



Memòria de sostenibilitat 2020



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius



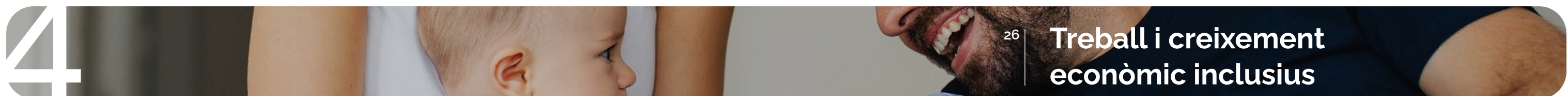
8 Aigües de Barcelona és gestió responsable



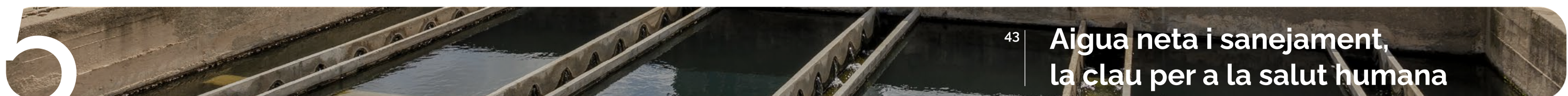
11 Governança: integritat i transparència



19 Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat



26 Treball i creixement econòmic inclusius



43 Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana



53 L'accés a l'aigua, una prioritat



61 Acció climàtica



72 Innovació per a la transformació



76 Aliances per assolir els objectius

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

(102-52) (102-54)

Aquesta memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de manera transparent, fiable i equilibrada sobre els assumptes identificats com a més rellevants per Aigües de Barcelona i els nostres grups de relació en matèria de sostenibilitat durant l'exercici 2020.

L'informe ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards GRI en l'opció essencial; a més, Aigües de Barcelona té en compte els principis de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2008) en relació amb l'avaluació, gestió, millora i comunicació als grups de relació sobre la responsabilitat i l'acompliment en sostenibilitat i d'acord amb els principis d'inclusivitat, materialitat, capacitat de resposta i impacte. Aquesta memòria respon al compromís d'Aigües de Barcelona d'informar sobre el compliment i el progrés de la companyia en la implantació dels deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, així com sobre la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

A banda d'aquesta memòria, per tercer any, s'ha presentat *l'Estat d'informació no financera*, un document que forma part de l'informe de gestió de la companyia, elaborat d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre.

En l'elaboració d'aquest document, s'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01), derivades de la Directiva 2014/95/UE, i els estàndards de la Global Reporting Initiative (estàndards GRI), que serveixen de referència per a l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat, que cada any publiquem i que en aquest exercici complementa i detalla el que indica l'estat d'informació no financera.

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

El període objecte d'aquesta memòria de sostenibilitat correspon a l'any natural comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020.



1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius

L'aigua és un dels elements més afectats per l'emergència climàtica, i per això som un dels sectors pioners en les propostes d'adaptació i mitigació del canvi climàtic, aplicant coneixement i tecnologia per dotar-nos d'infraestructures hídriques més resilients i per seguir avançant cap a un desenvolupament més sostenible. Això és encara més rellevant en l'època actual, en la qual l'aigua ha estat un element essencial per concretar solucions a la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

En un escenari cada vegada més globalitzat, amb creixement de les expectatives socials de la ciutadania cap a les empreses en un entorn d'incertesa, és imprescindible la voluntat de servei i la innovació constant per concretar respostes als reptes als quals ens enfrontem com a societat, treballant de manera més propera amb els nostres grups de relació.

Europa ha assentat les bases de la reconstrucció amb els fons del programa Next Generation EU. La col·laboració publicoprivada és clau com a motor d'aquesta reconstrucció, com a base per mobilitzar recursos financers i executar les inversions necessàries i realment transformadores per garantir els nivells imprescindibles de benestar.

Voldria esmentar els tres eixos que ha assenyalat la UE com a prioritaris per als fons europeus, perquè ens ajudaran a sortir de la crisi amb un model més sostenible. Aigües de Barcelona pot aportar molt com a companyia en cadascun d'ells: en l'eix de la salut, amb la qualitat de l'aigua o el control de la presència de la COVID-19 en aigües residuals; en l'eix de la transició ecològica, amb la reutilització o la depuració, i en l'eix de la digitalització, amb el monitoratge de les xarxes, la telelectura o el control de la qualitat de l'aire.

En el context de crisi sanitària actual, les empreses hem demostrat un cop més ser actors socials rellevants: formem part dels engranatges fonamentals per remuntar aquesta situació i superar els reptes. És imprescindible que seguim donant forma a un nou contracte social com a marc de treball per al progrés de la societat.

Com a companyia ja ho estem fent; es tracta de consolidar un entorn estable, atorgant seguretat i confiança, basat en els compromisos amb els nostres diferents grups de relació (el personal de l'empresa, la cadena de proveïdors, els accionistes...), amb el treball de qualitat, l'acció social, el desenvolupament sostenible, la innovació; en definitiva, amb el fet de garantir a la ciutadania la millor gestió d'un servei essencial com és l'aigua.

Proposem un gran pacte social que doni resposta als nous reptes emergents i que garanteixi una recuperació econòmica sostenible amb el paper essencial de les empreses com a part de la solució. Aquest pacte s'ha de basar en tres eixos: la solidaritat, l'ocupació de qualitat i la reconstrucció verda.



En aquest sentit, l'acció social és un vector fonamental de l'estratègia d'Aigües de Barcelona, amb el focus posat en les persones en situació de vulnerabilitat. Estem molt compromesos en la millora de la qualitat de vida de les persones i contribuïm positivament a les comunitats on operem, encara més en aquests moments excepcionals.

El nostre compromís en aquest context és generar treball de qualitat, verd i equitatiu que permeti donar impuls a una transició ecològica cap a un model sostenible, local i resilient. Cal una cultura del treball fonamentada en la igualtat d'oportunitats, l'accessibilitat i la inclusió, així com en la flexibilitat, la digitalització i el desenvolupament de talent. Només des del treball de qualitat i inclusiu és possible crear ocupació verda.

El desafiament del canvi climàtic ens impulsa a invertir en infraestructures que ens permetin incrementar la resiliència, també en l'entorn urbà. En aquest sentit, les infraestructures verdes serveixen de suport a l'ecosistema en el qual estan ubicades i afavoreixen els cicles que ens ofereix la natura. Estic convençut que aquesta crisi sanitària accelerarà la transició ecològica.

El full de ruta per avançar ens el proporcionen les Nacions Unides amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible. Dels 17 objectius inclosos, n'hi ha un que toca directament Aigües de Barcelona, el número 6: Aigua i sanejament per a tothom. Amb tot, necessitem especialment l'objectiu número 17, que és el de revitalitzar les aliances per assolir els altres objectius, la qual cosa constata que tots ens hi hem d'implicar: les administracions públiques, el sector privat i la societat en general.

Transparència, coneixement i rigor són elements imprescindibles en el lideratge d'un projecte comú per avançar en un nou model de desenvolupament sostenible, amb l'impuls i l'acord de tots. Cadascú ha d'actuar des de la seva responsabilitat, sense deixar ningú enrere. Només podrem fer-ho des de la força de les aliances.

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusiu
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius



Rubén Ruiz
Director general
d'Aigües de Barcelona

L'any 2020 ha estat un any excepcional en el qual hem hagut de fer front a grans reptes com la pandèmia originada per la COVID-19, que hem superat amb totes les garanties gràcies a l'esforç col·lectiu de tots els professionals de la companyia. La crisi actual ens ha deixat nombrosos aprenentatges i ha fet aflorar les nostres fortaleses. Hem demostrat capacitat d'anticipació i resiliència en tot moment, per exemple, amb l'adaptació immediata del procediment per preservar la salut i la seguretat de la plantilla i, a la vegada, continuant subministrant aigua amb la mateixa qualitat de sempre.

La crisi sanitària ha tingut un gran impacte en el sistema econòmic i social. En aquest àmbit, el compromís d'Aigües de Barcelona amb l'acció social i amb les persones en situació de vulnerabilitat ve de lluny. Ens podem remuntar al 2012, quan, abans que fos per llei, la companyia va crear un fons de solidaritat pioner per ajudar aquestes famílies: mai no hem tallat l'aigua a ningú per raons econòmiques. Des del 2014, oferim també una tarifa social que suposa una reducció en l'import del servei de l'aigua i bonificacions per a les llars amb més de tres persones. En temps recents hem reforçat aquestes mesures.

Així mateix, l'aigua s'ha mostrat com un element cabdal per fer front als reptes presents i futurs. Presents, per la seva estreta relació amb la salut i la higiene, com una eina clau per lluitar contra el virus. I també per la seva capacitat per preveure'n l'evolució amb el monitoratge de les aigües residuals, cosa que pot ajudar a prevenir nous rebrots.

Darrere d'un gest tan senzill com obrir l'aixeta de l'aigua hi ha tot un procediment que permet el subministrament continu d'aigua de qualitat; hi ha gestió, professionals, tecnologia, inversió, coneixement, vocació de servei... Hi ha manteniment d'infraestructures, hi ha l'optimització de la gestió d'un bé escàs amenaçat pel canvi climàtic, hi ha, com apuntava, ajudes i suport a un seguit de reptes socials.

La gestió de l'aigua és, doncs, un procés complex que necessita de l'expertesa de l'operador privat i de la regulació de l'Administració. Només a través de la cooperació entre el sector públic i el privat podem seguir oferint el millor servei, fruit de l'eficiència, l'experiència i la gestió responsable.

Davant de tots aquests reptes, el 2020 hem estructurat un nou model organitzatiu per seguir avançant-nos a les diverses realitats, amb el nou Comitè Executiu paritari que ens permet abordar la reconstrucció i donar impuls al pacte social. D'aquesta manera, per tal d'impulsar aquesta transformació i contribuir als reptes i propòsits de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, seguim potenciant l'equitat, millorant la qualitat de vida de les persones i contribuint a un ecosistema urbà sostenible, resiliència i pròsper. Volem seguir treballant per consolidar-nos com a referents del cicle integral de l'aigua.

Durant aquest any també hem estat treballant l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, el full de ruta del desenvolupament sostenible de la companyia. Aquesta Agenda 2030 s'està definint mitjançant un procés de cocreació intern per tal d'apropar-nos més a la ciutadania i ser més àgils, i alhora ens prepara per a la crisi estructural que suposa el canvi climàtic que afectarà de ple Barcelona i la seva àrea metropolitana. És una iniciativa que contribueix al desenvolupament sostenible i alhora permet reforçar la posició de la companyia com a referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua i potenciar els nostres valors: el talent, el diàleg, la innovació, la responsabilitat, el compromís amb la comunitat i l'excel·lència. Els nous reptes necessitaran nous recursos i impulsos de tots els professionals. Nosaltres, a través de la transformació i la innovació, estem preparats.

