsado por la Generalitat de Catalunya, en colaboración con universidades públicas y privadas. Se trata de una iniciativa que busca contribuir a la competitividad y la internacionalización del tejido industrial catalán, atraer talento y formar a estudiantes de doctorado que puedan desarrollar proyectos de I+D+i en las empresas.

ADN innovador

El espíritu innovador, que forma parte de la cultura de Aigües de Barcelona desde sus orígenes, nos permite implicar, de forma muy directa, a cada uno de los equipos en todos los procesos de detección de problemas y búsqueda de soluciones que debe responder la innovación. Adaptando tecnologías ya existentes en el mercado o bien desarrollando nuevas, conseguimos dar respuesta a cada reto planteado. Esto es posible gracias a este ecosistema interno que contribuye a fomentar el talento propio, de forma constante, con la creación de espacios de crecimiento (bottom-up) y mediante la planificación estratégica corporativa (top-down).

INNfluencers



INNfluencers apuesta por la innovación, también entendida como la mentalidad necesaria para detectar oportunidades y convertirlas en progreso a través de soluciones creativas. Sus objetivos, con mentalidad Agile, facilitarán trabajar con la transparencia radical sobre qué se quiere conseguir y cómo los equipos pueden impactar dentro y fuera de la organización.

Knowledge & Innovation coffees. Formación continua, mejora continua



En 2021, se realizaron nueve encuentros *Knowledge Coffee* y seis *Innovation Coffee*, con el objetivo de potenciar el aprendizaje colectivo y el intercambio de conocimiento entre los equipos de Aigües de Barcelona. Porque sabemos que, solo a través de la formación continuada, podremos mantener vivo el proceso de mejora constante de la compañía.

Innovación abierta y social

En Aigües de Barcelona entendemos que la misión de la innovación debe ser transformadora y beneficiosa para la ciudadanía, enfocada en conseguir un verdadero impacto local y social. Se trata de un concepto que da cabida a todos nuestros proyectos, orientados a aportar mejoras en la vida de las personas, la ciudad y el medio.

Hablamos de acciones que contribuyen de forma decisiva a crear una verdadera conciencia sobre la escasez del agua y que nos ayuden a mejorar la relación que mantenemos con los clientes. Nuestra gestión de la innovación es abierta y territorial, ya que colaboramos de forma directa con la sociedad: socios tecnológicos, organismos públicos, universidades, start-ups, centros de investigación, empresas privadas y la ciudadanía en general. Porque, más allá de nuestra propia capacidad de innovar, tener acceso directo al conocimiento exterior, nos ayuda a acelerar y dar impulso a cada uno de los proyectos que ponemos en marcha

HackatH2On IoT



En el marco de la edición IoT de la HackatH2On de la compañía, 10 equipos han trabajado durante dos semanas en la identificación y prototipado de soluciones basadas en la red de telelectura más allá del sector del agua. El proyecto ha integrado, de forma central, la colaboración entre grupos de investigación, centros tecnológicos y universidades para definir y desarrollar las ideas detectadas que aportan un valor claro a los servicios. Entre los diferentes proyectos presentados, ha habido tres ganadores, uno para cada uno de estos tres ámbitos:

- **Reto Ciudad: H2OMG!**, solución para disminuir la contaminación del entorno y para reducir los costes operativos y de mantenimiento de la red de alcantarillado.
- **Reto Personas: Mariachis**, propuesta para fomentar el uso sostenible y socialmente responsable del agua teniendo en cuenta criterios de pobreza energética.
- **Reto Medio: Kunhack**, solución para medir la calidad del aire mediante una red de sensores.

VulnerABility; análisis de datos para encontrar y ayudar a quien lo necesita



La aplicación de esta metodología ha permitido incrementar la capacidad de análisis de los distintos tipos de clientes, en función de su comportamiento y la situación socioeconómica media de su zona. VulnerABility ha mejorado también la velocidad de detección de colectivos de clientes que puedan tener vulnerabilidad sobrevenida, pero que no forman parte de programas sociales.

Sensight; detectar enfermedades de degeneración cognitiva con la telelectura



El objetivo principal del proyecto Sensight es la caracterización de los patrones de consumo de agua de personas mayores como base para facilitar la toma de decisiones en diferentes ámbitos: desde la adaptación del proceso de producción hasta la detección de alarmas que requieran asistencia sanitaria urgente.

Smart urinal; vigilar la hidratación de los pacientes analizando la orina



Llevado a cabo con la colaboración del Hospital del Mar, el proyecto piloto Smart urinal desarrolla un inodoro inteligente que monitoriza la hidratación de los pacientes en tiempo real con una nueva plataforma. El sistema evalúa la hidratación de forma no invasiva a través de la orina, analiza varios parámetros y les recuerda que deben beber agua, a la vez que informa a los profesionales mediante una plataforma digital completa. El objetivo de todo ello es fomentar una buena hidratación entre las personas mayores y contribuir así a mejorar el bienestar y la salud de este colectivo.



Innovación territorial

Desde hace años, en Aigües de Barcelona colaboramos con ayuntamientos y agentes territoriales del área metropolitana de Barcelona para impulsar iniciativas que nos permitan promover, de forma activa, la innovación territorial. Cocreamos proyectos que nos permiten desarrollar una innovación transversal, que va más allá del ciclo del agua y se enfoca en producir un impacto local positivo que beneficie directamente a la ciudadanía de cada territorio.



(102-13)

Asociaciones



Centros de innovación e investigación



Empresas



Entidades públicas





Innovación sostenible y circular

La implementación de un modelo de innovación circular nos permite poner en marcha la búsqueda de nuevas soluciones sostenibles que modifiquen los actuales sistemas de producción o desarrollen nuevos enfocados en el aprovechamiento de la energía y los recursos.

Ecobast

El objetivo del proyecto Ecobast es evaluar el posible aprovechamiento de los residuos sólidos cribados (desbastes) de la estación depuradora de aguas residuales (EDAR Besòs) mediante la incineración con valorización energética.

NIMBUS; generar biometano a partir de lodos de depuradora

Proyecto europeo cofinanciado por el programa LIFE. Facilita que uno de los recursos que se generan en las depuradoras a partir de los residuos, el biometano, se utilice como combustible para la red de autobuses de TMB, e impulsar, así, el transporte verde en la ciudad. Gracias a la investigación y colaboración entre los sectores público y privado, el proyecto también promueve la tecnología de conversión de la electricidad en gas (power-to-gas) para almacenar los excedentes de las energías renovables.

Circulab Gavà; reutilización de agua y uso eficiente de los recursos

Implantación de un piloto de reutilización de agua y contribución al establecimiento de un ecosistema innovador en Gavà para avanzar en su transición hacia un modelo territorial circular.

Innovación transformadora

En el marco de la transformación global que estamos llevando a cabo en Aigües de Barcelona para lograr una verdadera innovación de impacto, hemos puesto el foco en priorizar aquellos proyectos que, una vez validados, pueden implementarse en los procesos internos de la compañía. Estamos cambiando nuestra forma de hacer y vamos más allá de los resultados obtenidos en cada proyecto, trabajando para que cada uno de nuestros esfuerzos genere una acción práctica y aplicable que vaya acompañada de una gestión del cambio adecuada y del seguimiento de los indicadores de impacto definidos.

Aplicación informática para la predicción de los episodios de alta turbidez

El proyecto ha creado un programa que anticipa los episodios para la estación de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despi. Utilizando métodos de cálculo modernos, como el aprendizaje automático, la aplicación hace una predicción a corto plazo de la evolución de los valores de turbidez en el río y de la duración de su decaída. Los datos pueden consultarse a través de una conexión remota o mediante una consulta web.

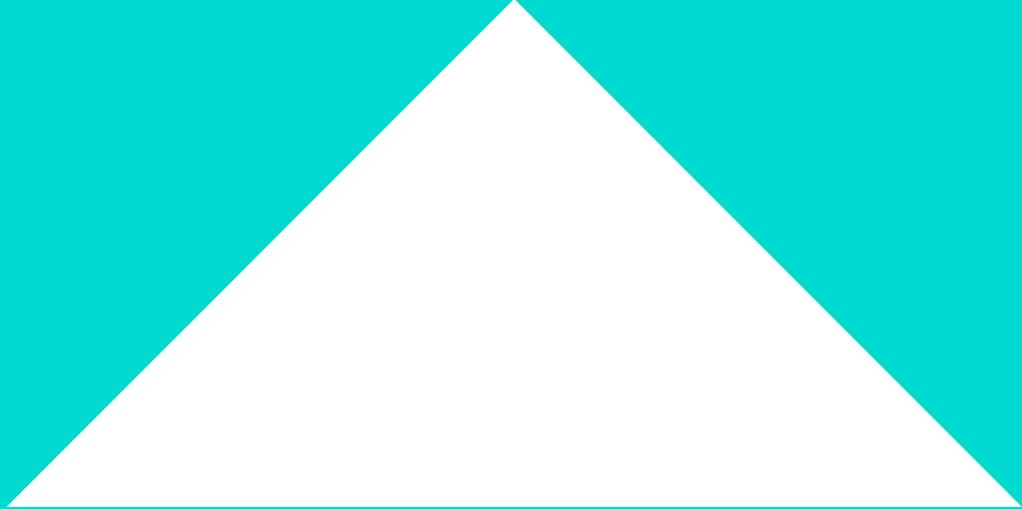
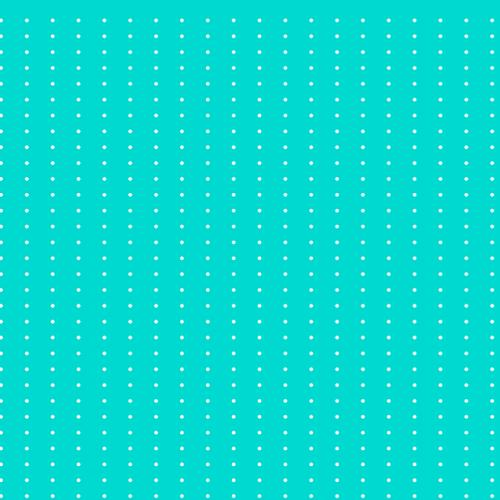
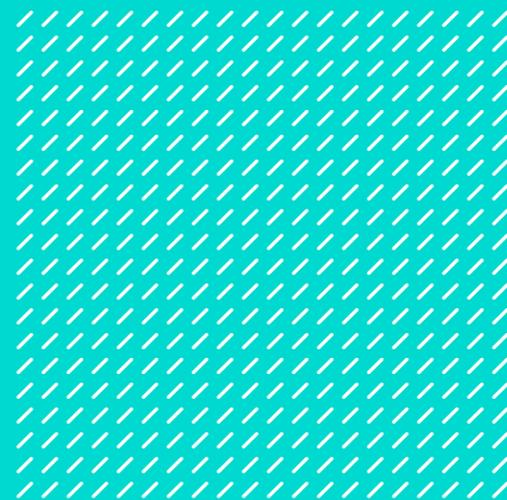
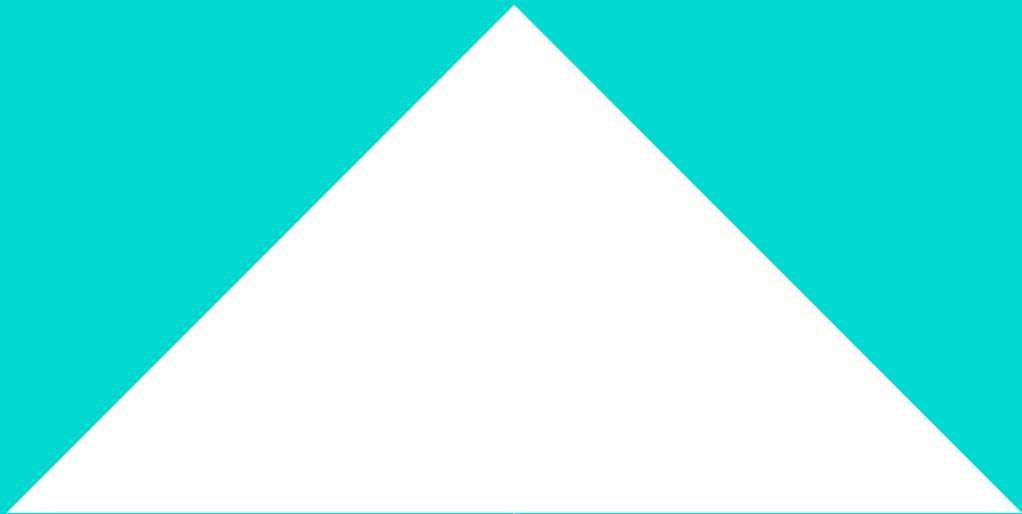
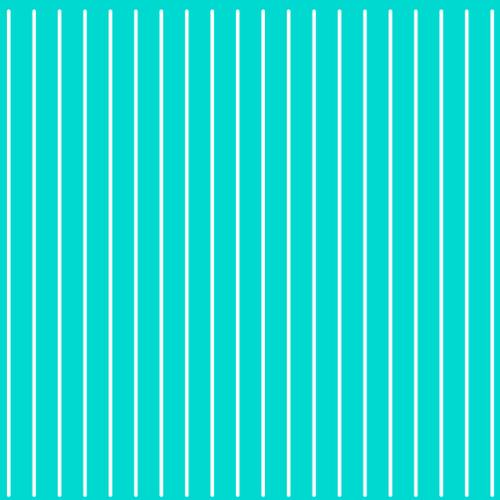
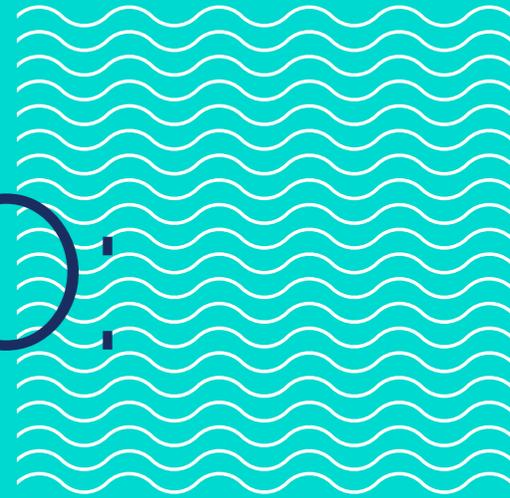
GoReady; detección de fraude o subcontaje en clientes industriales

El proyecto pretende detectar fraudes en grandes clientes industriales y mejorar el subcontaje en contadores de gran diámetro para mejorar el rendimiento de la red, incidiendo en el agua no registrada (ANR).