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius

El canvi climàtic és el gran repte global del nostre temps. La darrera dècada ha estat la més calorosa dels temps moderns. Les projeccions regionalitzades al territori metropolità de Barcelona mostren canvis en els vectors climàtics majors (temperatura i precipitació) i pujades del nivell del mar. Algunes d'aquestes projeccions preveuen que la disponibilitat de recursos hídrics del sistema Ter-Llobregat es reduirà en un 23 % a mitjan segle o estimen, per al conjunt de Catalunya, una reducció de l'ordre del 17 % a 2050 (22 % a la zona litoral).

Aquests canvis causaran impactes diversos a la metròpolis de Barcelona, entre els quals la proliferació d'onades de calor, inundacions puntuals acompanyades de períodes de sequera i una reducció en la disponibilitat global d'aigua. No podem de totho romandre passius davant d'aquests més que plausibles escenaris. La vulnerabilitat del cicle antròpic de l'aigua davant del canvi climàtic requereix que l'Administració, les empreses gestores i la ciutadania ens concertem entorn d'una responsabilitat compartida que ens permeti anticipar-nos. La col·laboració publicoprivada és un model d'actuació essencial per afrontar els reptes que ens planteja l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Però per fer front al canvi climàtic, cal anar més enllà de les actuacions sobre el cicle de l'aigua. Cal saber veure l'oportunitat que presenta l'aigua com a vector d'economia circular: ella mateixa girant en cicle tancat, tal com passa espontàniament a la natura, i al centre de plantes de tractament esdevingudes rescatadores de matèries primeres i captadores d'energies verdes. És tot un canvi de paradigma.

Per convenciment i per responsabilitat, des d'Aigües de Barcelona afrontem el repte del canvi climàtic a través de projectes concrets com la mobilitat sostenible, la implantació de les ecofàctories o la millora de l'eficiència en l'ús dels reactius. Aquests projectes s'orienten netament a la reducció d'emissions, un tema clau a abordar amb fermesa a



través de l'establiment i la materialització d'un full de ruta per la neutralitat climàtica. Per honorar aquest repte, la companyia s'ha adherit als compromisos d'acció climàtica de la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu d'aprofundir, entre d'altres coses, en el coneixement del propi impacte climàtic, la transició energètica, la mobilitat sostenible i l'economia circular.

Crec fermament que l'acció climàtica portes endins i l'impuls d'accions climàtiques cap enfora ens conduiran a escenaris de valor compartit que seran claus i necessaris per assolir la neutralitat climàtica del territori. Contribuirem, així, a mitigar el canvi climàtic i els seus efectes. És un gran repte global que exigeix una transformació sistèmica per part de tothom.

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	
	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius



Persones treballadores

1.083
Persones treballadores

36,07 %
Dones en càrrecs directius o de comandament

50 %
Dones al Comitè de Direcció

5,56 %
Bretxa salarial entre homes i dones

5 IGUALTAT DE GÈNERE

10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

Aigua neta i sanejament

191,80 hm³
Volum d'aigua lliurat a la xarxa

284,08 hm³
Volum d'aigua depurada

12,35 hm³
Volum d'aigua reutilitzada

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT

Acció pel clima

50,78 %
Reducció de tones de CO₂ emeses respecte a l'any 2015

96,23 %
Valorització de residus produïts a les EDAR

17.514.151 kWh
Energia elèctrica produïda a través de fonts renovables

44,45 %
Valorització de residus produïts a les ETAP

7 ENERGIA ASEQUIBLE I NO CONTAMINANT

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

13 ACCIÓ PEL CLIMA

15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES

Accés a l'aigua, una prioritat

47.526
Famílies amb bonificacions i ajudes

34.409
Mitjançant el Fons de Solidaritat

45.402
Mitjançant tarifa social

2,5 M€
Bonificacions per ajudes del Fons de Solidaritat

2,9 M€
Bonificacions per ajudes de la tarifa social

1 NO DE LA POBRESA

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT

Treball i creixement econòmic

61,8 M€
EBITDA

3,9 M€
Benefici net

27,6 %
Contractes de proveïdors amb clàusules de RSC

78,60 %
Compra local en relació amb el total de compra

191,65 M€
Compra local

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

Aliances per a assolir els objectius

86
Projectes, convenis i col·laboracions

159
Organitzacions beneficiades de l'acció social

1,9 M€
Inversió en acció social

+ 200.000
Participants en programes de sensibilització i acció social

22
Convenis signats en matèria de pobresa energètica

41
Projectes locals patrocinats, per un valor de 531.913 €

17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

1 Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Aigües de Barcelona és gestió responsable

(102-2)

Aigües de Barcelona és l'empresa mixta responsable de la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, constituïda el 30 de juliol de 2013. Som l'operador que executa les polítiques marcades pels òrgans de govern i regulació Àrea Metropolitana de Barcelona i Agència Catalana de l'Aigua.

Apostem pel desenvolupament i el progrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana garantint en tot moment l'accés a una aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones i la gestió sostenible dels recursos hídrics.

Principis que ens fan de guia

(102-16)

Missió

Contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Estar compromesos amb les persones, tenir cura de l'aigua i fer ciutat.

Visió

Ser un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua.



Valors

- **Talent.** Oferim un marc òptim per fomentar el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.
- **Diàleg.** Utilitzem aquesta eina bàsica per establir relacions de confiança i millorar la contribució social.
- **Innovació.** Ens servim de talent per generar noves solucions a través de la creativitat i de mètodes innovadors.
- **Responsabilitat.** Apostem per una gestió transparent i responsable, conscients de les implicacions de gestionar un bé d'ús públic i escàs com és l'aigua.
- **Excel·lència.** El coneixement intern i les col·laboracions amb agents externs ens permeten avançar cap a una gestió més eficient i sostenible amb els màxims estàndards de qualitat.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclús

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

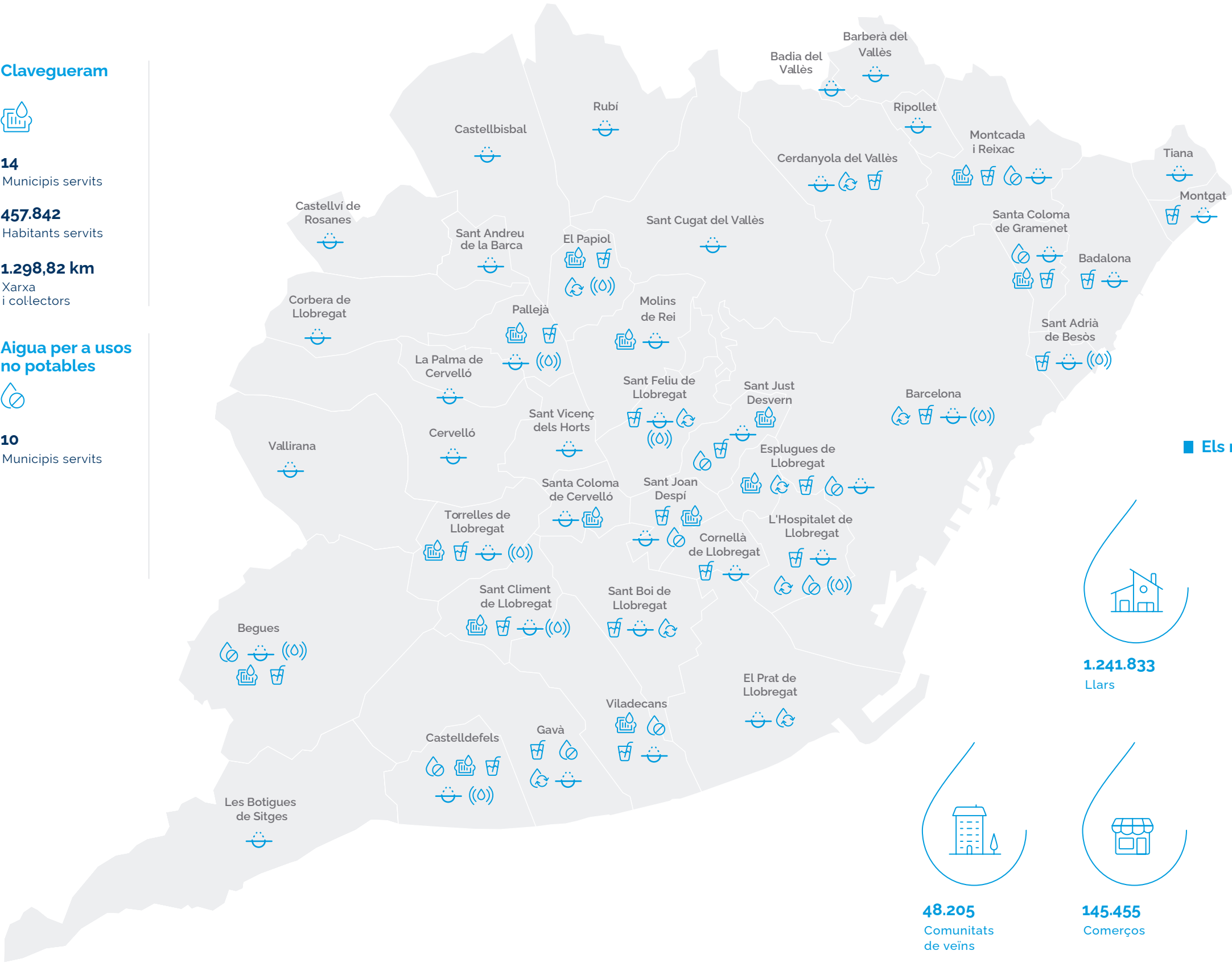
9

Aliances per assolir els objectius

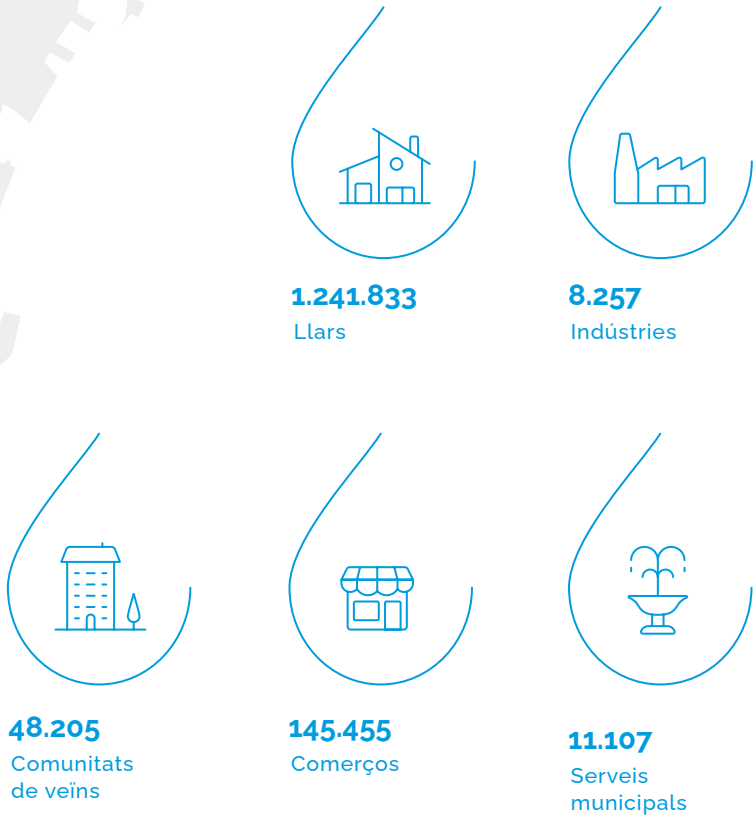
L'activitat: gestió i servei

(102-4) (102-6) (102-7) (103-2 Aigua) (102-44)

Aigua potable 23 Municipis servits 2.964.777 Habitants servits 191,80 hm³ Volum d'aigua lliurat a la xarxa 6 ETAP explotades per Aigües de Barcelona 4.702,90 km Xarxa 83 Dipòsits 73 Centrals de bombament 138 Vàlvules reguladores	Aigües depurades 40 Municipis servits (Inclou els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona però que estan connectats a la xarxa de collectors metropolitans) 3.435.115 Habitants servits 7 Depuradores 39 Estacions de bombament 4.058.071 HE Càrrega contaminant equivalent 284,08 hm³ Volum d'aigua depurada	Clavegueram 14 Municipis servits 457.842 Habitants servits 1.298,82 km Xarxa i collectors Aigua per a usos no potables 10 Municipis servits
Reutilització 4 Municipis servits 12,35 hm³ Volum d'aigua reutilitzada	Telecontrol 1,5 Milions de registres diaris 113 Estacions remotes 5.600 Sensors a la xarxa d'abastament	



Els nostres clients



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Annex



Governança: integritat i transparència

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Cultura del bon govern

A Aigües de Barcelona disposem d'instruments per garantir el bon govern, la gestió ètica de l'organització i la transparència.

(102-18) (102-45) (103-2 Acompliment econòmic) (103-2 Anticorrupció) (103-2 Compliment socioeconòmic) (103-2 Gestió de crisis i reputació) (103-2 Gestió publicoprivada de l'aigua)

Òrgans de govern



Accionariat



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

Consell d'Administració

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

El Consell d'administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres, 3 a proposta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, 11 a proposta de la Societat General d'Aigües de Barcelona i 2 a proposta de Criteria Caixa, nomenats per la Junta d'Accionistes. És l'òrgan encarregat de dirigir, administrar i representar la societat. Supervisa l'evolució de l'empresa i vetlla per la conducta ètica i el desenvolupament sostenible de l'organització.

Durant l'any 2020, el Consell d'Administració ha continuat el seu objectiu de diversificar els perfils dels seus membres en línia amb les noves orientacions estratègiques de la companyia. S'ha augmentant així la representació de dones en aquest òrgan de govern, superant l'objectiu previst per al 2021 (del 30 % d'acord amb el conveni signat el 2017 amb el Ministeri d'Igualtat). A més, cal destacar que durant el 2020, les comissions de Comptes i d'Ètica i Govern Corporatiu han estat presidides per conselleres.

Exercici de drets dels accionistes de manera telemàtica

A fi de facilitar que els accionistes puguin exercir els seus drets de manera telemàtica, s'han modificat articles dels estatuts socials a proposta del Consell d'Administració segons els acords adoptats el març de 2020, modificació que va ser aprovada per la Junta d'Accionistes del mes de juny del mateix any. També es van modificar altres articles pel que fa a la previsió que ja existia de reunions telemàtiques del Consell d'Administració.

Composició vigent el 31 de desembre del 2020. Recull els acords adoptats per la Junta d'Accionistes del 15 de juny del 2020 i el 18 de novembre del 2020 i pel Consell d'Administració de les respectives reunions posteriors.

President

Àngel Simon

Vicepresident

Manuel Cermerón

Conseller delegat

Albert Martínez

En nom de la Societat General d'Aigües de Barcelona, SAU

Secretari no conseller

José M.ª de Paz Arias

Vicesecretari no conseller

Alejandro Jiménez

Consellers i conselleres

Narciso Berberana

Felipe Campos

Marta Colet

Montserrat Colldeforns

Ramon Folch

Asunción Martínez

Clara Navarro

Marta Palacio

Jordi Parés

Miquel Roca

Jordi Ros

Ciril Rozman

Jordi Serra

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Comissions del Consell d'Administració

Junta d'Accionistes
(3 accionistes)

Consell d'Administració
(16 membres)

Comissions del Consell que informen a través dels seus respectius presidents a les reunions del Consell d'Administració

Comissió Executiva
(5 consellers)

Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu
(3 consellers)

Comissió de Comptes
(5 consellers)

Comissió de Participació Social
(3 consellers)

Comissió de Sostenibilitat
(4 consellers)

Comissió d'Acció Social
(2 consellers, 2 convidats)

Comissió d'Innovació
(3 consellers)

Comissió de Recursos i Infraestructures Hidràuliques
(2 consellers, 1 convidat)

Composició vigent el 31 de desembre del 2020. Recull els acords adoptats per la Junta d'Accionistes del 15 de juny del 2020 i el 18 de novembre del 2020 i pel Consell d'Administració de les respectives reunions posteriors.

Té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, menys la legal estatutàriament indelegable.

Vetllar, sense interferir en les competències pròpies de la *compliance officer*, pel compliment dels valors i normes de conducta del codi ètic i la normativa interna de la societat, i perquè el model d'organització i gestió inclogui mesures de vigilància i control idònies per prevenir, detectar i gestionar riscos penals. Vetllar pel seguiment de les regles de Bon Govern corporatiu i pel compliment normatiu. Vetllar per la identificació i gestió dels riscos no atribuïts a altres comissions del Consell.

Contribuir a una adequada verificació dels sistemes d'informació i control extern per part de l'auditor de comptes d'Aigües de Barcelona i les seves filials, vetllant per una adequada elaboració i presentació de la informació financera.

Promoure el debat i iniciar les accions necessàries per millorar i reforçar les relacions laborals, portar a terme accions dirigides al desenvolupament professional i personal dels treballadors d'Aigües de Barcelona mitjançant l'impuls de la formació, i promoure la relació institucional amb tercers i amb els grups de relació que es consideri oportú.

Tutelar la política de sostenibilitat de la companyia i contribuir a integrar-la en tots els seus estaments, així com en les relacions amb els grups de relació. Fomentar el coneixement i la sensibilització de les 3 dimensions –equitat social, viabilitat econòmica i preservació ambiental– i posar en valor la gestió unitària i integrada de les diverses fases del cicle integral de l'aigua, impulsant de manera proactiva l'adopció de totes aquelles iniciatives que potencien la satisfacció de les necessitats presents sense comprometre les de les generacions futures.

Comissió d'Acció Social

Orientar el Pla d'acció social d'acord amb plantejaments innovadors, disruptors, diferencials, escalables i participatius tenint en compte el saber fer de la companyia.

Proposar la seva aprovació al Consell d'Administració, al qual s'informarà en cada reunió del Consell del seu grau d'acompliment.

Impulsar el desplegament del pacte social construït a partir del diàleg i la participació, apostant per una recuperació sostenible, compartida i equitativa.

Comissió d'Innovació

Orientar sobre la política de recerca, així com proposar noves línies d'investigació i desenvolupament tecnològic que donin resposta a reptes presents i futurs.

Proporcionar assessorament tècnic en els programes d'investigació que s'han de realitzar, i orientar sobre les seves possibilitats de finançament.

Assessorar sobre el seguiment, els resultats i l'impacte de les accions.

Comissió de Recursos i Infraestructures Hidràuliques

La Comissió té com a missió principal la supervisió permanent dels recursos hídrics, la seva interrelació amb els ecosistemes naturals i amb l'avaluació de riscos globals de l'empresa, atès que els efectes del canvi climàtic s'han tornat tangibles per les noves tensions que representen el creixement demogràfic i l'escassetat de recursos.

Memòria anual de les activitats d'aquestes 4 comissions no executives, que es presenta i se sotmet a l'aprovació del Consell d'Administració de la Societat, així com la seva proposta de Pla d'acció per a l'exercici següent.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Estructura directiva



Nova direcció per a nous reptes

(102-10)
El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona va aprovar el 2020 una reestructuració de la Direcció amb l'objectiu de fer front als nous reptes plantejats a l'Agenda Aigües de Barcelona 2030, per abordar la reconstrucció econòmica i donar impuls a un pacte social.

Fonaments del nou model:

- Pacte social, per a una recuperació sostenible, compartida i equitativa.
- Compromís amb la ciutadania, fomentant la implicació social, el diàleg i la transparència amb els clients i la ciutadania.
- Excellència operativa, com a garantia de competitivitat i sostenibilitat a mitjà i llarg terminis.
- Transformació, digitalització i innovació, que permetin ser referents en el cicle integral de l'aigua gràcies a la diferenciació.

Gestió del risc en tots els àmbits

(102-15) (201-2)
A Aigües de Barcelona hem consolidat els procediments i els mecanismes necessaris per dur a terme una bona gestió dels riscos en els diferents àmbits: econòmic, ambiental, social i de governança. Això ens permet prendre decisions estratègiques enfocades a prevenir aquests riscos i treballar alineats amb l'assoliment dels objectius de la companyia, recollits a l'estratègia Aigües 2020, i altres objectius operacionals.

Categorització dels riscos

Riscos estratègics

Variació en el volum de demanda d'aigua derivat del canvi en el nombre de clients, els aspectes climàtics, els canvis econòmics, la incidència de les noves tecnologies, els canvis en la normativa i la legislació i la capacitat de l'empresa per salvaguardar la seva reputació d'acord amb els seus valors.

Riscos financers

Riscos derivats de les fluctuacions dels tipus de canvi i interès, l'impagament de clients i el no-compliment de les normatives financeres, entre d'altres motius.

Riscos operatius

Riscos relacionats amb la contractació, els sistemes de control de processos i qualitat, la productivitat, les errades en la cadena de subministrament i l'absència de plans de contingència. S'inclouen els riscos associats amb els desastres naturals, els danys causats als actius i els riscos de responsabilitat civil, que podrien afectar negativament el rendiment de la companyia.

El 2020 s'ha confeccionat el Mapa de riscos, que recull els riscos identificats considerant tant l'impacte com la probabilitat d'ocurrència. El Mapa de riscos es presentà a la Direcció General perquè l'aprovi i, posteriorment, a la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració, al mateix Consell d'Administració i al Comitè de Direcció.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Sistema de gestió integrada per a la millora contínua

(103-3) (403-1)

El Sistema de Gestió Integrada (SGI) d'Aigües de Barcelona és la base del nostre model de millora continuada. El sistema ens permet ser més eficients a l'hora de gestionar els diversos sistemes de gestió implantats i certificats a l'organització, i identificar de manera coordinada quins són els principals impactes que genera la nostra activitat i els principals riscos operacionals als quals s'enfronta.

L'organització disposa de sistemes de gestió a les principals àrees que afecten la qualitat del servei que oferim i la qualitat de l'aigua subministrada. D'aquesta manera, establim processos i mesures de seguiment que ens asseguruen el màxim compliment d'aquests dos aspectes bàsics per a la nostra activitat.

Des del punt de vista de la sostenibilitat global de la companyia, disposem d'una política de gestió integrada d'acord amb els principis de protecció del medi ambient, la gestió energètica eficient i la prevenció de riscos laborals.