10

UNA MIRADA AL FUTURO:



AGENDA AB2030



Mireia Hernan

Directora de Estrategia 2030 y Rendición de cuentas de Aigües de Barcelona



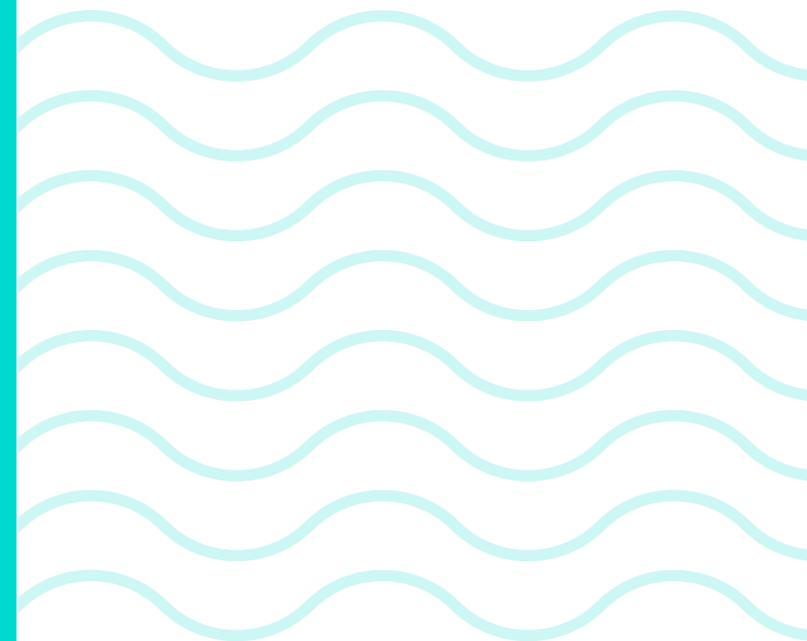
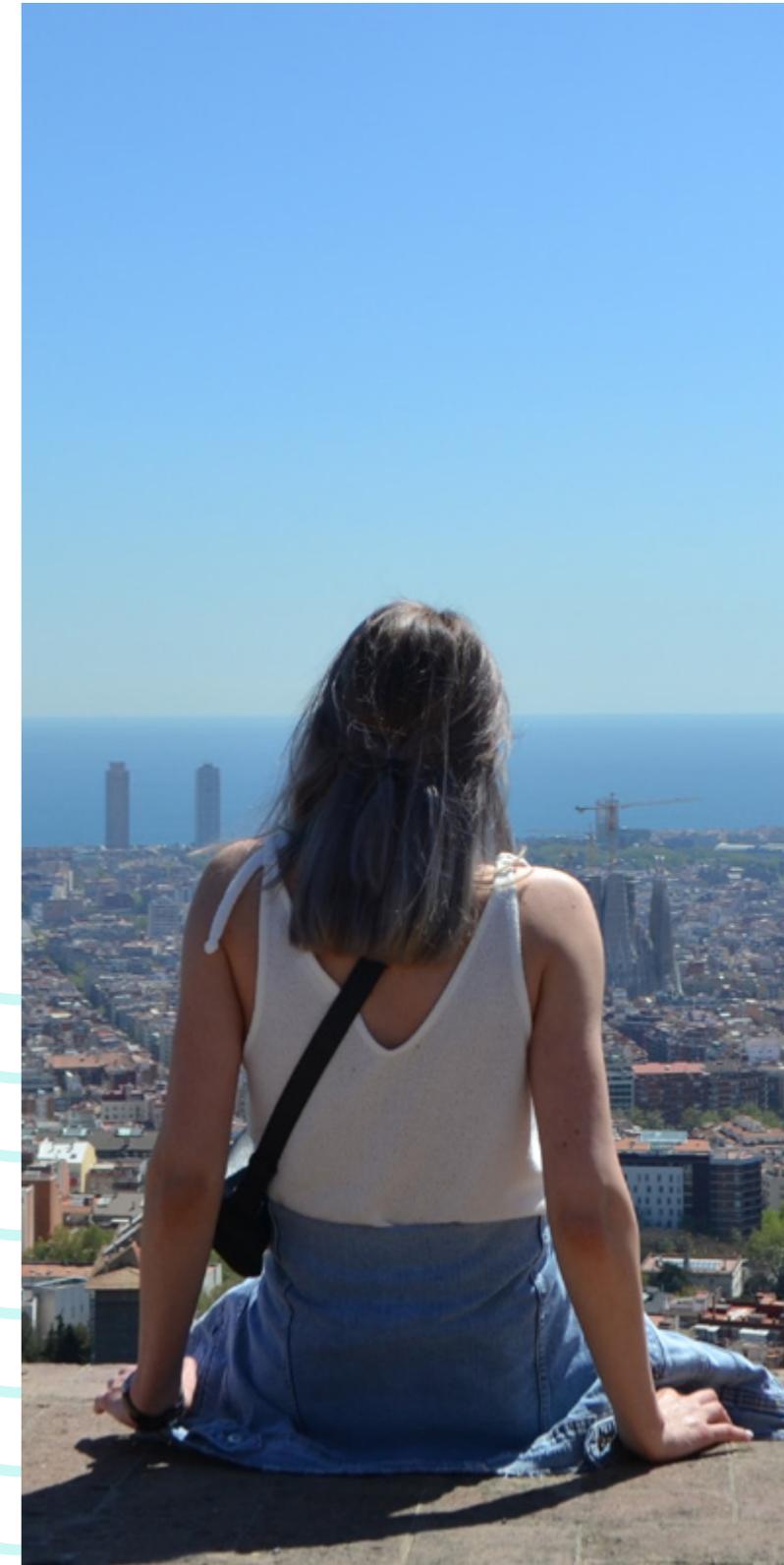
El futuro de la compañía se materializa en la Agenda AB2030 de Aigües de Barcelona. Con esta estrategia, que está dotada de una perspectiva ambiental, social y de gobernanza (ESG), pretendemos hacer frente a los retos y convertirlos en una oportunidad para la metrópoli Barcelona, teniendo siempre en cuenta la implicación social, la sostenibilidad y la neutralidad climática, la innovación y el empoderamiento, la gobernanza, la transparencia y la escucha activa.

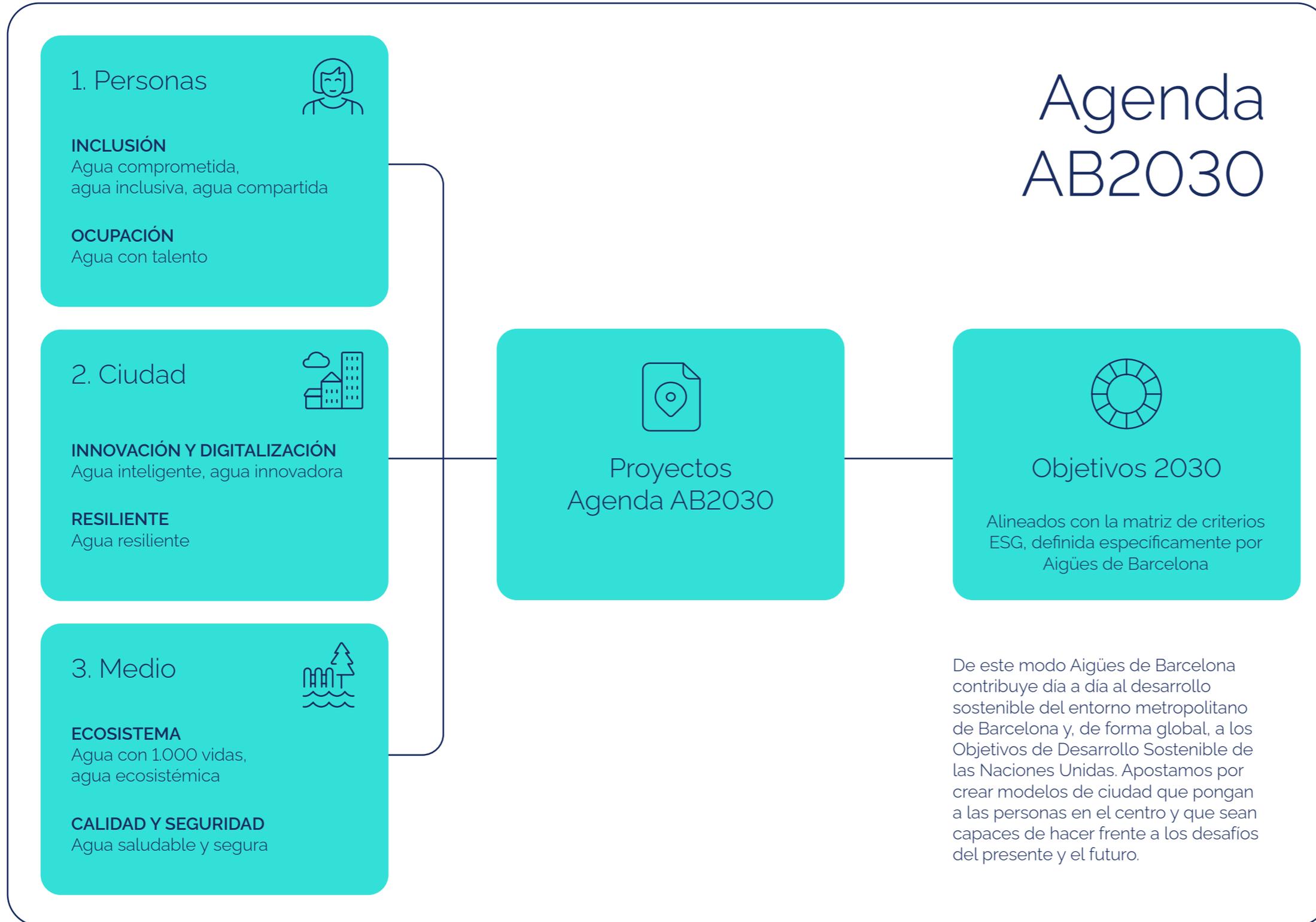
El propósito de la compañía nos permite enfocar la Agenda AB2030 hacia las personas, la ciudad y el medio, con el fin de que Aigües de Barcelona sea una gran impulsora de la sostenibilidad en el área metropolitana de Barcelona, a partir de la cocreación con nuestros grupos de relación.

En línea con nuestro propósito, "con el impulso del agua cambiamos el futuro", la Agenda AB2030 también incluye 10 proyectos transversales, multidisciplinares y estratégicos de creación de valor, así como 23 objetivos estratégicos con visión 2030, todos ellos definidos bajo el marco ESG, que hemos incorporado en la toma de decisiones.

Pero, además, desde Aigües de Barcelona, hemos creado nuestra propia matriz de criterios e indicadores ESG a partir del análisis de los principales organismos de referencia internacionales en la definición de estos criterios, con el objetivo de convertir a Aigües de Barcelona en una empresa impulsada bajo estos criterios.

Aigües de Barcelona contribuye día a día al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona y, de forma global, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Apostamos por crear modelos de ciudad que pongan a las personas en el centro y sean capaces de hacer frente a los desafíos del presente y el futuro.





Nuevos retos para 2030

El propósito de este nuevo plan es crear valor social, ambiental y económico, con principios orientadores que den respuesta a las necesidades de nuestros distintos grupos de relación y tengan en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Este nuevo modelo, que pretende abordar la reconstrucción económica, tiene **cuatro cimientos**:

Pacto social, para conseguir una recuperación sostenible, compartida y equitativa..