Així mateix, des de l'any 2016, s'integra la norma SGE 21 en la gestió de la responsabilitat, que incorpora, a més dels aspectes esmentats, la prevenció de la corrupció i el compliment dels drets humans.

L'avaluació exhaustiva del compliment legal que es duu a terme segons marquen les normes del Sistema de gestió integrada ens permet prevenir possibles impactes negatius de l'organització en els àmbits esmentats i establir protocols de contingència específics en els casos en què sigui necessari.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Model empresarial basat en l'ètica i la transparència

(102-16) (102-17) (103-2 Compliment socioeconòmic) (103-2 Gestió de crisis i reputació)

El compliment de la normativa, la gestió ètica i la transparència són les bases del model empresarial d'Aigües de Barcelona. La configuració d'un marc ètic i d'un sistema de prevenció de comissió de delictes s'estableix a través dels instruments següents:

– **Codi ètic.** Estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona.

– **Compliance officer (responsable de compliment normatiu).** Nomenada específicament pel Consell d'Administració el 2016, i reelegida el 2020, vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal al si de l'organització.

– **Model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals.**

A Aigües de Barcelona som conscients de la necessitat d'estendre els nostres valors a la cadena de subministrament; són una part clau dins del nostre marc ètic. Disposem del **Codi de conducta del proveïdor**, que inclou punts relatius a la protecció dels drets humans, la corrupció i aspectes ambientals i socials. A més, per complir aquest compromís, el 2017 es va aprovar un protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.

Canal ètic

Disposem d'un canal ètic com a mecanisme de comunicació interna i externa per fer consultes o denunciar qualsevol tipus de comportament poc ètic.

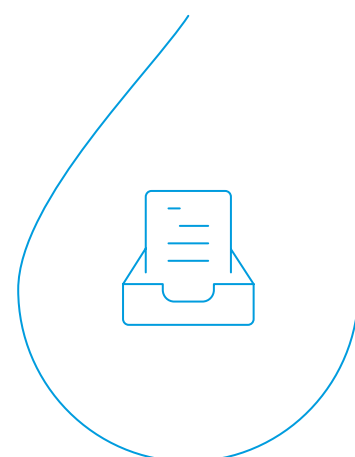
9 Consultes vinculades a procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges



4 Consultes relacionades amb conflictes d'interès



1 Consulta relacionada amb l'acceptació d'una invitació a un esdeveniment cultural



14

Comunicacions rebudes per la *compliance officer* el 2020

Comunicació i formació

(205-2)

Aigües de Barcelona ofereix periòdicament a tots els seus treballadors i treballadores formació en relació amb el marc ètic establert. Posem a la seva disposició el Codi ètic, el Model de prevenció de riscos penals i les principals polítiques de l'empresa.

Durant el 2020 s'han realitzat 7 comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores (4 el 2019), i hem continuat desenvolupant la formació relativa al nostre marc ètic.

Formació en línia

– Formació general en línia sobre estructura ètica i, mitjançant vídeos de sessions presencials, sobre medi ambient i innovació, contractació, temes econòmicofinancers, PRL, direcció de persones i organització i relacions amb administracions.

– Vídeo de formació al personal sense accés habitual a ordinador sobre medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, PRL, protecció dels actius i conflictes d'interès.

– Compliance i competència: perspectiva del licitador.

– *Compliance* i competència: perspectiva del contractant.

Formació específica

Formació dirigida a conscienciar directius i directives i administradors i administradores sobre les diferents matèries que afecten el compliment normatiu.

El 2020 es va realitzar una sessió formativa d'incorporació a dos nous consellers, Felipe Campos i Clara Navarro, nomenats per acord de la Junta d'Accionistes del 18 de novembre de 20.

Difusió de l'estructura ètica

(102-17)

– Campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica (píndoles, correus electrònics informatius).

– Comunicat a través del portal de transparència d'Aigües de Barcelona, adreça electrònica codietic@aiguesdebarcelona.cat, formularis de consulta i de comunicació d'irregularitats i política de privacitat aplicable al canal ètic.

– Incorporació als Safety Corners digitals de la documentació que integra l'estructura ètica: codi ètic, polítiques, protocol d'investigacions internes, protocol disciplinari i formularis.

– Incorporació al manual de benvinguda per a noves incorporacions de l'enllaç amb el vídeo sobre estructura ètica: medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, PRL, protecció dels actius i conflictes d'interès.

– Intervenció de la *compliance officer* com a ponent en una taula rodona del seminari de treball sobre els dilemes ètics de la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Transparència

Aigües de Barcelona, amb ferma voluntarietat i cultura de transparència, aplica la normativa vigent i, de manera voluntària, amplia la informació de continguts "no obligatoris" a través del portal de transparència.

Durant el 2020, hem implementant millores i actualitzacions de la informació al portal (<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>) amb l'objectiu d'aplicar la normativa vigent i apropar la nostra activitat d'una manera clara i transparent als nostres grups de relació.

El 2020 també s'ha constituït un grup de treball intern, transversal i multidisciplinari, per tal de fer un diagnòstic de l'estat de situació en matèria de transparència i per determinar formalment la nostra cultura i ecosistema de transparència amb els grups de relació d'Aigües de Barcelona. El projecte té dues línies de treball:

- Determinar formalment la cultura i l'ecosistema de transparència de la companyia i seguir enfortint el diàleg amb els grups de relació.
- Identificar i protegir els interessos rellevants per a la companyia.



Respecte pels drets humans

A Aigües de Barcelona ens comprometem en el respecte i la protecció de tots els drets humans reconeguts internacionalment en tots els nostres àmbits d'actuació. Assumim el compromís i la responsabilitat d'assegurar-ne el respecte i la protecció, amb l'objectiu de no ser còmplices de cap tipus d'abús o vulneració d'aquests drets al llarg de la nostra cadena de valor, incloent-hi els nostres empleats, proveïdors, col·laboradors, socis, la ciutadania i la societat en general. A més, formem part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial des del 2016, i anualment formalitzem el nostre compromís amb els 10 principis de la xarxa, en què els drets humans estan molt presents.

D'acord amb aquest compromís, fomentem una cultura de respecte dels drets humans i prenem accions voluntàries encaminades a contribuir positivament a la protecció dels drets humans, tant a través de la inversió social estratègica com d'accions filantròpiques o mitjançant aliances i altres accions col·lectives.

A les diferents bústies subjectes a denúncies, al llarg de l'any 2020 no se n'ha registrat cap referent als drets humans, així com tampoc en els anys anteriors 2018 i 2019.

La pandèmia de la COVID-19 ha donat lloc a una crisi sense precedents en la nostra època. Conscients que el recurs que gestionem, l'aigua, és un dret fonamental imprescindible per a la salut i per a una vida digna, a Aigües de Barcelona hem establert aquest dret al centre de les nostres decisions i prioritats. I, tot i que des del 2012 estem al costat dels més vulnerables ajudant-los amb el Fons de Solidaritat, durant la pandèmia hem ampliat les ajudes a pimes i autònoms, als serveis socials i als hospitals de campanya.

De la mateixa manera, hem mantingut els llocs de feina, tant els propis com els dels nostres proveïdors, i hem abonat els costos necessaris per mantenir els equips de persones lligats a la nostra activitat i evitar així la necessitat d'ERTO en la nostra cadena de subministrament.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Lluita activa contra la corrupció



(103-2 Anticorrupció)

El Codi ètic de la companyia conté un apartat relatiu a la governança de l'ètica, en el qual s'especifica que és aplicable en tots els nivells de la companyia i, també, que ha de ser promogut pels seus professionals més enllà d'aquest perímetre i comunicat a totes les parts involucrades. Això exigeix una forta implicació de la Direcció, que, entre les seves tasques, té la d'assegurar-se, individualment i col·lectivament, de l'aplicació correcta del Codi ètic d'Aigües de Barcelona.

El Consell d'Administració va aprovar el 2017 el model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals, que conté els principis i el marc d'actuació per al control i la gestió efectius dels riscos penals, i que es basa en tres principis:

- Prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·licits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona.
- Actuar en tot moment dins la legislació vigent, el codi ètic i la normativa interna.
- Impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de "tolerància zero" de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

Del model de prevenció en formen part les principals polítiques d'Aigües de Barcelona. En aquest àmbit cal destacar:

- Relació amb autoritats i funcionariat públic.
- Relació amb el sector privat i conflictes d'interès.
- Sobre conflictes d'interès.
- Patrocini, mecenatge i col·laboració acadèmica.

Aigües de Barcelona no és subjecte obligat per la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme. Sense perjudici d'això, però, s'adhereix de manera voluntària al compromís de Suez Spain, que fa referència a com cal procedir en els pagaments i cobraments de béns o serveis.

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius



3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius



Estratègia d'Aigües de Barcelona 2015-2020: objectius assolits

(102-15) (102-16)

Orientats sempre al benefici comú, l'estratègia de sostenibilitat Aigües 2020 ens ha acompanyat durant 5 anys marcant el nostre full de ruta i creant una base sòlida per a una gestió eficient i sostenible de l'aigua en benefici de tots els agents.

A les portes del 2021, hem fet balanç i podem dir que hem assolit el 89 % dels objectius marcats el 2015 (s'han considerat tant els objectis assolits al 100 % com els assolits parcialment). Hem aconseguit fites molt importants en els tres àmbits, Persones, Ciutat i Aigua, i en aquells en què, malgrat els esforços, no hem assolit l'objectiu, hem determinat diferents plans d'acció que ens permetran assolir-los en el futur.

Així, doncs, seguim treballant per millorar l'Aigua No Registrada. Aquest 2020 la situació de confinament no ens ha permès dur a terme els plans de manteniment tal com estan establerts. No obstant això, tot i que no hem assolit el percentatge d'energia verda prevista, en el còmput del període 2015-2020 sí que l'hem assolit.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

	Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	35.675	42.838	47.526	
Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació	Millorar un 5 % la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	Índex de satisfacció de les persones treballadores	--	7,60	* --	
	Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels ciutadans	7,73	7,75	**7,36	
	Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,20	7,50	7,90	
	Augmentar un 10 % el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70 %).	Volum de compra amb criteris de RSC	66,38 %	51,00 %	83,00 %	

(*) El 2020 no s'ha realitzat enquesta de clima a les persones treballadores.
(**) L'índex de satisfacció dels ciutadans ha estat tots els anys per sobre de l'objectiu establert, excepte el 2020, degut a un augment de les reclamacions en context de pandèmia. Així, doncs, l'objectiu del cicle s'ha complert.

	Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable	Assolir un valor del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	33,33 %	33,33 %	36,07 %	
	Reduir un 20 % l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).	Índex de gravetat d'accidents	0,27	0,35	0,05	
	Reduir un 20 % l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015 (13,43).	Índex de freqüència	7,54	10,24	5,24	
	Ampliar les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.	Percentatge de treballadors que gaudeixen de mesures de benestar personal	63,29 %	62,91 %	**61,77 %	
	Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	24,00 %	26,38 %	***45,57 %	

(**) Durant els darrers anys s'han implantat moltes mesures de benestar personal, malgrat que no queden reflectides en aquest índex, ja que inclou el col·lectiu operari (plantilla subjecta a torns).
(***) Aquest % inclou les persones treballadores que participen en les xarxes d'intraprenedoria InnovAB i Influencers Digitals; en projectes de finançament públic; com a Core Team en els entorns de col·laboració del Grup Suez, i en les sessions de transferència de coneixement i cultura de la innovació emmarcades com a Innovations Coffee, Knowledge Coffee i *webinars* GeCon.

Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	Volum d'aigua introduïda al sistema (litres/h./dia)	182,83	184,22	177,24	
Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	Reducció de l'Aigua No Registrada en habitants equivalents (125 litres/h./dia)	32.386	17.001	* --	
Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	Recursos alternatius: capacitat de retorn d'aigua prepotable	2,14 %	8,10 %	7,12 %	
(*) L'empitjorament de l'indicador de reducció de l'ANR durant el 2020 s'ha degut a diverses circumstàncies; durant la situació de pandèmia, i especialment durant el període d'emergència, es va reduir notablement l'activitat preventiva de recerca de fuites, així com la recerca de frauds i la renovació de canonades, escomeses i comptadors.					

Reduir les nostres emissions de CO₂

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Reduir un 10 % l'emissió de tones de CO ₂ respecte de l'any 2015 (138.270.15 t CO ₂ equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO ₂ emeses respecte a l'any 2015 (138.270.15 t)	40,60 %	41,20 %	*50,78 %	
Augmentar un 10 % l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).	kWh generats d'energia verda	18.842.120	21.228.583	17.514.151	
Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	17,00 %	85,78 %	81,50 %	

Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació

Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	13	9	9	
Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/h./dia)	103,44	103,77	109,24	
Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)**	82	148	86	

(*) Tenint en compte que Aigües de Barcelona està adherida als acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, el valor de la petjada es calcula amb factors d'emissió de 2019, publicats el març-abril de 2020. El valor de la petjada definitiu amb factors de 2020 s'inclourà a la Memòria de sostenibilitat que la companyia publica dins l'any en curs. (**) Metodologia London Benchmark Group.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



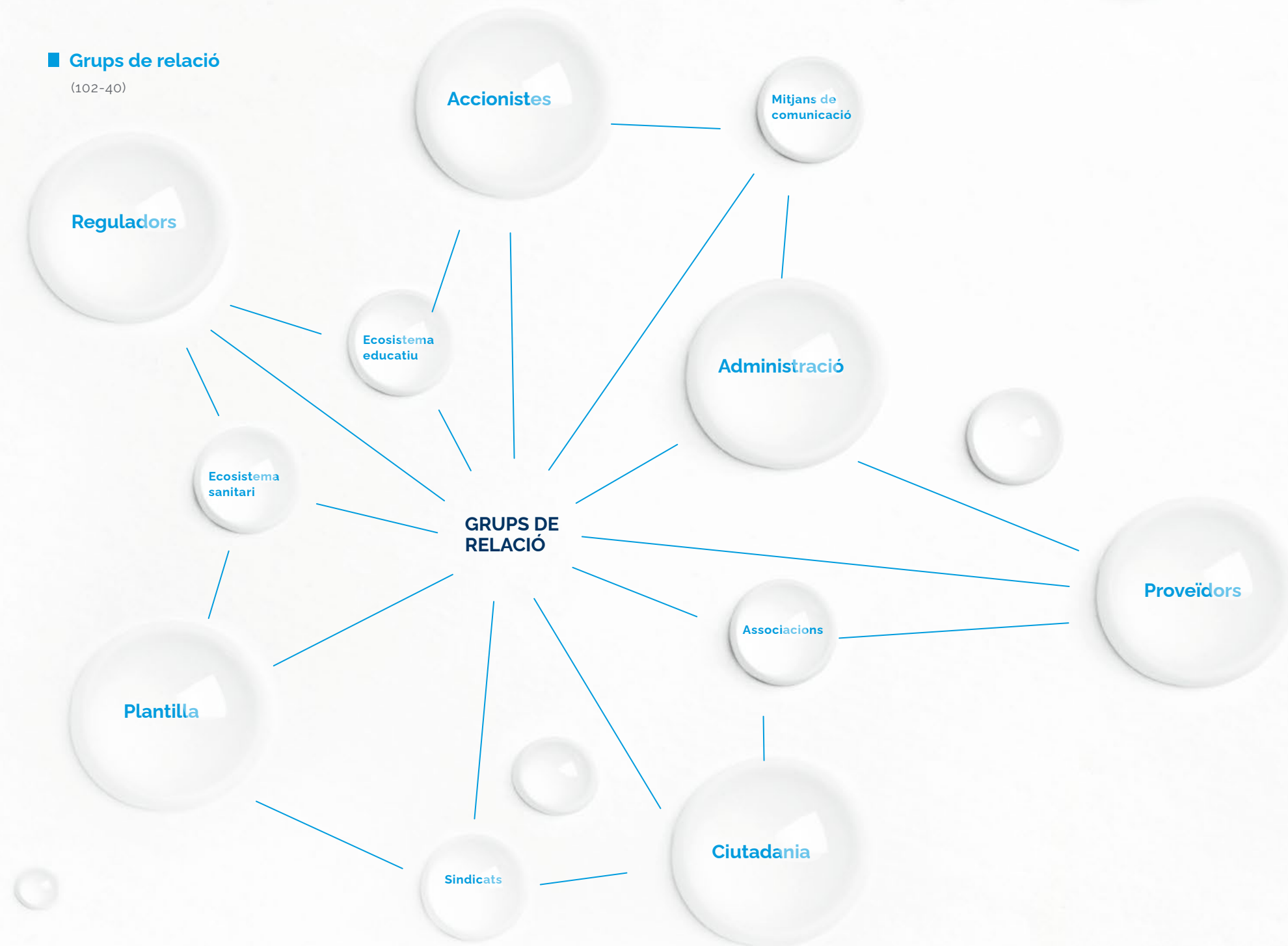
Diàleg directe i continuat amb els grups de relació

(102-42) (102-43)

Volem convertir-nos en un exemple d'organització responsable, innovadora i solidària, compromesa amb les persones i la societat, en el desenvolupament social, la preservació del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic.

Establim un diàleg directe i continuat amb els nostres grups de relació, amb el convenciment que només així generem un valor compartit i en benefici de tota la societat

■ Grups de relació
(102-40)



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

 Ciutadania	Canals de diàleg – Oficina en Xarxa (web accessible certificada per la Fundació ONCE) – Centre d'atenció telefònica – Atenció presencial – Enquestes de satisfacció – Reunions presencials – Servialertes – Twitter – Accions de proximitat (Water Truck, fòrums de diàleg, etc.) – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF	Canals de comunicació – Webs (Fundació, Aigües, Museu) – Revista <i>Aigües</i> – Informes i memòries – Vídeos – Ràdio – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF – Xarxes socials – Jornades – Xerrades
 Persones treballadores	– Reunions – Comitè – Intercentres – Enquestes de clima – Correu electrònic – Comissions – Grups de treball – Tallers – Plafons – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF – Ambaixadors	– Web – Intranet – Ambaixadors – Ones – Canals habituals – Yammer – Memòria de sostenibilitat – Revista <i>Ones</i> – Portal de transparència – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF
 Proveïdors	– Reunions – Enquestes – Sessions de diàleg – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF	– Portal del proveïdor – Web – Correu electrònic – Informes i memòries – Portal de transparència – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF
 Administració	Canals de diàleg – Reunions – Jornades tècniques – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF	Canals de comunicació – Dossier municipal – Revista <i>Aigües</i> – Actes – Memòria de sostenibilitat – Informes i memòries – Portal de transparència – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF
 Reguladors	– Reunions – Jornades – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF	– Revista <i>Aigües</i> – Web – Actes – Memòria de sostenibilitat – Informes i memòries – Portal de transparència – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF
 Accionistes	– Consell d'Administració – Comissions del Consell – Reunions – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF	– Informes i memòries – Revista <i>Aigües</i> – Web – Portal de transparència – Memòria anual – Memòria d'innovació – Memòria de sostenibilitat – Memòria d'explotació – EINF

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius

El 2020, i en un context molt complicat de pandèmia mundial, una vegada més hem volgut apropar-nos a les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació per mitjà d'un nou procés de materialitat 100 % en línia que ens ha permès tornar a identificar els temes més rellevants per als grups de relació i per a l'organització.

■ Consultes amb els nostres grups de relació

9
Entrevistes
personals

5
Focus
grup



684
Enquestes

Focus grup



Ecosistema sanitari:
hospitals,
centres d'atenció
primària, etc.

Ecosistema associatiu:
entitats del
tercer sector,
associacions
veïnals, entitats
ambientals, etc.

Ecosistema educatiu:
escoles, instituts,
universitats, etc.

Persones treballadores

Clients i ciutadania

Entrevistes



Reguladors:
Agència Catalana
del Aigua i Àrea
Metropolitana
de Barcelona

Accionista:
Criteria Caixa

Administració pública:
Agència de
Salut Pública
de Barcelona
i Centre de
Coordinació
Operativa de
Catalunya

Enquestes



Mitjans de comunicació

Clients

Proveïdors

Administració pública

Persones treballadores

■ Consultes amb els nostres grups de relació

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

La materialitat ens permet identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental més rellevants per als grups de relació i per a l'organització.