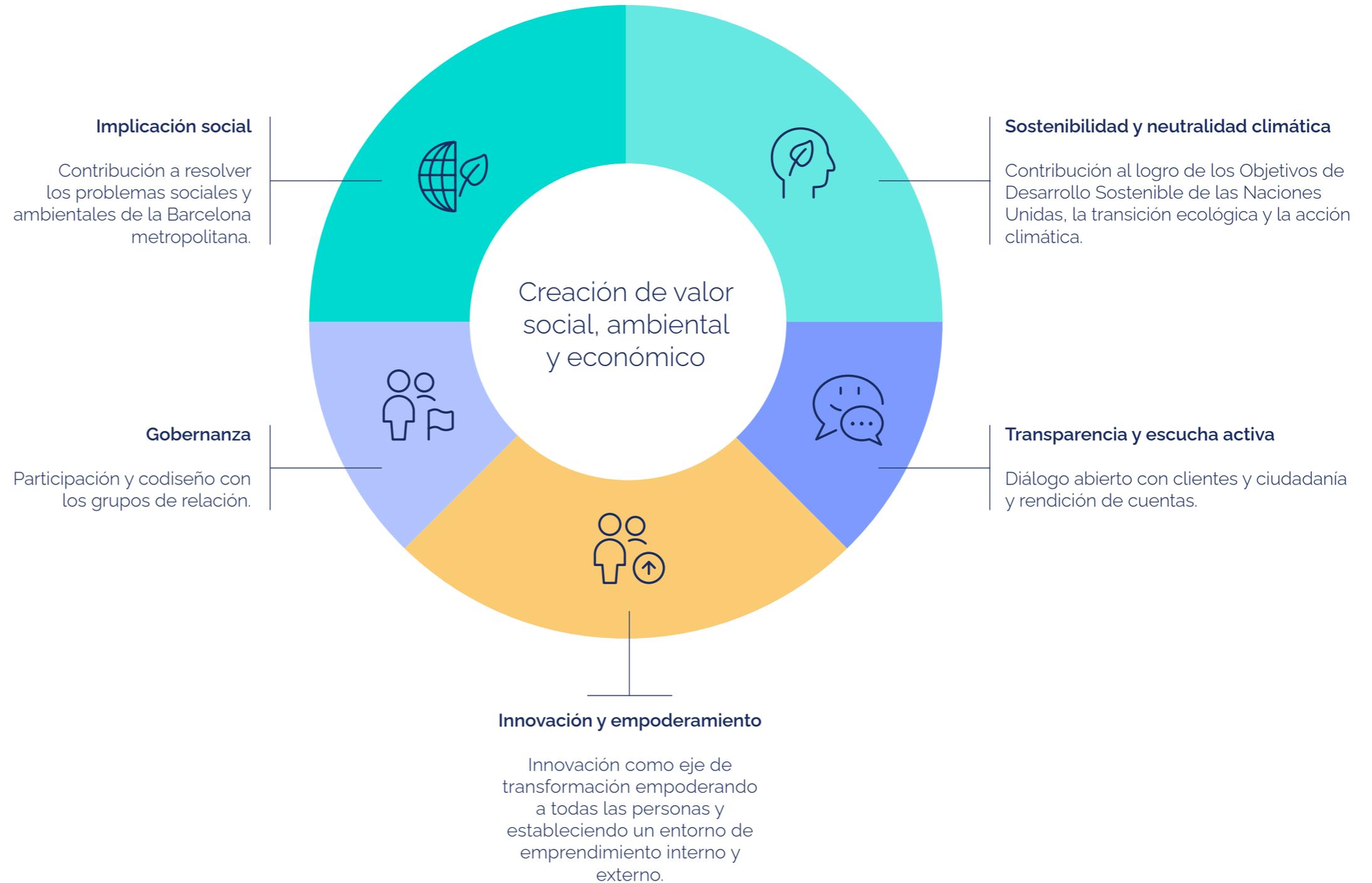
Compromiso con la ciudadanía, fomentando la **implicación social, el diálogo y la transparencia** con los clientes y la ciudadanía

Excelencia operativa, a fin de garantizar la competitividad y la sostenibilidad a medio y largo plazo

Transformación, digitalización e innovación, que nos conviertan en un referente en el ciclo integral del agua gracias a la diferenciación.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA AGENDA AB2030

La Agenda está formada por cinco principios orientadores, que buscan la creación de valor social, ambiental y económico.





OBJETIVOS DE LA AGENDA AB2030

La Agenda AB2030 se estructura a partir de los Objetivos estratégicos 2030, el Plan estratégico 2030 de Aigües de Barcelona, cocreado durante el año 2020, y los 10 proyectos estratégicos de la Agenda AB2030, que se han definido a partir de las necesidades afloradas durante el proceso de cocreación del Plan estratégico 2030.

Objetivos

Alinear la capacidad de creación de valor de la empresa con las necesidades de la sociedad en el ámbito metropolitano de Barcelona.

Vincular la razón de ser de la compañía con objetivos sociales, ambientales, de gobernanza y económicos.

Asumir el compromiso de gestión transparente, eficiente y sostenible de un bien público.

Integrar a los grupos de relación en el diseño de las acciones y toma de decisiones.

Impulsar el codiseño y la colaboración abierta entre la administración, las empresas y la ciudadanía como una oportunidad para afrontar los retos de la Barcelona metropolitana en el horizonte 2030.



Objetivos estratégicos AB2030

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua comprometida Asumimos nuestra responsabilidad con los retos locales y globales y en torno a la sociedad	Alcanzar un 80% del volumen de compra total direccionable bajo criterios de sostenibilidad en 2030	% de compra con criterios de sostenibilidad	39%
		Mantener la inversión en Acción Social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en Acción Social (criterios LBG)	1,9M
		Alcanzar 100% de accesibilidad en los canales de atención al cliente presenciales y digitales	Oficinas de atención al cliente con sello de accesibilidad	0
			Sello AA en la web (incorporando Área Clientes) y renovar certificación anualmente	No
	Agua inclusiva y solidaria	Detección de un 20% de vulnerabilidad de manera proactiva	Incremento anual de familias vulnerables detectadas a partir del análisis de patrones de comportamiento (retraso en el pago de las facturas, periodificación constante, fraudes...)	0%
	Agua de proximidad Favorecemos la participación y la interrelación con los grupos de relación y la ciudadanía	Establecer mínimo 20 procesos anuales de cocreación con nuestros GGRR	Procesos participativos o de cocreación ofrecidos a nuestros GGRR sobre aspectos o toma de decisiones de AB, los cuales den respuesta a necesidades o expectativas	28

Los objetivos estratégicos de Aigües de Barcelona 2030 son los objetivos que la compañía se ha marcado alcanzar en el año 2030. 2021 es, en muchos casos, el primer año que se miden y, por tanto, el punto de partida.

(102-15)

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua con talento Fomentamos el desarrollo profesional y personal	Alcanzar la paridad entre hombres y mujeres en posiciones técnicas y en cargos directivos o de mando y en el modelo de gobernanza de AB	Paridad de mujeres en cargos directivos y de mando	39,15%
			Paridad de mujeres en posiciones técnicas	35,48%
			Paridad en todos los órganos de gobernanza	49%
			Mantener la siniestralidad en la buena tendencia en los últimos años	Media de los últimos 3 años
		100% de implantación de medidas de <i>smart working</i> y bienestar a toda la plantilla que las pueda disfrutar	% de la plantilla en <i>smart working</i>	67,41%
			Índice de satisfacción del trabajador (medido en las encuestas de clima)	7,9
Incrementar la capacidad de generar ocupación directa, indirecta, inducida a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la ocupación	% de incremento anual de la capacidad de generar ocupación (directa, indirecta, inducida) por parte de Aigües de Barcelona (a partir del cálculo del Valor Social Integrado y teniendo en cuenta la colaboración con <i>start-ups</i> ; año base 2020)	12,58%		

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua con talento Fomentamos el desarrollo profesional y personal	Incrementar la capacidad de generar ocupación directa, indirecta, inducida a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la ocupación	Porcentaje de personas trabajadoras que participan en programas que promueven la ocupación	5,72%
Ciudad	Agua inteligente Contribuimos al desarrollo de la <i>smart city</i> habitada por ciudadanos inteligentes	Promover los servicios con valor añadido que repercutan en una gestión eficiente de datos a disposición de la <i>smart city</i>	% de implantación de la telelectura	59,95%
			Nº de casos de uso ejecutados y a disposición de los grupos de relación a partir del dato	1
	Implantar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos (<i>in itinere e in mission</i>)	Ecomovilidad <i>in itinere</i> de etapas de desplazamientos efectuadas en medios de transporte sostenibles	37,00%	
	Agua innovadora Lideramos un ecosistema de actividad en I+D+i, con la voluntad de consolidar Barcelona como un referente en innovación y gestión eficiente del ciclo del agua	Maximizar la digitalización en la relación con los clientes sin dejar a nadie atrás	% de transacciones con los clientes a través de canales digitales	33,74%
			% clientes alta OFEX	34,55%
% contratos NO domésticos digitalizados			63,96%	
Realizar un esfuerzo en I+D+i anual igual o superior a 4,6 M€		M€ anuales destinados a I+D+i	4,65 M€	

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Ciudad	Agua resiliente al cambio climático Aportamos experiencia y recursos para la consolidación de una infraestructura verde y azul metropolitana adaptada a los escenarios climáticos futuros	Liberar recursos de agua potable incrementando anualmente un 10% los m ³ de agua regenerada utilizada Año base 2020, 3.103.500m ³	% de incremento anual de m ³ de agua regenerada que permiten liberar recursos de agua potable	62,69%
		Alcanzar una eficiencia del 85,5% en la red de abastecimiento en 2026	Rendimiento técnico hidráulico de la red de abastecimiento (eficiencia de la red de abastecimiento)	83,22%
Medio	Agua con 1.000 vidas Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos en el medio	Aplicar los principios de la economía circular en la gestión de residuos: reducción del 35% de la producción de fangos y la valorización del 50% de los residuos que se envían al vertedero	% de residuos que se valorizan respecto a los que se envían a un vertedero o depósito controlado (2020 año base)	0%
			% de la reducción de la producción de los fangos (2020 año base)	0%
		Convertir las depuradoras en ecofactorías en 2030, de acuerdo con sus capacidades tecnológicas	Nº de EDARS convertidas en ecofactorías	2
		Alcanzar un 70% de abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona a partir de recurso hídrico local	% de recurso local (Cuenca Llobregat + Cuenca Besòs) respecto del total de recursos utilizados en el abastecimiento de agua	67%

(102-15)

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Medio	Agua ecosistémica Trabajamos para la conservación y mejora de los hábitats naturales implicados en el ciclo del agua – fluviales, litorales, marinos, zonas húmedas– y su biodiversidad, así como para minimizar nuestra huella climática	Naturalizar el 100% de nuestros espacios, preservando el medio natural y la biodiversidad de nuestras instalaciones	m ² naturalizados / total m ² instalaciones de Aigües de Barcelona	24,48%
		Reducir un 55% la huella de carbono en 2030 (año base 2019)	% de reducción de la huella de carbono respecto al año 2019	-2,66%
	Agua saludable y segura Garantizamos la mejor calidad del agua para el consumo humano	Mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua, anticipándose a las exigencias de la nueva Directiva de Aguas de Consumo (UE) 2020/2184 (y RD de transposición) por lo que respecta al control de nuevos contaminantes	% nuevos parámetros controlados	*
			% nuevos parámetros cumpliendo VP*	*
		Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Porcentaje de la ciudadanía que considera que el agua del grifo es buena para beber**	40,9%
		Incremento anual de 4 centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua del grifo como primera opción	Nº de centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua de boca como primera opción (hospitales, ambulatorios, ayuntamientos, centros deportivos, mercados, centros asistenciales)	1

(*) El cálculo de los nuevos indicadores conlleva una preparación previa para adaptarse a la nueva Directiva (UE) 2020/2184, básicamente la adquisición de equipos, formación y puesta a punto de nuevas metodologías de análisis. Se prevé que esto se vaya finalizando a lo largo del 1r trimestre de 2022 y, a partir de ese momento, ya se podrá realizar la evaluación trimestral de los indicadores. A pesar de no poder disponer del dato hasta el 2º trimestre de 2022, hemos considerado imprescindible poner este objetivo en términos de agua saludable y segura, y como objetivo para mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua.

(**) Este indicador se mide a partir de la encuesta Ómnibus de Gesop, en la que les preguntamos a los ciudadanos "¿crees que el agua del grifo es buena para beber?" Último dato disponible es de octubre de 2021.



Proyectos 2021-2022 de la Agenda AB2030

Ámbito personas

Ámbito ciudad

Ámbito medio

Programa Transparencia, diálogo y proximidad



- Generar confianza en nuestros grupos de relación y rendir cuentas mediante la transparencia.
- Cocrear con los grupos de relación a través del diálogo con escucha activa y cercanía.
- Anticipar los riesgos.
- Legitimar nuestro papel como agente importante en la transformación de nuestro entorno, para hacer de él un mejor lugar para vivir

Agua 360



Generar un espacio 360° de atención al cliente, atendiendo, especialmente, a los colectivos más vulnerables y ofreciendo un espacio de cocreación, sensibilización y proximidad con todos los grupos de relación, para contribuir al desarrollo de la metrópoli Barcelona.

Plan de Acción Social



Transversalizar la acción social dentro de todos los ámbitos de la compañía, a través de diferentes acciones en las que los profesionales de Aigües de Barcelona tomen partida para hacerlo posible.

Transformación positiva



Crear una cultura de liderazgo y sensibilidad sostenible con la implicación de todos los profesionales de Aigües de Barcelona.

Smart Water 4 Smart City



Poner a disposición de los grupos de relación los datos de la gestión del ciclo del agua para aportar valor a la smart city Barcelona en los diferentes ámbitos: Smart Cities, Smart Citizen, Smart Homes, Smart Infraestructures, Smart Alliances y Smart Administration.

Ecofactorías



Evolucionar las depuradoras de aguas residuales en ecofactorías mediante la aplicación de los principios de la economía circular, consiguiendo instalaciones autosuficientes energéticamente, transformando los residuos en productos e integrándolas en su entorno social y natural.

Transición Turquesa



Crear nuevos indicadores ESG que nos permitan medir el impacto de la compañía con el fin de incorporarlos en la toma de decisiones..

Agua regenerada, agua de futuro



Impulsar con determinación el aprovechamiento de recursos hídricos alternativos para usos en los que no se requiere la calidad del agua potable y avanzar en servicios que contribuirán a mitigar los impactos del cambio climático y a promover actividades referentes a la economía circular.