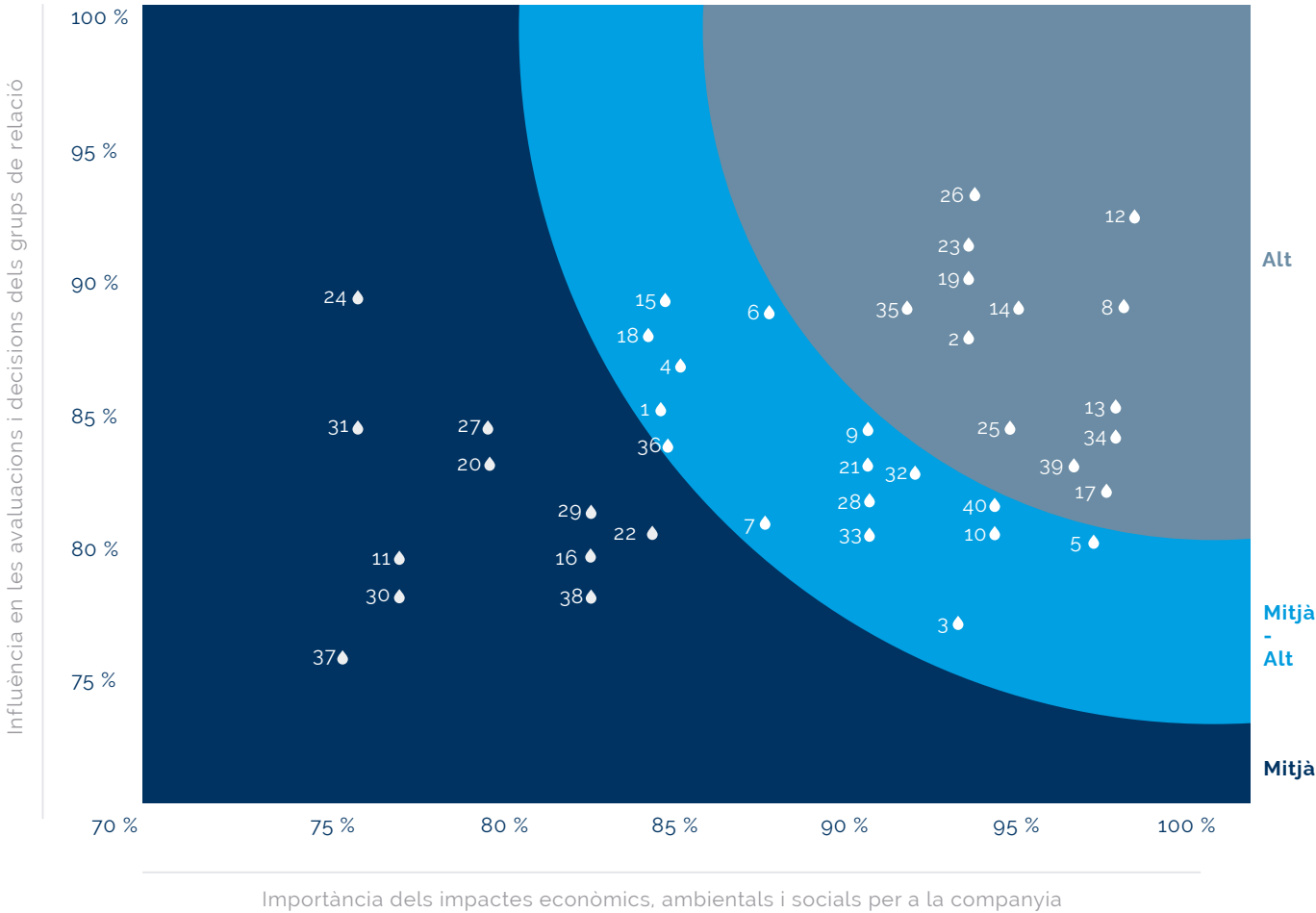


Aigües de
Barcelona

La gestió
responsable

Memòria de sostenibilitat 2020

■ Matriu de materialitat



- | | | | |
|----|---|----|---|
| 12 | Reutilització de l'aigua tractada | 21 | Residus i economia circular |
| 26 | Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat | 28 | Satisfacció dels usuaris |
| 8 | Qualitat de l'aigua potable | 15 | Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua |
| 13 | Disponibilitat de l'aigua | 33 | Captació del talent |
| 14 | Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació | 3 | Gestió de la comunicació i la reputació |
| 23 | Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar | 4 | Ètica i compliance |
| 19 | Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂ | 18 | Eficiència energètica |
| 34 | Diversitat i igualtat | 1 | Bon govern i transparència |
| 2 | Gestió del risc i continuïtat del servei | 7 | Gestió Públic-privada de l'aigua |
| 17 | Sostenibilitat de les inversions | 36 | Diàleg i relació amb les persones treballadores |
| 39 | Ocupabilitat | 24 | Preservació de la biodiversitat |
| 35 | Seguretat i salut laboral | 29 | Gestió de dades i ciberseguretat |
| 25 | Claredat en la factura | 22 | Collaboració en la identificació en les aigües residuals de la COVID-19 o altres indicadors |
| 5 | Viabilitat financera i a llarg termini | 16 | Transferència de coneixements i innovació |
| 40 | Desenvolupament de la comunitat local | 27 | Mesures de flexibilitat horària i teletreball |
| 9 | Propietats organolèptiques de l'aigua | 38 | Aliances i col·laboracions |
| 10 | Tecnologies Intel·ligents | 31 | Mesures de conciliació adreçades als empleats |
| 6 | Transparència en la gestió del servei | 20 | Minimització de l'impacte de les operacions |
| 32 | Formació i desenvolupament dels nostres professionals | 11 | Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua |
| | | 30 | Compensació i prestacions als empleats |
| | | 37 | Relació amb els proveïdors i gestió responsable de les compres |

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Contribució a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides

(102-12) (102-16)

Contribució d'Aigües de Barcelona als ODS

- CD Contribució directa
- CC Contribució complementària

Eixos d'acció

Pensa globalment, actua localment

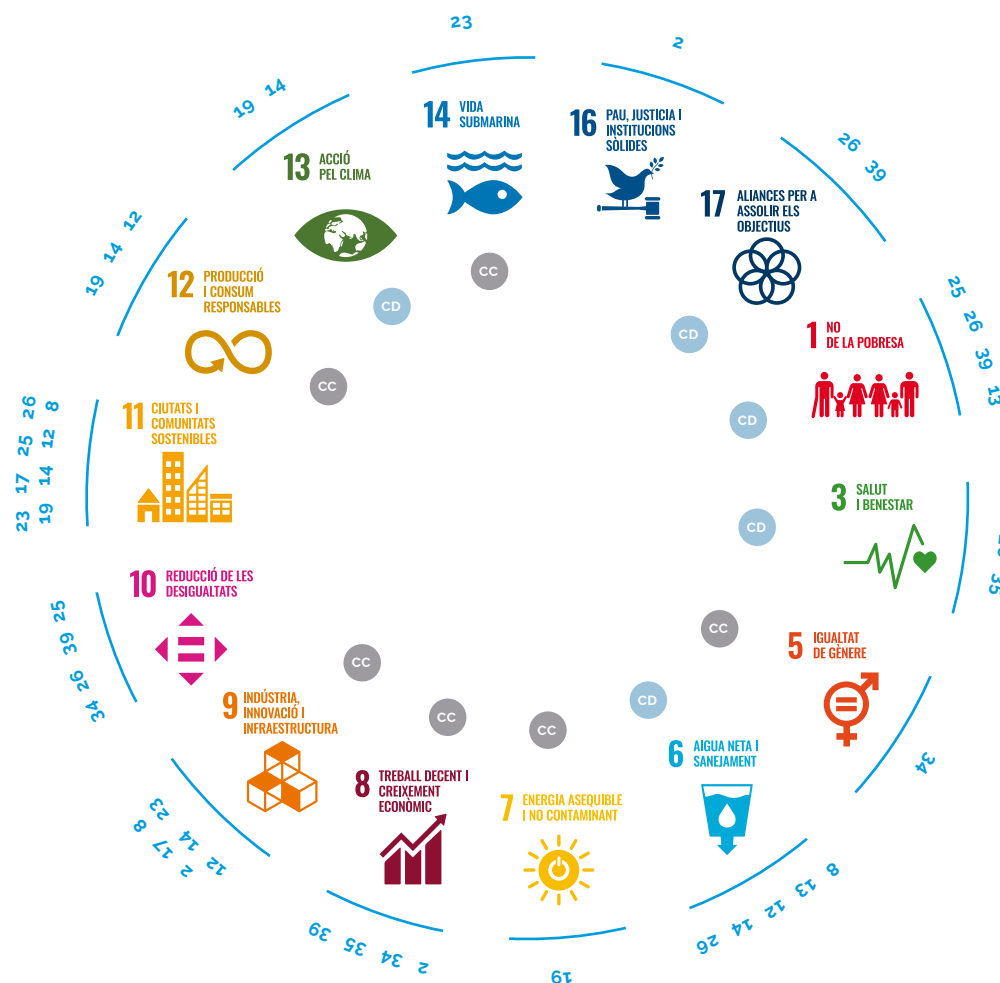
Estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que tracten reptes globals a partir de problemes local

Solucions específiques

Estratègies emmarcades dins del pla d'acció Aigües 2030 que desenvolupen solucions específiques i reproduïbles per tractar reptes concrets

Aliances com a motor

Col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos Objectius de Desenvolupament Sostenible de manera directa o indirecta



Temes materials

- 12 Reutilització de l'aigua tractada
- 26 Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
- 8 Qualitat de l'aigua potable
- 13 Disponibilitat de l'aigua
- 14 Gestió i adaptació als impactes dels fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic
- 23 Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar
- 19 Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO₂
- 34 Diversitat i igualtat
- 2 Gestió del risc i continuïtat del servei
- 17 Sostenibilitat en les inversions
- 39 Ocupabilitat
- 35 Seguretat i salut laboral
- 25 Claredat de la factura

Propers passos: Agenda Aigües de Barcelona 2030

El 2021 posarem en marxa l'Agenda Aigües de Barcelona 2030, elaborada amb processos participatius interns i externs. Aquest pla neix amb el propòsit de crear valor social, ambiental i econòmic, amb principis orientadors que donin resposta a les necessitats dels nostres diferents grups de relació i que tinguin en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Principis orientadors de l'Agenda Aigües de Barcelona 2030

Creació de valor social, ambiental i econòmic



Governança

Participació i codisseny amb els grups de relació



Implicació social

Contribució a resoldre els problemes socials i ambientals de la Barcelona metropolitana



Sostenibilitat i neutralitat climàtica

Contribució a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, a la transició ecològica i a l'acció climàtica



Transparència i escolta activa

Diàleg obert amb clients i ciutadania i rendició de comptes



Innovació i empoderament

Innovació com a eix de transformació empoderant totes les persones i establint un entorn d'emprenedoria interna i externa

Una estratègia fonamentada en la transparència i en una governança responsable

- Aigües de Barcelona és gestió responsable
- Governança: integritat i transparència
- Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
- Treball i creixement econòmic inclusiu
- Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
- L'accés a l'aigua, una prioritat
- Acció climàtica
- Innovació per a la transformació
- Aliances per assolir els objectius



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Treball i creixement econòmic inclusius



El creixement econòmic inclusiu i sostingut impulsa el progrés, crea llocs de treball dignes i millora els estàndards de vida. La pandèmia de la COVID-19 ha provocat una recessió històrica d'àmbit global, cosa que ha creat una crisi humanitària sense precedents. Al voltant de 25 milions de persones podrien perdre els seus llocs de feina a causa de la crisi laboral i econòmica provocada per la COVID 19

Més enllà de la resposta immediata a la crisi, la pandèmia hauria d'esdevenir l'impuls per mantenir les fites assolides i accelerar la implementació de mesures orientades a aconseguir un desenvolupament més sostenible i resilient

D'altra banda, els efectes de la pandèmia de la COVID-19 podrien revertir els èxits que s'han aconseguit en matèria d'igualtat de gènere i drets de les dones. El brot de coronavirus agreuja les desigualtats existents per a les dones i nenes a tot el món, en aspectes que van des de la salut i l'economia fins a la seguretat i la protecció social. Les dones no només són les més afectades per aquesta pandèmia, sinó que també són la columna vertebral de la recuperació en les comunitats

Posar les dones en el centre de les economies dona lloc, fonamentalment, a millors resultats de desenvolupament i més sostenibles, la qual cosa dona resposta als Objectius de Desenvolupament Sostenible

Aigües de Barcelona, al costat de les persones durant la pandèmia



Al costat de la ciutadania

- Més de 1.000 persones treballadores 100 % operatives per no deixar a ningú sense el servei d'aigua potable i de sanejament..
- Presència permanent de personal operari a les instal·lacions potabilitzadores i depuradores durant el període de confinament.