Neutralidad climática



Liderazgo y generación de nuevo valor compartido con la cadena de valor y agentes externos para alcanzar los objetivos de neutralidad climática

Compras bajo criterios de sostenibilidad

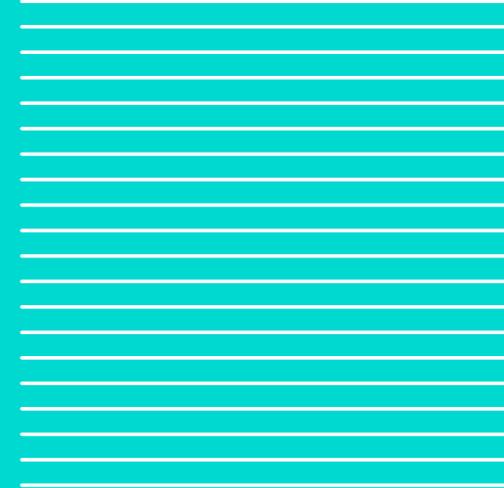
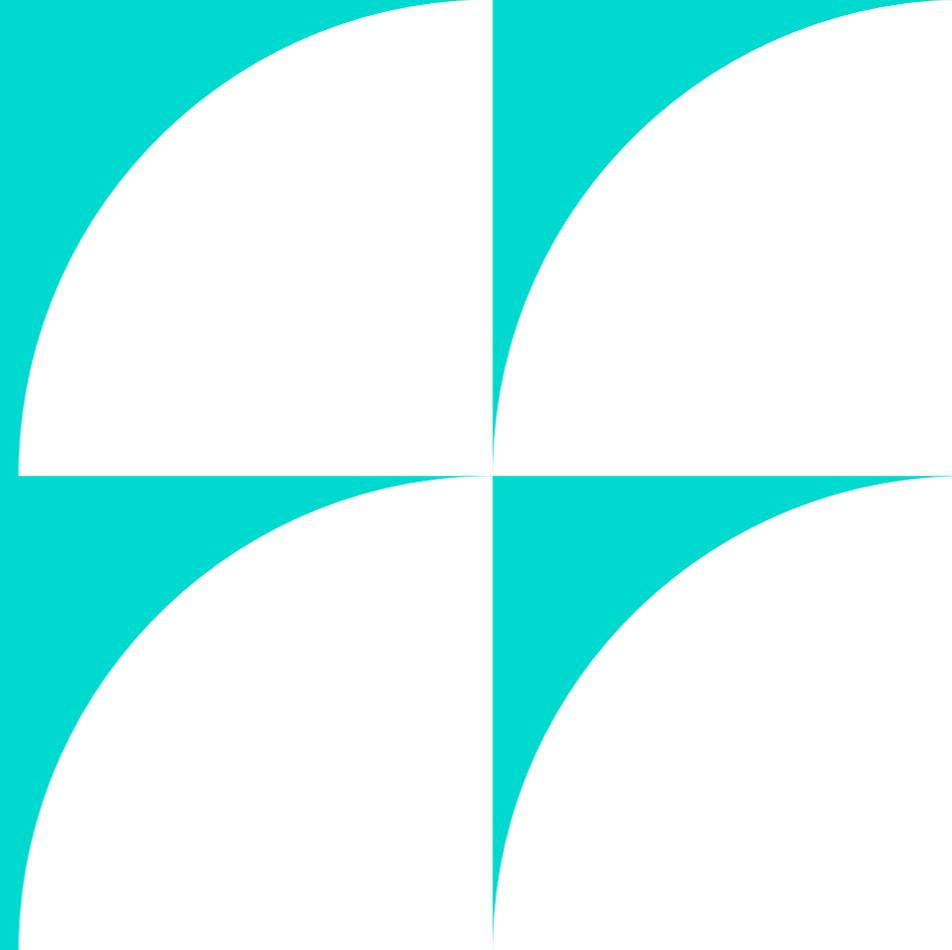
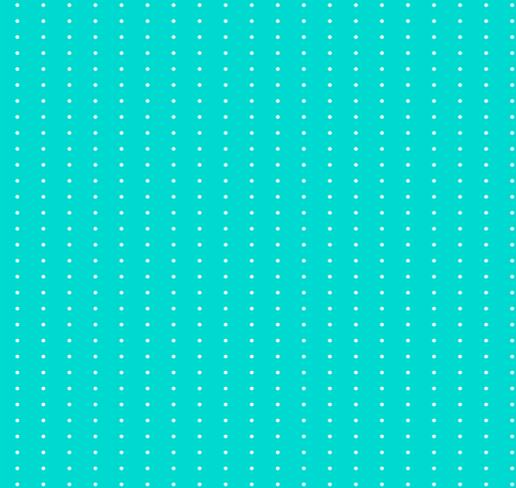
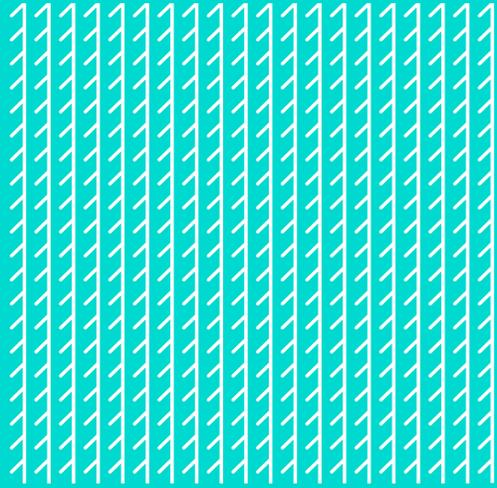
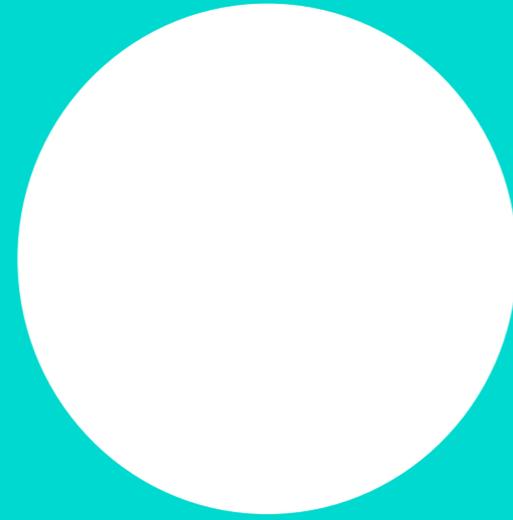


Definir los criterios ambientales y sociales para que las compras y contrataciones de la compañía se lleven a cabo incluyendo estos criterios.



11

ANEXO



PERFIL DE LA MEMORIA

(102-50, 102-52, 102-54)

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de forma transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2021.

El documento responde al compromiso de la compañía de informar sobre el cumplimiento y el progreso en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como sobre la contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe se ha elaborado de conformidad con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en la opción esencial. Además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2008) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

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 ya mencionados estándares GRI, que 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 (EINF), que ha sido elaborado por cuarto año. El EINF 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.

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

El periodo objeto corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.



Temas prioritarios y expectativas de los grupos de relación

		Clientes	Ecosistema educativo	Sindicatos	Personas trabajadoras	Ecosistema sanitario	Ecosistema asociativo	Medios de comunicación	Proveedores	Administraciones públicas	Accionistas	Reguladores
Cultura organizacional	Buen gobierno y transparencia						●	●	●	●		●
	Gestión del riesgo y continuidad del servicio			●	●		●	●	●	●	●	
	Ética y <i>compliance</i>		●				●	●	●	●	●	
	Transparencia en la gestión del servicio					●		●	●	●		
Medio	Calidad del agua potable	●			●			●	●	●		●
	Propiedades organolépticas del agua	●	●	●	●	●			●			
	Reutilización del agua tratada			●		●		●	●	●	●	●
	Disponibilidad del agua	●		●	●	●				●		●
	Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación	●	●	●	●	●		●			●	●
Ciudad	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	●	●			●		●		●		●
	Eficiencia energética	●		●		●	●	●	●	●		
	Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO ₂	●		●		●	●		●	●		●
	Residuos y economía circular		●				●				●	
	Gestión preventiva de los impactos derivados de los derrames en el mar	●	●	●		●	●	●	●	●		
	Preservación de la biodiversidad	●	●	●		●	●		●	●		
Personas	Claridad de la factura			●				●		●		
	Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad		●	●		●	●	●	●	●	●	
	Medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo			●	●		●					
	Compensación y prestaciones a la plantilla			●				●			●	
	Seguridad y salud	●		●		●			●		●	



Temas materiales y equivalencia en el Estándar GRI

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

Tema material	Estándar GRI
Reutilización del agua tratada	303: Agua y efluentes
Disponibilidad del agua	303: Agua y efluentes
Calidad del agua potable	416: Salud y seguridad de los clientes
Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	203: Impactos económicos indirectos 413: Comunidades locales
Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación	201: Desempeño económico
Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar	303: Agua y efluentes
Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO ₂	305: Emisiones
Diversidad e igualdad	405: Diversidad e igualdad de oportunidades
Sostenibilidad de las inversiones	203: Impactos económicos indirectos
Empleabilidad	203: Impactos económicos indirectos
Gestión del riesgo y continuidad del servicio	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades
Claridad de la factura	417: <i>Marketing</i> y etiquetado
Propiedades organolépticas del agua	303: Agua y efluentes 416: Salud y seguridad de los clientes
Seguridad y salud laboral	403: Salud y seguridad en el trabajo
Viabilidad financiera y a largo plazo	201: Desempeño económico
Desarrollo de la comunidad local	204: Prácticas de adquisición 413: Comunidades locales
Tecnologías inteligentes	NO GRI

Tema material	Estándar GRI
Transparencia en la gestión del servicio	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 205: Lucha contra la corrupción 303: Agua y efluentes
Residuos y economía circular	306: Residuos (nuevo)
Formación y desarrollo de nuestros profesionales	404: Formación y enseñanza
Satisfacción de los usuarios	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados
Ética y <i>compliance</i>	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205: Lucha contra la corrupción 307: Cumplimiento ambiental
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	413: Comunidades locales
Captación de talento	NO GRI
Gestión de la comunicación y la reputación	NO GRI
Gestión público-privada del agua	NO GRI
Eficiencia energética	302: Energía
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
Diálogo y relación con las personas trabajadoras	102- 41 Acuerdos de negociación colectiva

TABLAS DE DATOS DE SOSTENIBILIDAD

CREANDO VALOR PARA EL PLANETA

Recursos económicos dedicados al medio ambiente

Inversión medioambiental	2019	2020	2021
€	8.097.674	6.404.680	7.608.723

Nuestra actividad

Potabilización

Agua gestionada (hm³)	2019	2020	2021
Producción propia de agua	118,02	124,78	119,90
Producción propia de agua superficial	84,28	85,01	74,55
Producción propia de agua subterránea	33,74	39,77	45,35
Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	78,46	67,02	68,31
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga *	34,26	40,90	46,34
Producción de agua regenerada **	12,40	12,35	** 37,99

(303-3, 303-5)

(*) Hace referencia a la cantidad de agua captada del acuífero para su tratamiento en las instalaciones de producción.
 (**) Necesidades de bombeo en el río Llobregat a petición directa de la Agencia Catalana del Agua (ACA).

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos producción (kg)	2019	2020	2021
Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional	5.807.036,00	5.547.775,00	6.145.333,95
Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas	6.764.978,00	5.848.191,10	5.162.803,71
Reactivos producción línea de agua. Desinfección final	267.079,00	207.718,50	223.019,92
Reactivos producción línea de lodos	606.750,00	200.538,00	542.065,00
Reactivos totales en ETAP	13.445.843,00	11.804.222,60	12.073.222,58

(306-1)

Durante 2021 se generó una mayor cantidad de lodo atomizado. A consecuencia de esto, se requirieron más reactivos en esta línea de producción. Por lo que se refiere al aumento de los reactivos para el tratamiento convencional, se ha debido a una disminución del caudal en tratamiento avanzado. Por otro lado, en 2021, el caudal de salida de ósmosis inversa se redujo un 15% respecto a 2020, debido a una mayor captación de agua de pozo. Un agua con mayor calidad que no requiere un tratamiento avanzado.

**Transporte y almacenamiento**

Red de transporte (%)	2019	2020	2021
Eficiencia hidráulica (ANR)	85,15	83,08	83,22

Distribución inteligente

Agua entregada (hm ³)	2019	2020	2021
Cantidad total de agua entregada	196,48	191,8	188,21

Consumo

(303-5)

Consumo de agua	2019	2020	2021
Agua consumida por persona y día en el área metropolitana de Barcelona	103,70	108,32	104,53

Depuración

Agua depurada (hm ³)	2019	2020	2021
Agua depurada	265,31	284,08	249,49

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos depuración (kg)	2019	2020	2021
Reactivos depuración línea de agua (kg)	7.374.472	7.374.472	10.954.106
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.076.800	2.076.800	2.201.269
Reactivos depuración línea desodorización (kg)	0	626.915	1.099.892
Reactivos totales en EDAR (kg)	9.451.272	10.078.187	14.255.267

(306-1)

Aunque el caudal de agua tratada en 2021 ha sido inferior respecto a 2020, ha habido un incremento en las concentraciones de los principales contaminantes y, por ello, ha sido necesario consumir más reactivos para cumplir con los límites de vertido. Los reactivos utilizados en la línea de desodorización tienen en cuenta los utilizados en la EDAR Besòs (incluye también la línea de deshidratación de lodo, que representa un incremento del perímetro de actividad) y la EDAR del Baix Llobregat.

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR	2019	2020	2021
DBO5 de agua de entrada en EDAR (ppm)	444,00	382,90	419,89
DBO5 de agua de salida de EDAR (ppm)	12,00	9,64	10,83
Porcentaje de reducción de DBO5	97,00	97,48	97,42
DQO de agua de entrada en EDAR (ppm)	942,00	728,78	821,91
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	59,00	54,86	59,33
Porcentaje de reducción de DQO	94,00	92,47	92,78
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	486,00	398,09	435,87
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	22,00	20,71	19,93
Porcentaje de reducción de SS	96,00	94,80	95,43
Nitrógeno de agua de entrada en EDAR (ppm)	75,00	65,78	72,87
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	36,00	31,44	30,79
Nitrógeno retirado (ppm)	39,00	34,33	42,08
Fósforo de agua de entrada en EDAR (ppm)	10,00	9,40	11,27
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	2,00	2,09	1,78
Fósforo retirado (ppm)	8,00	7,31	9,49

(306-1)

Reutilización para diferentes usos o retorno al medio natural

(303-4)

Agua regenerada (hm ³)	2019	2020	2021
Agua regenerada	12,39	12,35	37,99

Neutralidad climática

Energía

(302-1, 103-2 Energía 2016 – Transición energética)

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)	2019	2020	2021
Consumo total de energía eléctrica	204.097.179	200.634.632	214.607.978,39
Consumo de gas natural	9.040.376	3.345.970	5.974.554,96
Consumo de gasoil	341.841	412.499	227.336,00

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	2019	2020	2021
Consumo de energía eléctrica	97.365.278	97.198.141	93.639.401,00
Consumo de gas natural	8.922.702	3.223.599	* 5.768.230,96
Consumo de gasoil	77.369	144.655	132.824,00

(*) La desviación respecto a 2020 se produce, principalmente, por la pandemia de la covid-19. Durante 2020, se redujo el funcionamiento de la planta de tratamiento de lodos de Sant Joan Despí. Además, durante 2021 aumentaron los tratamientos de lodos en las ETAP respecto a 2020, efecto que ha generado este aumento.

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	2019	2020	2021
Consumo de energía eléctrica	102.177.648	99.009.123	* 116.303.093
Consumo de gas natural	2.185	37.931	** 130.274
Consumo de gasoil	260.809	266.110	*** 92.237

(*) La desviación respecto a 2020 se produce, principalmente, por la pandemia de la covid-19. Durante 2020, se redujo el funcionamiento de la planta de tratamiento de lodos de Sant Joan Despí. Además, durante 2021 aumentaron los tratamientos de lodos en las ETAP respecto a 2020, efecto que ha generado este aumento.

Consumo de energía en oficinas (kWh)	2019	2020	2021
Consumo de energía eléctrica	4.525.423	4.475.964	4.665.484,39
Consumo de gas natural	115.489	84.440	76.050,00
Consumo de gasoil	3.663	1.734	2.275,00

Huella de carbono

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 103-2 Emisiones)

Huella de carbono **	2019	2020	2021
Emisiones directas (antiguo alcance 1)	12.827,19	10.714,86	10.385,95
Emisiones indirectas (antiguo alcance 2 * + alcance 3)	66.176,39	57.560,43	70.719,87
Emisiones directas + indirectas	79.003,58	68.275,29	81.105,82

(*) El alcance 2 está calculado de acuerdo con el método Market-based.

(**) En febrero de 2021 la compañía ha integrado la línea de lodos en la actividad de la EDAR Besòs. La huella de carbono de la compañía es de 81.105,82 t CO₂ eq y dicha integración representa una huella de 10.344,78 t CO₂ eq. Así, la huella de 2021 sin el efecto de la integración sería de 70.761,04 t CO₂ eq (81.105,82 - 10.344,78 t CO₂ eq).



	2019	2020	2021
FE Nacional 2021 (t CO ₂ eq/MWh)	-	-	0,14
Emisiones indirectas energía (alcance 2) (t CO ₂ eq) - <i>location based</i>	-	-	26.436,08

	2019	2020	2021
Emisiones directas (alcance 1) producción (t CO ₂ eq)	-	-	1.068,45
Caudal total producción (hm ³)	-	-	120
t CO ₂ eq alcance 1 producción agua potable/hm ³ agua potable producida	-	-	8,9

(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

Huella hídrica

Huella hídrica	2019	2020	2021
Huella hídrica (m ³)	244.980.421,44	228.636.046,30	216.896.080,17
Huella hídrica - Abastecimiento (m ³)	201.132.342,49	179.629.449,62	183.113.409,49
Huella hídrica - Saneamiento (m ³)	43.848.078,96	49.006.596,68	33.782.670,68
Huella hídrica azul (m ³)	154.976.413,81	126.328.827,66	112.855.932,09
Huella hídrica gris (m ³)	90.004.007,63	102.307.218,64	104.040.148,08
Huella hídrica directa (m ³)	244.376.162,43	228.119.861,21	211.233.440,76
Huella hídrica indirecta (m ³)	604.259,01	516.185,09	5.662.639,41
Reducción de la huella hídrica respecto al año anterior (m ³)	38.334.132,20	16.344.375,14	11.739.966,13
Huella hídrica respecto m ³ de agua potable (m ³ /m ³)	1,2	1,13	1,17
Reducción de la huella hídrica para la producción de agua regenerada (m ³)	12.392.827,00	12.346.254,00	37.967.997,00

Resiliencia: adaptación al cambio climático

Recursos hídricos alternativos para la mejora ambiental

Agua reutilizada (m³)	2019	2020	2021
Agricultura	153.290	142.000	152.065
Medio ambiente	12.159.277	12.153.021	* 37.734.532
Recreativo	80.260	51.233	102.200

(*) El incremento medioambiental se ha debido a necesidades y demandas directas de la ACA (E. Baix Llobregat) y de la Cámara Agraria de Gavà-Viladecans en el caso de la E. Gavà-Viladecans.

Energía eficiente y renovable

Energía eléctrica producida a través de fuentes renovables (kWh)	2019	2020	2021
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	21.026.593	17.324.735	20.740.588
Energía eléctrica de la planta fotovoltaica	201.990	214.416	210.812
Aportación de las placas solares térmicas en oficinas	-	90.916	127.429

Movilidad sostenible

Flota de vehículos eléctricos	2019	2020	2021
Número de vehículos	131	145	154

Economía circular

Residuos

(306-2, 306-4, 306-5)

Valorización de residuos	2019	2020	2021
% residuos valorizados ETAP	70,87	44,43	* 62,01
% residuos valorizados ecofactorías	97,00	93,24	97,26

(*) En 2021 se captó un 11% más de agua de pozos y un 12% menos de río, lo que ha supuesto una reducción en la producción de arenas. Este parámetro también se ve afectado por la calidad del río y la meteorología del año.

**Generación de residuos en las ETAP***(103-3, 306-2, 306-3)*

Durante 2021, la compañía abrió una nueva vía de gestión del lodo deshidratado para su valorización y como alternativa al vertedero. Asimismo, en lo que se refiere al lodo deshidratado enviado a vertedero, el aumento se ha debido a la apertura de una nueva vía de gestión externa al lodo deshidratado que no se puede valorizar.

El volumen de arenas de desarenador enviadas a vertedero disminuyó significativamente, al captar durante 2021 menos volumen de agua de río y mayor volumen de agua de pozo.

En cuanto al aumento de los lodos secados enviados a vertedero, se ha debido a factores externos de la compañía. La cementera que valoriza el lodo atomizado de la ETAP Sant Joan Despí efectuó dos paros de planta en 2021. Durante los paros, el destino del lodo ha sido el vertedero y esto ha hecho aumentar la cantidad enviada a este lugar. Por otra parte, durante 2021, la planta de lodos mejoró el rendimiento respecto a 2020 y, por tanto, produjo más lodo. Las horas de funcionamiento del atomizador en 2021 fueron 2.882 h/año, un 59% más que en 2020.

En relación con el aumento de desechos enviados a vertedero, durante 2021, la compañía ha dispuesto de información y datos más detallados sobre el destino final de los residuos, lo que ha permitido una mejor trazabilidad en la gestión del residuo, desde el origen hasta destino.

Otro punto importante relacionado con la gestión de los residuos ha sido el aumento de residuos líquidos, debido, principalmente, al incremento en el volumen captado de la ETAP Besòs, que en 2020 fue de 1,64 hm³ y en 2021 de 2,77 hm³.

Residuos no valorizados (kg)	2019	2020	2021
Arenas de desarenador vertedero	590.580	700.400	455.938
Lodo secado vertedero	32.980	44.000	59.280
Desechos vertedero	23.051	0	44.547
Carbón activo saturado	130	0	0
Lodo deshidratado	0	4.540	12.746
Residuos líquidos	140.000	83.640	189.680
Residuos valorizados (kg)	2019	2020	2021
Lodo secado valorización	1.809.880	596.400	1.182.644
Desechos valorizados	97.404	66.720	61.555

(306-3)

Generación de residuos ecofactorías

(103-3, 306-3)

Los residuos de desarenado que se envían a depósito controlado consideran las arenas procedentes de los procesos de depuración de las EDAR y las de la limpieza de colectores y, a esta segunda actividad, le corresponde un volumen de arenas de 1.883.580 kg.

El lodo líquido del tratamiento anaerobio corresponde a los lodos de las EDAR de Vallvidrera y Begues, que se destinan a digestión anaerobia a las EDAR de Sant Feliu y Gavà-Viladecans, respectivamente.

El lodo líquido del tratamiento físico-químico corresponde al lodo de las EDAR de Besòs y Montcada, que, hasta el 31 de enero de 2021, se trataba en la línea de deshidratación de lodos del Besòs, operada por una empresa externa. A partir del 1 de febrero de 2021, este tratamiento pasa a ser operado por AB, y los lodos son recogidos en esta tabla como lodo deshidratado.

Por otro lado, los residuos "lodo deshidratado - depósito controlado" han sido significativos, aunque inferiores a los de 2020, debido a la presencia de zinc en los lodos de Sant Feliu, que impide su aplicación en agricultura.

Residuos no valorizados (kg)	2019	2020	2021
Residuos de desarenado - Depósito controlado	3.477.770	4.752.020	3.218.890
Residuos de cribado - Depósito controlado	3.900.880	2.754.050	3.049.240
Lodo deshidratado - Depósito controlado	0	6.366.640	3.249.620
Residuos valorizados (kg)	2019	2020	2021
Lodo deshidratado - Uso agrícola y jardinería	81.458.300	58.029.690	75.764.150
Lodo deshidratado - Secado térmico	0	624.980	26.840
Lodo deshidratado - Compostaje	3.370.380	13.498.810	127.412.350
Lodo deshidratado - Tratamiento anaerobio (digestión)	0	0	7.380.120
Lodo secado - Valorización térmica directa (cementeras)	0	0	0
Lodo secado - Compostaje	0	0	0
Lodo secado - Uso agrícola y jardinería	0	0	0
Lodo líquido - Tratamiento anaerobio (digestión en EDAR propia)	5.387.550	4.562.160	6.046.740
Lodo líquido - Tratamiento físico-químico (deshidratación por gestor externo)	1.560.001.000	1.552.579.000	132.131.000

(306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

**Residuos peligrosos**

(306-3, 306-4, 306-5)

Valorización de residuos peligrosos	2021
% residuos peligrosos valorizados Ecofactorías	51,55
% residuos peligrosos valorizados ETAP	63,12

Residuos peligrosos. Producción

(306-2)

Residuos peligrosos no valorizados (kg)	2021
Productos químicos del laboratorio	78
Soluciones acuosas con metales	592
Residuos médicos	70
Sepiolita impregnada	805
Desengrasante	37
Restos de sólidos contaminados químicamente	1
Silicagel	55
Residuos peligrosos valorizados (kg)	2021
Kits de laboratorio utilizados	42
Fluorescentes y bombillas	117
Envases contaminados	1368
Disolventes no halogenados	107
Trapos y material absorbente contaminados	478
Acumuladores	281
Aerosoles	29
Material absorbente contaminado	88
Pilas	183
Taladrinas	110

(*) Generación y gestión de residuos peligrosos ecofactorías

Residuos peligrosos no valorizados (kg)	2021
Líquidos acuosos de limpieza (limpieza de piezas y mecanización)	4.250
Envases contaminados	155
Absorbentes (trapos, material filtrante y filtros de aceite)	5.259
Productos, químicos laboratorio (kits, reactivos y obsoletos)	0
Limpiezas de depósitos, grasas usadas y reactivos en desuso	5.982
Residuos peligrosos valorizados (kg)	2021
Aceites minerales	4.060
Envases contaminados	6.557
Absorbentes (trapos, material filtrante y filtros de aceite)	5.016
Aerosoles	362
Productos químicos laboratorio (kits, reactivos y obsoletos)	429
Fluorescentes	100
Pilas y baterías	50
Otras baterías y acumuladores	70

(*) La compañía trabaja en dos líneas principales de gestión de residuos peligrosos: la reducción en origen con sustitución/optimización de materiales, productos, tecnologías y usos con el objetivo de mantener todas las ecofactorías con producciones inferiores a 10 t/año y que, actualmente, solo superamos ligeramente en las EDARs del Besòs y Baix Llobregat; y la priorización de las vías de valorización de estos residuos (que presentan mayores dificultades y especificidades), mejorando la segregación para facilitar a los gestores finales y los agentes/intermediarios el uso de estas vías de gestión.

Los detalles de las acciones quedan desarrollados en los estudios de minimización disponibles en los centros con producciones superiores a las 10 Tn/año.



CREANDO VALOR PARA LA SOCIEDAD (413-1)

Un agua más social para un mundo más social

Contribución social (M€)*	2019	2020	2021
Aportaciones con entidades del tercer sector (dentro LBG)	-	-	0,50
Patrocinios (dentro LBG)	-	-	0,40
Proyectos de acción social y otros			1,00
Contribución total	2,80	1,90	1,90

(*) Importes contabilizados: en dinero, especie y costes de gestión.

Tipo de contribución a la sociedad (%)	2019	2020	2021
Educación	46	51	27
Salud	13	13	12
Desarrollo económico	5	15	34
Medio ambiente	8	6	2
Arte y cultura	20	1	9
Bienestar social	6	14	15
Otros	2	0	1
Total	100	100	100

Acción social	2019	2020	2021
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)	143	86	199

Patrocinios	2019	2020	2021
Miles de euros	684.735	531.913	428.134
Número de acciones	45	41	* 128

(*) En 2021 se ha modificado el criterio para contabilizar los micropatrocinios, y se ha pasado de contabilizarlos en bloque a contabilizarlos por acción.