Al costat de les persones treballadores

- Més de 600 persones treballadores passen de modalitat presencial a teletreball i reben formació en eines digitals.
- Adoptem mesures als centres de treball per assolir les màximes garanties sanitàries.
- Treballadors i treballadores van crear mascaretes amb les pròpies impressores 3D i es van repartir entre el personal de carrer.
- Duem a terme un programa específic de vigilància de la seguretat i la salut de les persones treballadores.



Al costat dels proveïdors

- Es prioritzen els pagaments a proveïdors a fi d'evitar possibles ERTO.



Al costat dels més vulnerables

- Ampliem les ajudes ja existents a famílies vulnerables amb ajudes a pimes, autònoms i hospitals de campanya.



Al costat de la sanitat

- Donació d'equips informàtics a diferents hospitals a través de la UPC perquè els pacients ingressats puguin posar-se en contacte amb les seves famílies.
- Col·laboració amb l'engegada de l'hospital de campanya de Barcelona.

Creació de valor sostenible

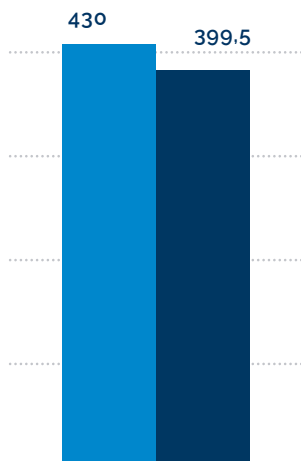
(201-2)

A Aigües de Barcelona duem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics, que assegura el creixement de l'organització i genera impactes positius al nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

Valors 2019

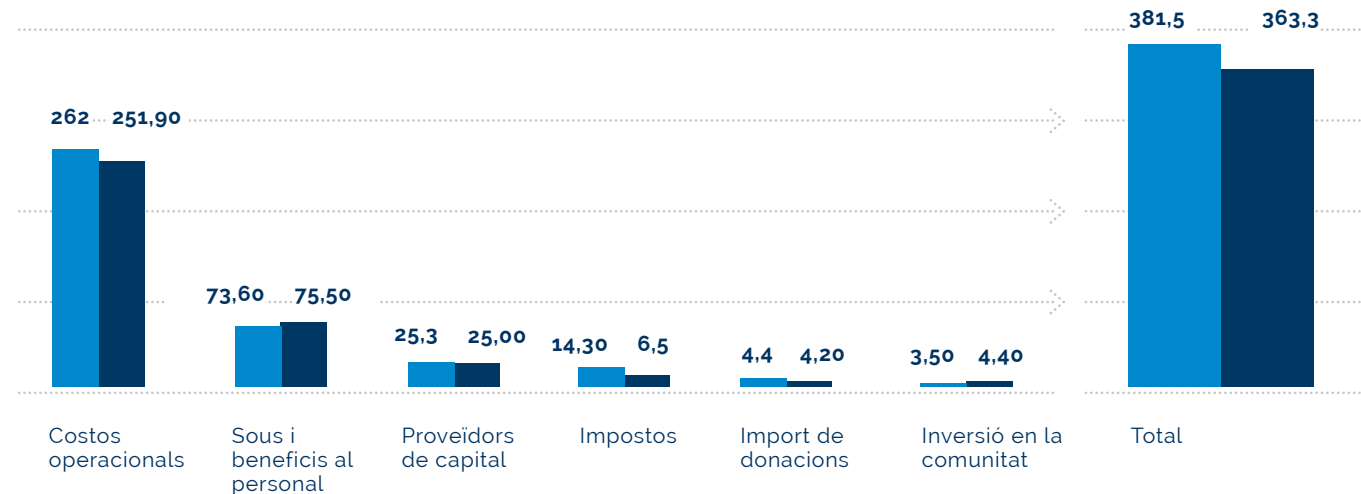
Valors 2020

■ Valor econòmic directe generat (M€)



■ Valor econòmic distribuït (M€)

22,22M€ 3,88M€
Benefici net 2019 Benefici net 2020



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

(103-2 Acompliment econòmic)
(103-2 Impactes econòmics indirectes)

Des del punt de vista econòmic, l'any 2020 ha estat marcat per dues qüestions: la reducció de la tarifa de l'aigua, aprovada el desembre del 2019 i aplicada el 2020, i la pandèmia de la COVID-19, un fet imprevisible que impacta des del març en tres aspectes:

- Descens del consum d'aigua en els àmbits comercials i industrials, més acusat que l'increment del consum domèstic derivat del confinament domiciliari.
- Augment de costos fruit del procediment COVID-19: digitalització no progressiva d'àrees d'operacions, implantació d'eines per al teletreball, neteja d'instal·lacions i vehicles, aplicació de mesures preventives i testos COVID-19 o el confinament del personal de les instal·lacions crítiques per gestionar la demanda d'aigua.
- Derivat de la pandèmia, degut a la impossibilitat legal de dur a terme el procés reglat de gestió del deute, el seu volum s'ha acumulat i, en conseqüència, la morositat s'ha multiplicat.

Malgrat aquests impactes, Aigües de Barcelona ha seguit reforçant el compromís amb la societat i les persones mantenint la inversió en acció social, destinant 1,9 milions d'euros (segons LBG, metodologia per al mesurament, la gestió i la comunicació de l'acció social empresarial) a accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona i 2,5 milions d'euros al Fons de Solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat.



(201-1)

Dades financeres (M€)	2018	2019	2020
Valor econòmic generat directe	426,8	430	399,5
a) Ingressos	426,8	430	399,5
Valor econòmic distribuït	-377,4	-381,5	-363,3
b) Despeses d'explotació sense donacions	-261,9	-262,0	-251,9
Despeses d'explotació amb donacions	-266,4	-266,4	-256,1
Import de donacions	-4,5	-4,4	-4,2
c) Despeses de personal	-49,6	-73,6	-75,5
d) Proveïdors de capital	-30,4	-25,3	-25
Accionistes (dividends pagats)	-25,6	-20,6	-20
Despeses financeres	-4,7	-4,7	-5
e) Impostos	-32	-14,3	-6,5
Impost de societats pagat (EFE)	-8,1	-7,8	-0,4
Altres	-23,9	-6,5	-6,1
f) Recursos destinats a la societat (Fons de solidaritat i aportacions LBG)	-6,3	-3,5	-4,4
Valor econòmic retingut	49,3	51,3	35,9

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

(102-7)

Compte de resultats (M€)	2018	2019	2020
Ingressos	426,8	430	399.5
Despeses d'explotació	-339.9	-345.8	-337.7
EBITDA	87	84.3	61,8
% EBITDA margin	20,40 %	19,60 %	15,5 %
Amortitzacions i provisions	-49.3	-48.40	-51.4
EBIT	37.6	35.9	10,4
% EBIT margin	8,80 %	8,40 %	2,6 %
Resultat extraordinari	-1,2	-0,7	-0,3
RAO - Profit from operations	36,4	35.2	10,1
% RAO Margin	8,54 %	8,20 %	2,5 %
Resultat financer	-4.7	-4.8	-5
BAIT	31.7	30.4	5,1
% Profit before tax margin	7,43 %	7,10 %	1,3 %
Impost de societats	-8,8	-8,3	-1,2
Benefici net	22,9	22.2	3,9
% Net profit margin	5,37 %	5,20 %	1,0 %



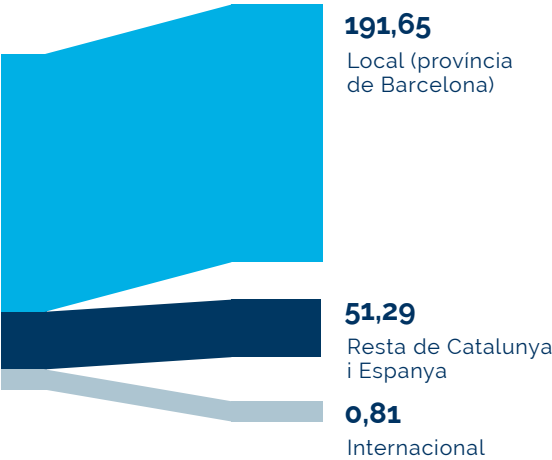
■ Model responsable i sostenible en la cadena de subministrament

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)

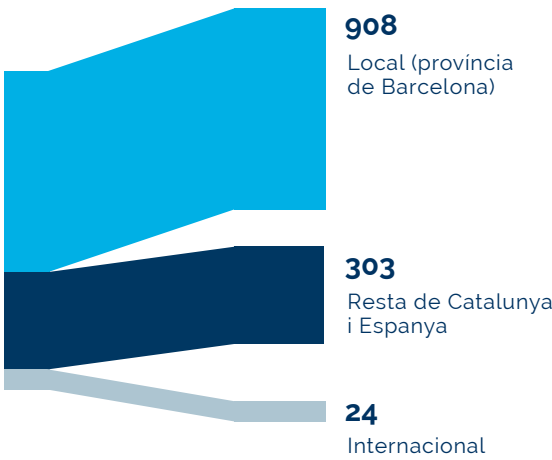
Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,20	7,50	7,90	
Augmentar un 10 % el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70 %).	Volum de compra amb criteris de RSC	66,38 %	51,00 %	83,00 %	

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis, tant econòmics com socials i ambientals, en el nostre entorn. És per això que el 78,60 % dels nostres proveïdors són de la província de Barcelona.

■ Volum de compres (M€)

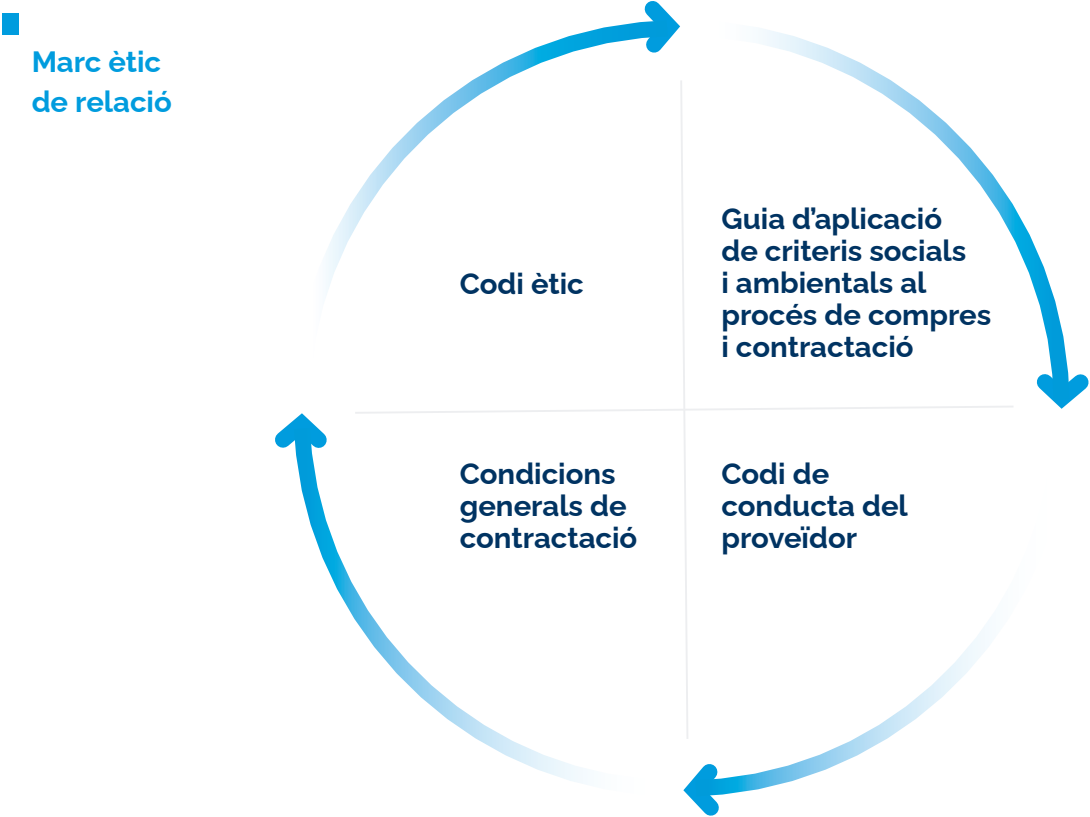


■ Nombre de proveïdors



Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables en la cadena de valor mitjançant processos transparents i imparcials amb les empreses proveïdores, alhora que estenem els nostres compromisos compartint-hi les bones pràctiques i els valors que ens defineixen. Així, els proveïdors s'adapten a les nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, però també als nostres criteris de sostenibilitat.