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

(203-2)

Familias con bonificaciones y ayudas	2019	2020	2021
Fondo de Solidaridad desde 2012	35.980	41.156	46.268
Fondo de Solidaridad activo a fecha 31/12	29.617	34.409	** 0
Tarifa Social	14.585	*44.958	* 53.333

(*) A fecha 1/1/2020 se introdujo una mejora en la Tarifa Social en cuanto al número de beneficiarios, a fin de que las unidades familiares que se encuentren en situación de exclusión residencial o de vulnerabilidad apreciada por los Servicios Sociales municipales pasen a ser beneficiarias de la Tarifa Social. (**) El 4/8/2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. Con esta medida estructural, el Fondo de Solidaridad se transforma para seguir dando oportunidades a las personas en situación de vulnerabilidad a través de programas de acción social.

Importes bonificados por ayuda (M€)	2019	2020	2021
Fondo de Solidaridad	3,5	*2,5	1,8
Tarifa Social	0,3	2,9	** 4,9

(*) A fecha 1/1/2020 se introdujo una mejora en la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 25% al 50% del concepto 'suministro de agua'. Esto ha provocado una reducción de la aportación económica al Fondo de Solidaridad en 2020. (**) El 4/8/2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'.

CREANDO VALOR PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS

(102-8)

Nuestra plantilla

(102-7)

Plantilla según el sexo (31/12)	2019		2020		2021	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	287	26,48%	289	26,69%	303	27,01%
Hombres	797	73,52%	794	73,31%	819	72,99%
Contribución total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%

Plantilla según la edad (31/12)	2019		2020		2021	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	53	4,89%	59	5,44%	58	5,20%
Entre 30 y 50 años	723	66,7%	699	64,55%	727	64,80%
Más de 50 años	308	28,41%	325	30,01%	337	30,00%
Total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%



Plantilla según la categoría profesional (31/12)	2019		2020		2021	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	155	14,3%	156	14,4%	159	14,17%
Titulación de grado medio	70	6,46%	75	6,93%	87	7,75%
Cargos intermedios	336	31%	335	30,93%	334	29,77%
Oficiales administrativos	152	14,02%	145	13,39%	145	12,92%
Oficiales no administrativos	282	26,01%	290	26,78%	304	27,09%
Personal auxiliar, obrero y subal-terno	89	8,21%	82	7,57%	93	8,30%
Total	1.084	100%	1.083	100%	1.122	100%

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2019		2020		2021	
	Mujeres	3	4	3		
Hombres	12	9	6			
Total	15	13	9			

Ocupación (102-7)

(102-8)

Creación neta de empleo y rotación según el sexo	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Altas durante el periodo	26	53	79	28	54	82	36	65	101
Bajas durante el periodo	37	77	114	43	77	120	44	110	154
%	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Tasa de creación de empleo	9,20	6,80	7,43	9,50	6,72	7,47	11,94	8,04	9,10
Tasa de rotación	13,09	14,62	10,73	14,59	14,94	10,93	14,59	13,61	13,87

(*) Datos calculados con plantilla media.

Creación neta de empleo y rotación según la edad	2019			2020			2021		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Altas durante el periodo	27	40	12	36	38	8	31	63	7
Bajas durante el periodo	32	55	27	34	53	33	35	71	48
%	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Tasa de creación de empleo	50,12	5,54	4,19	55,03	5,34	2,49	53,68	8,74	2,11
Tasa de rotación	59,40	7,61	0,01	51,97	7,45	0,01	60,61	9,85	14,48

(*) Datos calculados con plantilla media.



Contratación

(102-7)

Media de contratos a tiempo parcial según el sexo	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Contratos a tiempo parcial	3,33	13,67	17,00	4,50	12,33	16,83	4,33	8,92	13,25

Media de contratos a tiempo parcial según la edad	2019	2020	2021
Menos de 30 años	1,92	4,25	1,33
Entre 30 y 50 años	2,83	3,00	4,50
Más de 50 años	12,25	9,58	7,42
Total	17,00	16,83	13,25

(102-8)

Media de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2019	2020	2021
Dirección y titulación superior	0,33	1,00	1,00
Titulación de grado medio	0	0	0
Cargos intermedios	3,5	3,24	2,33
Oficiales administrativos	2,75	3,17	3,42
Oficiales no administrativos	8,42	7,42	3,92
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,00	2,00	2,58
Total	17,00	16,83	13,25

Media de la plantilla según el sexo	2019			2020			2021		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	256,56	26,05	282,61	263,09	31,58	294,67	277,42	24,08	301,5
Hombres	742,78	37,2	779,98	742,75	60,66	803,41	753,67	54,75	808,42
Total	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08	1.031,09	78,83	1.109,92



Media de la plantilla según edad	2019			2020			2021		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	27,25	26,62	53,87	26,83	38,59	65,42	30,50	27,25	57,75
Entre 30 y 50 años	691,02	31,36	722,38	670,18	40,90	711,08	677,09	43,58	720,67
Más de 50 años	281,07	5,27	286,34	308,83	12,75	321,58	323,50	8,00	331,50
Total	999,34	63,25	1.062,59	1005,84	92,24	1098,08	1.031,09	78,83	1.109,92

Media de la plantilla según la categoría profesional	2019			2020			2021		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	153,23	0	153,23	156,21	0	156,21	156,00	0	156,00
Titulación de grado medio	67,36	0	67,36	71,58	0	71,58	77,67	1,92	79,59
Cargos intermedios	316,04	13,78	329,82	321,15	18,32	339,47	324,09	14,00	338,09
Oficiales administrativos	144,19	6	150,19	142,25	7,92	150,17	139,50	6,74	146,24
Oficiales no administrativos	269,26	10,65	279,91	265,15	27,25	292,40	280,33	19,92	300,25
Personal auxiliar, obrero y subalterno	49,26	32,82	82,08	49,5	38,75	88,25	53,50	36,25	89,75
Total	999,34	63,25	1.062,59	1005,84	92,24	1098,08	1.031,09	78,83	1.109,92

Despidos

(102-7)

Despidos según el sexo	2019	2020	2021
Mujeres	1	1	8
Hombres	0	2	22
Total	1	3	30

Despidos según la edad	2019	2020	2021
Menos de 30 años	1	3	0
Entre 30 y 50 años	0	0	5
Más de 50 años	1	3	25
Total	2	6	30

Despidos según la categoría profesional	2019	2020	2021
Dirección y titulación superior	0	1	10
Titulación de grado medio	0	0	1
Cargos intermedios	0	0	12
Oficiales administrativos	1	0	7
Oficiales no administrativos	0	1	0
Personal auxiliar, obrero y subalterno	0	1	0
Total	1	3	30

(102-8)

**Promoción***(102-7)*

Promoción interna	2019	2020	2021
Mujeres promocionadas internamente	24	24	26
Hombres promocionados internamente	42	42	70 *

(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 8,58% y el de hombres del 8,55%.

Profesionales incluidos en DEO	2019	2020	2021
Mujeres	82	85	77
Hombres	172	175	153
Total	254	260	230

Entorno de trabajo igualitario y diverso*(405-1)*

Igualdad (%)	2019	2020	2021
Mujeres en el Consejo de Administración	25,00	31,25	40,00
Mujeres en el Comité de Dirección	36,36	50,00	50,00
Mujeres en cargos directivos y de mando	33,33	36,07	39,15

Personas con diversidad funcional según el sexo	2019	2020	2021
Mujeres	9	10	12
Hombres	14	15	16
Total	23	25	28
% sobre total de plantilla	2,12	2,31	2,50

Brecha salarial*(405-2)*

Brecha salarial	2019	2020	2021
%	6,34	5,56	3,52

(102-8)

**Brecha salarial global**

Media de salario anual 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

Media de salario anual 2020	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	289	49.989,57	794	52.930,86	52.145,97	5,56%

Media de salario anual 2019	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	287	48.297,80	797	51.565,48	50.700,33	6,34%

Brecha salarial según la edad

Media de retribuciones según la edad 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 y 50 años	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Más de 50 años	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

Media de retribuciones según la edad 2020	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	20	36.780,18	39	33.905,93	34.880,25	-8,48%
Entre 30 y 50 años	201	49.899,85	498	51.858,71	51.295,43	3,78%
Más de 50 años	68	54.139,89	257	57.895,47	57.109,69	6,49%

Media de retribuciones según la edad 2019	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	19	33.196,79	34	30.938,87	31.748,31	-7,30%
Entre 30 y 50 años	207	48.332,48	516	50.002,15	49.524,77	3,34%
Más de 50 años	61	52.883,72	247	57.701,84	56.744,49	8,35%

Brecha salarial según la clasificación profesional

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Mando	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal técnico	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administrativo	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operario	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%



Media de retribuciones según la clasificación profesional 2020	Mujeres		Hombres		Total general	Brecha salarial
		Salario medio mujeres		Salario medio hombres		
Dirección	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37%
Mando	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30%
Personal técnico	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29%
Personal administrativo	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20%
Personal operario	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28%

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2019	Mujeres		Hombres		Total general	Brecha salarial
		Salario medio mujeres		Salario medio hombres		
Dirección	4	104.869,31	7	118.236,67	113.375,82	11,31%
Mando	57	64.835,13	111	74.305,84	71.092,56	12,75%
Personal técnico	94	46.841,94	185	54.213,80	51.730,09	13,60%
Personal administrativo	113	41.543,74	40	39.780,26	41.091,27	-4,43%
Personal operario	19	34.147,56	455	44.925,48	44.493,46	23,99%

Conciliación personal, familiar y laboral

Flexibilidad	2019				2020				2021			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
Nº de personas con reducción de jornada para cuidar a hijos u otros	38	14	52	4,80	25	8	33	3,05	23	8	31	2,76
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	264	341	605	55,81	260	351	611	56,42	279	343	622	55,44

Formación

(404-1)

Horas de formación según la categoría y el sexo	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.741,48	3.671,87	5.413,35	1.951,48	3.344,12	5.295,60
Titulación de grado medio	521	759,75	1.280,75	964,93	2.644,48	3.609,41	895,03	2.083,53	2.978,56
Cargos intermedios	1.769,75	6.188,00	7.957,75	2.993,57	9.166,88	12.160,45	1.933,17	5.791,03	7.724,20
Oficiales administrativos	3.056,00	634	3.690,00	3.234,77	1.439,98	4.674,75	1.221,43	519,98	1.741,41
Oficiales no administrativos	440,25	10.617,75	11.058,00	33,1	7.794,30	7.827,40	6,00	8.580,10	8.586,10
Personal auxiliar, obrero y subalterno	186	1.035,50	1.221,50	917,72	2.578,47	3.496,19	192,00	1.233,25	1.425,25
Total	9.285,75	22.338,50	31.624,25	9.885,57	27.295,98	37.181,55	6.199,11	21.552,01	27.751,12



Seguridad y salud laboral

(403-9, 403-10)

Seguridad y salud laboral	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia *	6,19	10,73	10,24	0,00	6,75	5,24	2,01	5,21	4,24
Índice de gravedad **	0,05	0,43	0,35	0,00	0,07	0,05	0,01	0,08	0,06
Enfermedades profesionales	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	3	14	17	0	9	9	1	7	8
Accidentes sin baja	9	32	41	0	19	19	1	19	20
Accidentes in itinere	10	12	22	4	5	9	3	6	9

(*) Quedan excluidos los accidentes in itinere. Durante 2021, se han producido un total de 8 accidentes con baja, con lo que el índice de frecuencia se sitúa en un 4,24 por debajo del objetivo anual establecido. (**) Se han contabilizado un total de 114 días perdidos por los accidentes con baja ocurridos, lo que equivale a un índice de gravedad de 0,06, por debajo del objetivo anual establecido. En ambos casos, se evidencia una mejora manifiesta en lo que respecta a los índices de siniestralidad en referencia a los dos años anteriores.

Absentismo	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87	16.760,75	49.702,63	66.463,38
Índice de absentismo	7,64%	5,78%	6,28%	4,93%	4,72%	4,78%	3,38%	3,70%	3,61%

Clasificación del absentismo por horas	2019			2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidente laboral	380,21	2.942,03	3.322,24	0	1.635,45	1.635,45	22,90	1.791,10	1.814,00
Accidente in itinere	399,68	1.145,21	1.544,89	0	397,44	397,44	0	366,82	366,82
Enfermedad	35.097,53	71.170,63	106.268,16	21.536,17	43.001,61	64.537,78	16.737,85	47.544,71	64.282,56
Baja de larga duración *	238,2	142,01	380,21	0	749,2	749,2	0	0	0
Total general	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87	16.760,75	49.702,63	66.463,38

(*) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua.

Bienestar

Evolutivo nivel asistencial	2019	2020	2021
Número de personas	53	67	43
Número de visitas	147	171	145

CREANDO VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Un control de calidad asegurado

(416-1)

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2019	2020	2021
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2019	2020	2021
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	99,97	99,99
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,89	99,79	99,79

Controles efectuados	2019	2020	2021
Red de distribución y transporte (laboratorio)	120.353	126.315	150.955
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	283.828	270.912	270.582
Total red de distribución y transporte	404.181	397.227	421.537
Depuración (EDAR)	96.832	78.501	97.108
Cuenca del Llobregat	103.042	95.286	98.667
Número de analizadores en línea en la red	217	215	219

Encuestas de satisfacción

Evolución satisfacción de los clientes	2019	2020	2021
Índice de satisfacción	7,75	7,36	7,49

Requerimientos y reclamaciones

(102-44)

Requerimientos	2019	2020	2021
Requerimientos para los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.) *	1.399.261	1.475.036	1.695.897

(*) Requerimiento es el registro de cualquier contacto que hace el cliente con Aigües de Barcelona. Los requerimientos se tipifican como solicitudes y consultas.

Número de requerimientos por canal	2019	2020	2021
Oficinas en red	292.523	386.412	400.485
Oficinas	199.200	57.271	55.225
Atención telefónica	771.799	872.078	991.077
Correo electrónico	75.710	97.180	171.681
Otros canales	60.029	62.095	77.429
Total	1.399.261	1.475.036	1.695.897



Requerimientos generados durante el año natural por tipología	2019	2020	2021
Consultas	539.042	617.764	706.361
Reclamaciones comerciales	9.732	21.795	13.224
Reclamaciones técnicas	51.126	45.290	47.037
Solicitudes	799.361	790.187	929.275
Total	1.399.261	1.475.036	1.695.897

Reclamaciones * comerciales cerradas	2019	2020	2021
Número de reclamaciones	9.811	15.587	14.228
Favorables al cliente	3.550	6.677	5.408
Desfavorables al cliente	5.519	8.081	7.747
Otras	742	829	1.073

(*) Reclamación es una demanda que hace un cliente a Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con algún servicio prestado, factura, etc.

Reclamaciones * técnicas cerradas	2019	2020	2021
Número de reclamaciones	50.538	43.750	45.758

Reclamaciones atendidas en menos de 10 días *	2019	2020	2021
%	96,61	20,29	69,96 *

(*) El indicador del tiempo de respuesta de las reclamaciones comerciales se calcula sobre un subconjunto de las reclamaciones cerradas, que son las que estipula el Acuerdo Marco: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.

Customer counsel

(102-44)

Customer counsel	2019	2020	2021
Reclamaciones totales recibidas	131	123	121

Estado de las reclamaciones a 31 de diciembre	2019	2020	2021
Cerradas	131	123	101
En curso	0	0	20

Reclamaciones según tipo (% sobre el total registrado)	2019	2020	2021
Consumo de agua o escape	60,00%	68,00%	55,40%
Proceso de contratación o cambio de nombre	11,00%	11,00%	15,70%
Atención al cliente	8,00%	7,00%	11,60%
Otras	21,00%	14,00%	17,30%



Reclamaciones según tipo de gestión realizada	2019	2020	2021
Mediación	79%	78%	78%
Asesoramiento	10%	11%	16%
No aceptadas	5%	7%	1%
Transferidas a la empresa	7%	4%	5%

Reclamaciones según resultado obtenido (*)	2019	2020	2021
Favorables o parcialmente favorables	73%	94%	83%
Neutras: asesoría	11%	1%	16%
Desfavorables	9%	2,5%	0%
Cliente no acepta propuesta	6%	2,5%	1%
Empresa no puede aplicar propuesta	1%	0%	0%

(*) Los datos de 2021 son sobre el total de reclamaciones cerradas a 31/12/21. Las de años anteriores se han actualizado a 31/12/21 y, por este motivo, no coinciden con las de los informes de años anteriores, que se extrajeron al cierre del año en estudio.

UNA CADENA DE SUMINISTRO SÓLIDA, LOCAL Y COMPROMETIDA

(102-9, 103-2 Prácticas de adquisición, 308-1)

Evaluación de proveedores	2019	2020	2021
Proveedores evaluados	1.165	1.106	1.158
Valoración alta (8-10)	96%	96%	96,4%
Valoración media/alta (6-8)	4%	4%	3,6%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

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

Indicadores de certificación	2019	2020	2021
Proveedores con ISO 9001	83,60	84,30	84,10
Proveedores con ISO 14001	81,80	82,20	82,70
Proveedores con ISO 45001	69,00	69,20	70,20

(102-9, 103-2 Prácticas de adquisición, 308-1)

Licitaciones	2019	2020	2021
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	39	35	60 *

(*) Existe un incremento significativo del número de procedimientos en los que se han incluido criterios de sostenibilidad, fruto de la estrategia de sostenibilidad de la compañía y del proyecto de la Agenda 2030 Compra bajo criterios de sostenibilidad.

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

Volumen de compra certificada RSC	2019	2020	2021
%	51,00	83,00	80,80

(102-9, 103-2 Prácticas de adquisición, 204-1)

Compra local	2019	2020	2021
%	81,30	78,60	71,11

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

Compra local y no local (número de proveedores)	2019	2020	2021
Local (provincia de Barcelona)	961	908	933
Resto Cataluña y España	323	303	354
Internacional	31	24	25

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

Compra local y no local (M€)	2019	2020	2021
Local (provincia de Barcelona)	210,40	191,65	208,03
Resto Cataluña y España	47,30	51,29	67,33
Internacional	1,20	0,81	0,35





(102-55)

GRI CONTENT INDEX



Esta memoria ha sido elaborada 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 realizado a partir de la versión catalana de la memoria.

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI 101 FUNDAMENTOS 2016 GRI 102 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES 2016

Perfil de la organización						
GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
102-1	Nombre de la organización	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SAU		✓		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	22-27		✓		
102-3	Ubicación de la sede	C/ General Batet, 1-4 08028 Barcelona, Spain		✓		
102-4	Localización de las operaciones	24		✓		
102-5	Propiedad y forma jurídica	111		✓		
102-6	Mercados servidos	24		✓		
102-7	Dimensión de la organización	24, 128, 159-163		✓		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	159-163		✓	Principio 6	ODS 8, ODS 12, ODS 17
102-9	Cadena de suministro	103-107, 169-170		✓		
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	No hi ha hagut canvis significatius.		✓		
102-11	Principio o enfoque de precaución	35		✓		
102-12	Iniciativas externas	10, 11, 53, 54, 56		✓		
102-13	Afiliación a asociaciones	53, 54, 135		✓		



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Estrategia						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-7		✓		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	36, 37, 116-119, 138, 142-144		✓		
Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 10, 11, 122-126		✓	Principio 10	ODS 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	122-124		✓		
Gobierno						
102-18	Estructura de gobernanza	112		✓		
102-20	Responsabilidad en el ámbito ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	113		✓		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y de sus comités	113, 114		✓		ODS 5, ODS 16
102-26	Función del máximo órgano de gob. en la selección de propósitos, valores y estrategia	113, 115		✓		
Participación de los grupos de interés						
102-40	Lista de los grupos de interés	30		✓		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100 % de trabajadores están cubiertos por convenios colectivos. 85		✓	Principio 3	ODS 8
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	30		✓		

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30-33		✓		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	30, 32, 33, 95, 149, 167, 168		✓		
Prácticas para la elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en estados financieros consolidados	111		✓		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y de las coberturas del tema	32, 149, 179		✓		
102-47	Lista de temas materiales	32, 149		✓		
102-48	Reexpresiones de la información	No han existido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	32, 149		✓		
102-50	Periodo objeto del informe	147		✓		
102-51	Fecha del último informe	Junio 2021		✓		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual. 147		✓		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	182		✓		
102-54	Declaraciones de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	147		✓		
102-55	Índice de contenidos GRI	171-179		✓		
102-56	Verificación externa	180-181		✓		



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	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 del tema material y de sus fronteras	32, 179		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	127		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	127		-		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	127		✓		ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	37, 116		✓	Principio 7	ODS 13
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	32, 179		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	64, 127		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	127		-		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016						
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios a los que se ha apoyado	En 2021 se han invertido 44,56 M€ en infraestructuras y otros servicios de la actividad		✓		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	58, 60, 65-67, 159		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 10

Prácticas de adquisición						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	32, 179		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	103, 104, 169, 170		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	169-170		-		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	103, 107, 170		✓		ODS 12
Anticorrupción						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓	Principio 10	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	125-126		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	125-126		-		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	123-126		✓	Principio 10	ODS 16



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI 300 TEMAS AMBIENTALES

Energía						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	38, 152		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 302: ENERGÍA 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	38, 40, 152		✓	Principios 7, 8 y 9	
Agua y efluentes						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	23, 24, 42-44		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018						
303-1	Enfoq. de Gestión Interacción con el agua como recurso compartido	25, 43, 44		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-2	Enfoq. de Gestión Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	27, 43, 44, 49		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

303-3	Extracción de agua	150		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
303-4	Vertidos de agua	44, 152		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-5	Consumo de agua	27, 151		✓	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	32, 179		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	36, 38, 152		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109, 121		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 305: EMISIONES 2016						
305-1	Emisiones directas de GEH	152, 153		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-2	Emisiones indirectas de GEH	152, 153		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	152, 153		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-5	Reducción de los GEI	39, 45, 152, 153		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Residuos						
GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓	Principios 7, 8 y 9	



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

103-2	Enfoque y componentes de la gestión	46-48		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-	Principios 7, 8 y 9	

GRI 306: RESIDUOS 2020

306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	46, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	46, 154-157		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-3	Residuos generados	155, 156, 157		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-4	Residuos no destinados a eliminación	46, 154, 156, 157		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14
306-5	Residuos destinados a eliminación	154, 156, 157		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS6, ODS 12, ODS 14

Cumplimiento ambiental

GRI 103: ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	36		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-	Principios 7, 8 y 9	

GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016

307-1	Incumplimiento de la legislación y la normativa ambientales	En 2021 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambientales que impliquen una sanción de un importe igual o superior a 50.000€.		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13
-------	---	--	--	---	---------------------	--------

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

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	32, 179		✓	Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	79		✓	Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

403-1 Enfoq. de Gestión	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79, 119		✓	Principio 6	ODS 8
403-2 Enfoq. de Gestión	Identificación de los peligros, evaluación de los riesgos e investigación de incidentes.	79, 83		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-3 Enfoq. de Gestión	Servicios de salud en el trabajo	79		✓		ODS 3
403-4 Enfoq. de Gestión	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	80, 83, 86-88		✓		
403-5 Enfoq. de Gestión	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	82		✓		
403-6 Enfoq. de Gestión	Fomento de la salud de los trabajadores	79-84		✓		ODS 3



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

403-7	Enfoque de Gestión	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	80, 81, 82		✓		ODS 3, ODS 8
403-8		Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de los trabajadores de Aigües de Barcelona están cubiertos por el Sistema de gestión de la salud y seguridad.		✓		ODS 8
403-9		Lesiones por accidente laboral	166		✓		ODS 3, ODS 8
403-10		Dolencias y enfermedades laborales	166		✓		ODS 3, ODS 8

Formación de los empleados

GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016

103-1		Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2		Enfoque y componentes de la gestión	77		✓		
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	78		-		

GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016

404-1		Promedio de horas de formación al año por empleado	8, 70, 78, 165		✓	Principio 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesionales	100%		✓		

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016

103-1		Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2		Enfoque y componentes de la gestión	70		✓		
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	70		-		

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

405-1		Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores	70, 71, 113, 163		✓		
405-2		Ratio del salario base y de la remuneración de las mujeres respecto a los hombres	71, 72, 163, 164		✓	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	32, 179		✓	Principio 1	
103-2		Enfoque y componentes de la gestión	55, 62		✓	Principio 1	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 13, ODS 17
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	121		-	Principio 1	

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016

413-1		Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	56, 62, 158		✓	Principio 1	
-------	--	--	-------------	--	---	-------------	--



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	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	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	90, 91, 95, 96		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		
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 y servicios	91, 167		✓		ODS3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2021 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 de un importe igual o superior a 50.000€.		✓		ODS 3, ODS 16
Marketing y etiquetado						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	99		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	99		✓		ODS 12, ODS 16
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2021 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓		
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	112, 122, 123		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121, 123		-		
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016						
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con los ámbitos social o económico que impliquen una sanción de un importe igual o superior a 50.000 €.		✓		ODS 16



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

NO GRI

Captación de talento						
GRI 103 EENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	69-70, 73, 77-79		✓		ODS 8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77-79		-		
	Número de promociones internas establecidas en la organización	79		✓		
	Número de medidas de conciliación familiar	74		✓		
Gestión de la crisis y de la reputación						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	95, 96, 112, 122		✓		ODS 16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		
	Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación	31, 33, 84-85, 95, 96		✓		

Tecnologías inteligentes						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	129-136		✓		ODS 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		
	Número de proyectos en I+D+i	130		✓		
	Gasto en I+D+i	130		✓		
Gestión público-privada del agua						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	112		✓		ODS 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121		-		
	Estructura del Consejo de Administración	112, 113		✓		



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Empleabilidad						
GRI 103 ENFOQUE DE LA GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	32, 179		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	58, 60		✓		ODS 8-ODS 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58, 60		-		
	Número de doctorados industriales	78, 133		✓		
	Proyectos locales (centros de FP)	58-60		✓		

Tabla de cobertura de aspectos materiales (102-46, 103-1)

	Tema material	Cobertura *	Implicación **
GRI 200: temas económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 204: Prácticas de adquisición	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 205: Anticorrupción	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 300: temas ambientales	GRI 302: Energía 2016 (transición energética)	Interna y externa	Directa
	GRI 303: Agua y efluentes 2018	Interna y externa	Directa
	GRI 305: Emisiones 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 306: Residuos 2020	Interna y externa	Directa
	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	Interna	Directa
GRI 400: temas sociales	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Interna	Directa
	GRI 404: Formación y educación 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 413: Comunidades locales 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 417: <i>Marketing</i> y etiquetado 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Interna	Directa
No GRI	Captación de talento 2016	Interna y externa	Directa
	Gestión de las crisis y de la 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
	Empleabilidad	Interna y externa	Directa e indirecta

(*) Indica dónde se produce el impacto: dentro 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 al impacto a través de las relaciones de negocio).



(102-56)

VERIFICACIÓN EXTERNA



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

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

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas 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 2021" 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 v3 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 2030 y Rendición de Cuentas 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.



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 incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- ▶ 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 profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

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

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2021 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



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:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha venido desarrollando procesos para reforzar el diálogo con sus grupos de relación, a lo largo de la cadena de valor del ciclo integral del agua. Para ello, ha considerado la importancia que su actividad tiene para la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. En 2020 realizó su último análisis de materialidad y en 2021 ha mantenido vigentes los canales de comunicación con los principales representantes de sus grupos de relación, con el fin de entender cómo cambian sus necesidades y expectativas.

Se recomienda continuar garantizando que el diálogo con los representantes de los grupos de relación permanezca activo en todo momento, manteniendo la sensibilidad hacia la evolución de sus expectativas, respondiendo a sus inquietudes y entendiendo su propia percepción a la hora de plantear iniciativas de co-creación, con las cuales generar valor compartido. Asimismo, considerar el feedback proporcionado por los grupos de relación para ajustar los planes de acción estratégicos de la compañía.
- Relevancia:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha continuado afianzando su enfoque de diálogo con sus grupos de relación, además de realizar periódicamente un análisis de materialidad, el último en 2020. Estos análisis de materialidad se han llevado a cabo a través de entrevistas, focus groups y encuestas. Esto ha facilitado a Aigües de Barcelona evaluar y priorizar los temas relevantes en sostenibilidad.

Se recomienda avanzar en la perspectiva de doble materialidad, es decir, abordar en detalle de qué manera los temas de sostenibilidad afectan a la actividad de Aigües de Barcelona y cómo la actividad de la compañía afecta al medio ambiente y a las personas. Por otra parte, es conveniente seguir atendiendo a la valoración que los grupos de relación tienen de los diferentes temas de sostenibilidad como punto de referencia en la toma de decisiones de la compañía.
- Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible en la que expresa sus valores corporativos. Además, en 2021 Aigües de Barcelona definió 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030', con la puesta en marcha de proyectos orientados a las personas, la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. Con ellos desea dar respuesta a los principales retos de la compañía y la consecución de objetivos a 2030, a través de su contribución al desarrollo sostenible.

Para asegurar la consecución de los objetivos estratégicos, se recomienda plantear planes de acción e hitos intermedios, así como evaluar periódicamente el nivel de respuesta que la compañía da a las necesidades y expectativas de los grupos de relación. Igualmente, se recomienda avanzar en la respuesta al marco regulatorio de sostenibilidad de la Unión Europea y su despliegue, así como a requisitos legales de sostenibilidad a nivel local y estatal.
- Impacto:** la compañía ha definido 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030' como un eje clave para promover sus impactos positivos y reducir sus impactos negativos. En este sentido, Aigües de Barcelona ha venido estableciendo mecanismos para hacer seguimiento y medir sus impactos, considerando los retos del ciclo integral del agua ante el cambio climático y el contexto social en el Área Metropolitana de Barcelona.

Se recomienda seguir avanzando en los sistemas de medición de los impactos positivos y negativos en materia de sostenibilidad, las herramientas para hacer seguimiento de los mismos, así como en los procesos de toma de decisiones, teniendo en cuenta los efectos en el corto, medio y largo plazo. Para ello, es recomendable basarse en herramientas, como los cuadros de mando, con el fin de garantizar un seguimiento y evaluación de los planes de acción diseñados para la consecución de los objetivos estratégicos.



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 Capella Elizalde

13 de junio de 2022





(102-53)

CONTACTO

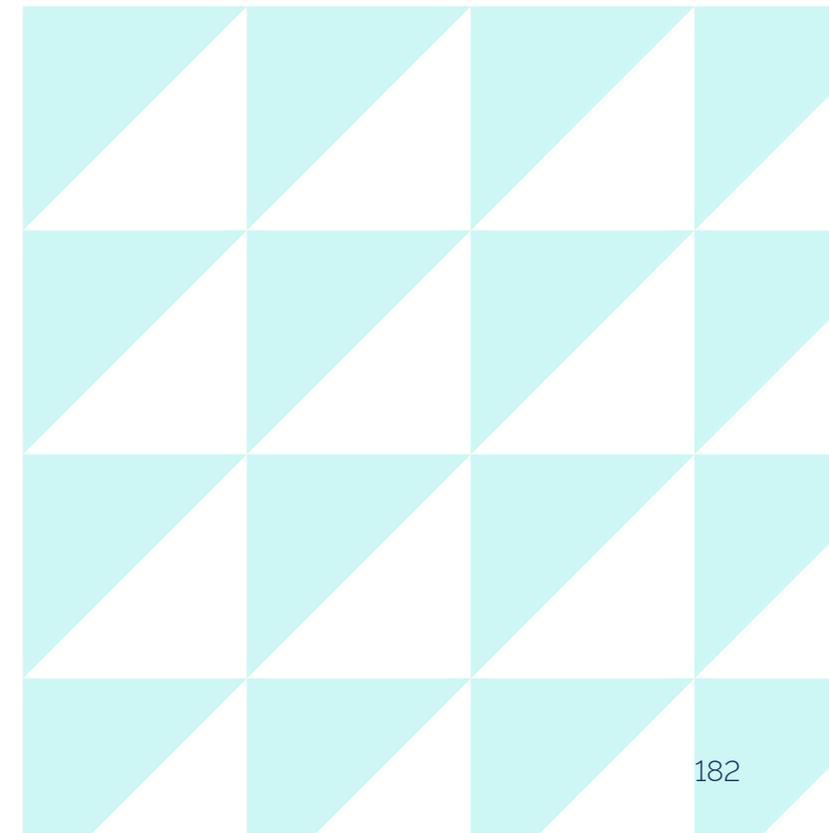
La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, puede ponerse en contacto con este departamento a través de los siguientes canales:

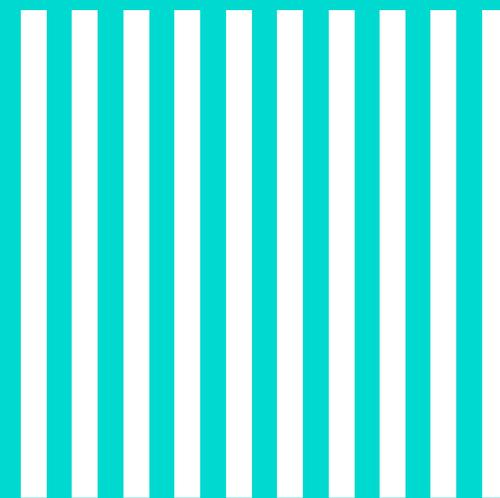
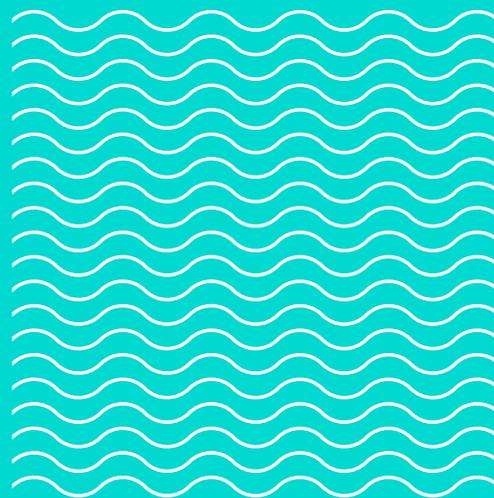
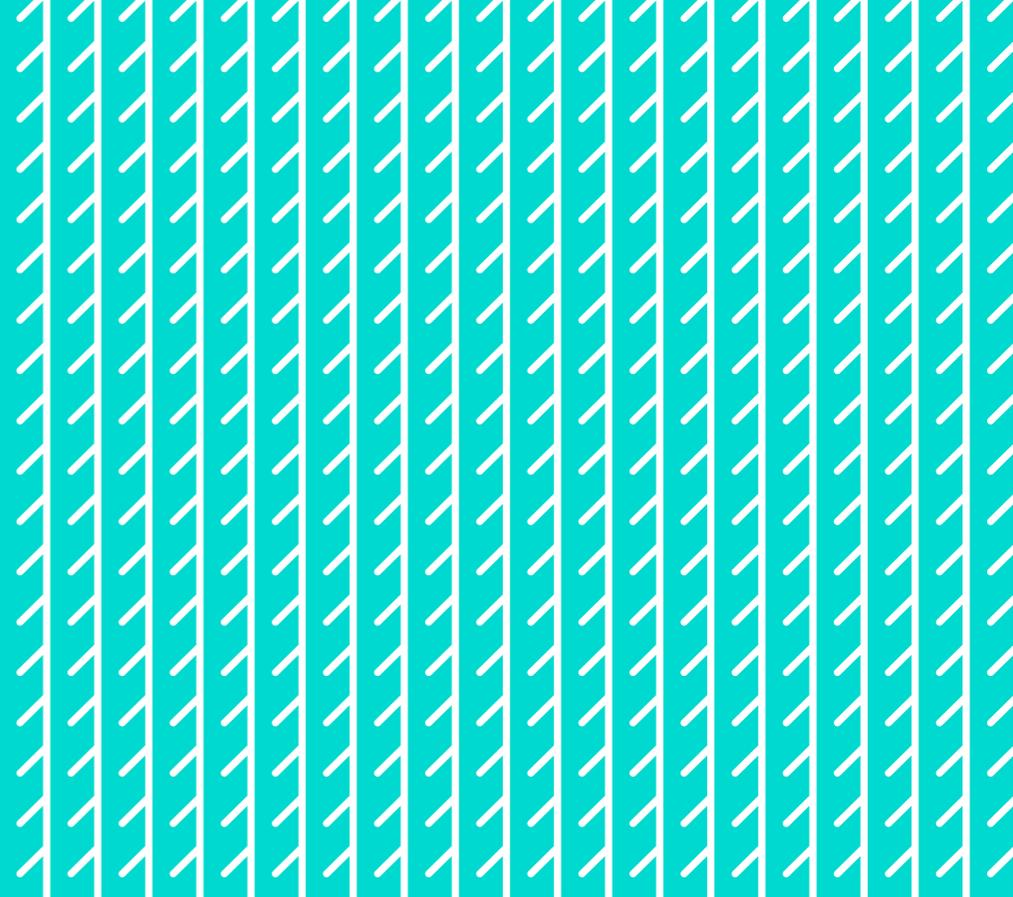
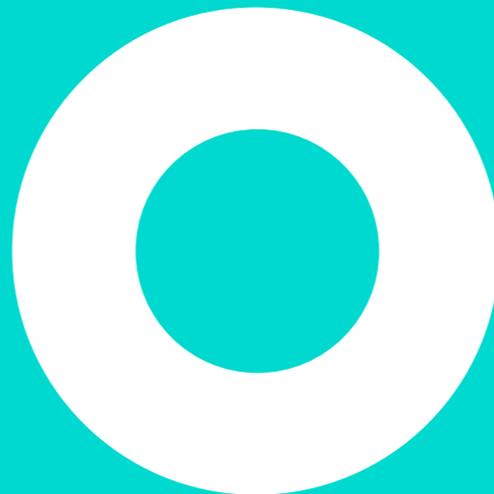
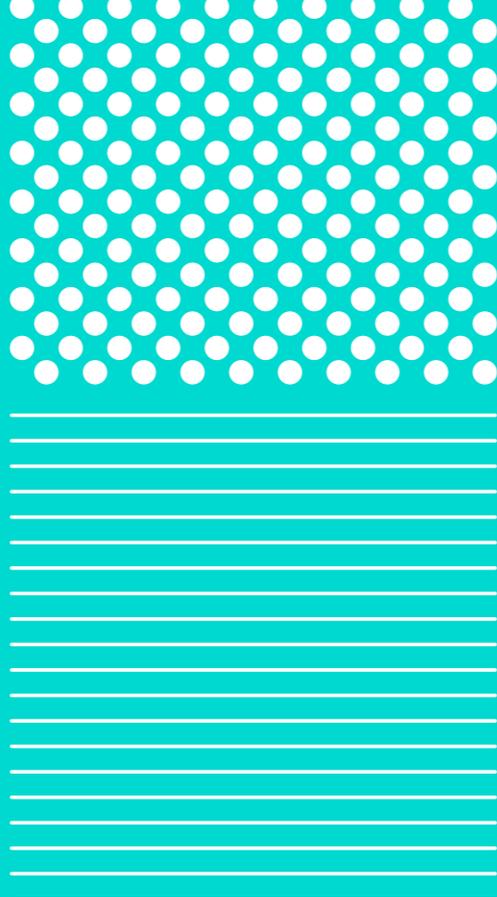
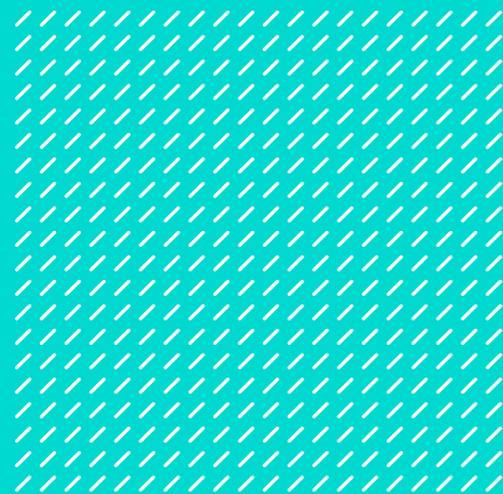
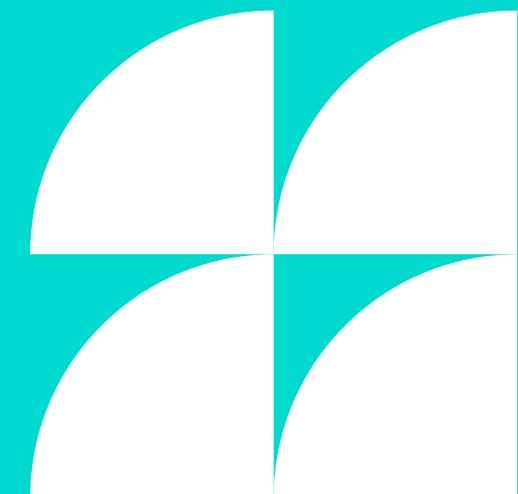
Dirección postal:

C/ General Batet, 1-4
08028 Barcelona

Dirección electrónica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

2022 © Aigües de Barcelona