Per aconseguir-ho ens regim pels documents que configuren el marc ètic de relació amb els proveïdors.



Una cadena de subministrament compromesa

(204-1)

Traslladem el nostre compromís amb la sostenibilitat a través dels procediments de selecció, contractació i seguiment, basant-nos en la *Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació*, el Codi ètic, el Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals de contractació d'Aigües de Barcelona. Considerem no tan sols criteris relatius a la relació qualitat-preu i a la imparcialitat en el procediment de contractació, sinó també paràmetres ambientals, socials i ètics que permetin impulsar polítiques públiques socials per mitjà de la prestació de serveis o de l'aprovisionament de subministraments.

Durant el 2020, s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 35 procediments de licitació, un 27,6 % del total licitat.

El 83 % del volum de compra del 2020 ha estat certificat en RSC, superant l'objectiu marcat en el pla d'acció Aigües 2020 (74.47 %).

Fomentem el diàleg i la proximitat

L'impacte de la pandèmia ha desencadenat la necessitat d'una col·laboració més gran amb el teixit proveïdor.

Durant les primeres setmanes del confinament, es va contactar amb els proveïdors més crítics per a la companyia per tal d'assegurar que el subministrament dels materials i productes

necessaris per al desenvolupament correcte de l'activitat no es veiés afectat, atès que prestem un servei essencial.

Es van enviar 224 comunicacions als principals proveïdors, gràcies a la implicació dels quals es va poder mantenir la continuïtat del servei al llarg dels primers mesos, els més crítics.

Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

El 2020 hem tornat a enviar l'enquesta anual als nostres proveïdors amb l'objectiu de conèixer el seu grau de satisfacció i les seves necessitats i expectatives envers la companyia.

Una de les conclusions de l'enquesta ha estat la necessitat que Aigües de Barcelona lideri i estengui els seus coneixements de sostenibilitat als seus proveïdors.



Amb l'enquesta s'han avaluat aspectes operatius, d'ètica empresarial i *compliance*, de sostenibilitat (diàleg, responsabilitat social i ambiental) i de comunicació

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Equip humà compromès i pilar de l'activitat

La tasca feta pel personal d'Aigües de Barcelona durant la pandèmia per garantir el servei amb la mateixa qualitat de sempre ha estat de ple compromís amb l'organització i la societat.

La implicació i l'adaptabilitat de les persones que formen part de l'equip humà de la companyia són el resultat del treball permanent de posada en valor del talent i de foment del benestar de les persones i de la formació i la cultura de l'equitat, la seguretat i la salut.

Tenim com a objectiu fomentar un servei més inclusiu, posant les capacitats de la companyia al servei d'una economia que generi prosperitat per a tothom, sense deixar fora les persones en situació de vulnerabilitat.

El nostre personal és l'actiu més valuós i el pilar essencial de l'acompliment de la nostra activitat. Amb la seva dedicació, coneixement i experiència, millorem de manera continuada i garantim un servei de qualitat.

Dins d'un marc ètic i responsable, i de conformitat amb el Pacte Mundial, elaborem polítiques i processos interns que se centren en el desenvolupament d'entorns segurs i saludables, en la igualtat d'oportunitats, en la promoció de la conciliació familiar, en la formació, en la participació, en el diàleg i en la no discriminació.

Aigües de Barcelona presta un servei essencial mitjançant infraestructures crítiques, i a causa de la pandèmia de la COVID-19 s'ha adaptat el procediment de treball a les noves realitats. Tota la plantilla ho ha fet possible.

1.083 Treballadors — 92,43 % del personal té contracte fix



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Igualtat i diversitat en l'entorn de treball

(103-2 Diversitat i igualtat d'oportunitats) (405-1)

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Assolir un valor del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	33,33 %	33,33 %	36,07 %	

Per establir i regular els principis que garanteixin la igualtat d'oportunitats i la diversitat, disposem d'una política d'igualtat i diversitat, l'objectiu de la qual és assegurar el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de la nostra organització. En aquest sentit, posem en pràctica una sèrie d'accions en favor de l'articulació d'un entorn de treball més divers i sostenible que faciliti la igualtat d'oportunitats, d'acord amb les polítiques de l'empresa i les expectatives de les persones treballadores.

El Pla d'igualtat vigent d'Aigües de Barcelona té com a finalitat la promoció de la igualtat real i efectiva entre homes i dones, amb l'objectiu d'evitar qualsevol tipus de discriminació laboral. Entenem el nostre Pla d'igualtat com una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament.

Objectius:

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat de dones i homes.
- Progressar en la presència equilibrada de dones i homes a l'organització.
- Garantir l'accés igualitari a la formació interna.
- Promoure la igualtat retributiva de dones i homes.

- Sostenir, en la cultura de l'organització, el valor de l'equilibri de les diferents esferes de la vida.
- Consolidar, de manera transversal, els criteris de comunicació inclusiva i no sexista.
- Vetllar per un entorn saludable i lliure de riscos amb perspectiva de gènere.
- Vetllar per un entorn de treball lliure d'assetjament.

Fomentem el desenvolupament professional de les dones de l'organització mitjançant la participació en diferents programes:

- Talentia360 Dones Directives, programa de l'Escola d'Organització Industrial en col·laboració amb l'Institut de la Dona i per la Igualtat d'Oportunitats
- Bootcam Impulsa per a dones directives
- Lead Mentoring de CaixaBank
- Comitè de Direcció Executiu paritari (50 % / 50 %) i paritat en els diferents òrgans de governança

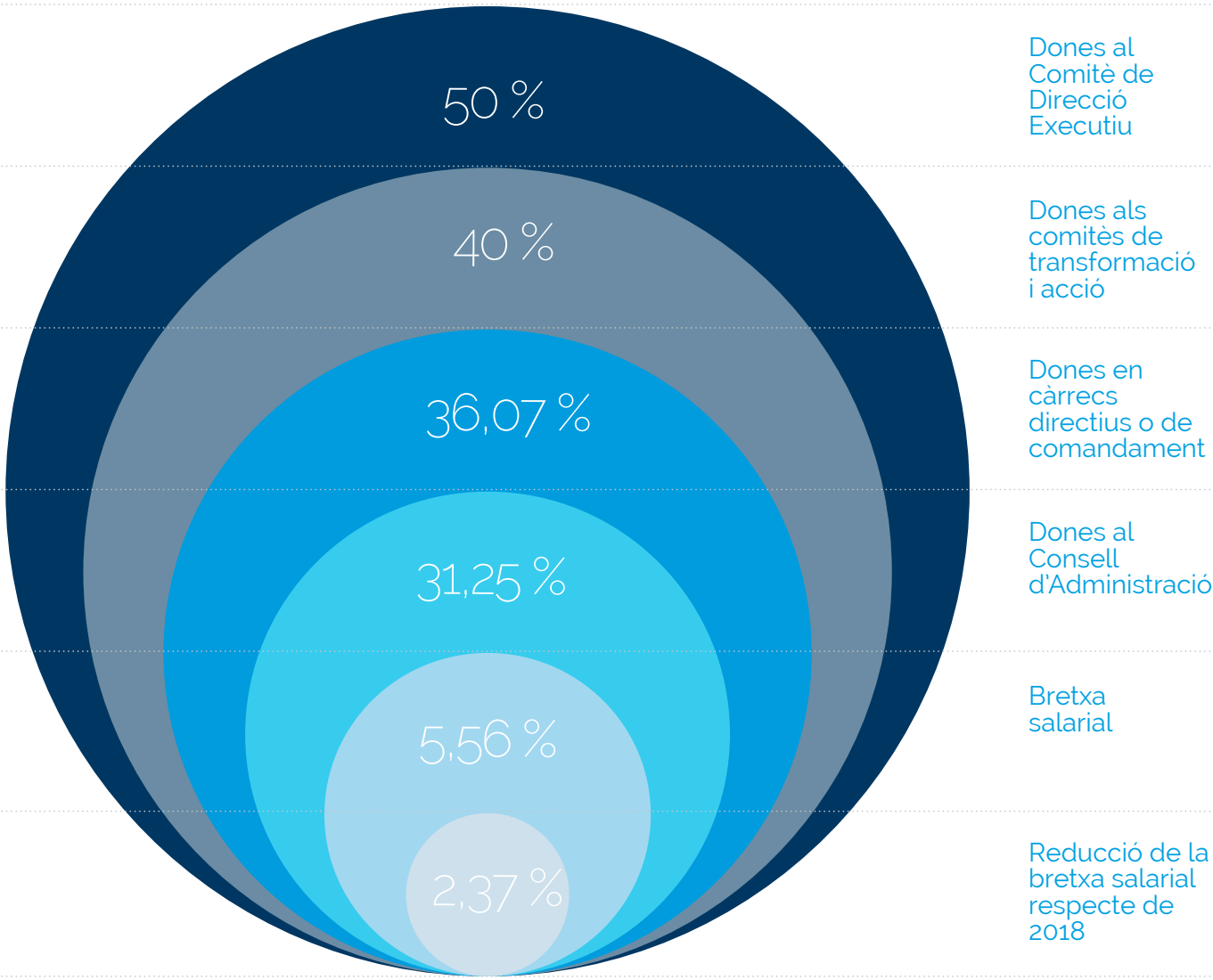


Aigües de Barcelona

La gestió responsable

Memòria de sostenibilitat 2020

(405-1) (405-2)



Durant el 2020, Aigües de Barcelona ha calculat el percentatge de bretxa salarial entre treballadors i treballadores. Tot i que sí que s'evidencia bretxa salarial, estem satisfets de la

nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat; cal destacar la reducció de la bretxa respecte al 2018 en un 2,37 %.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

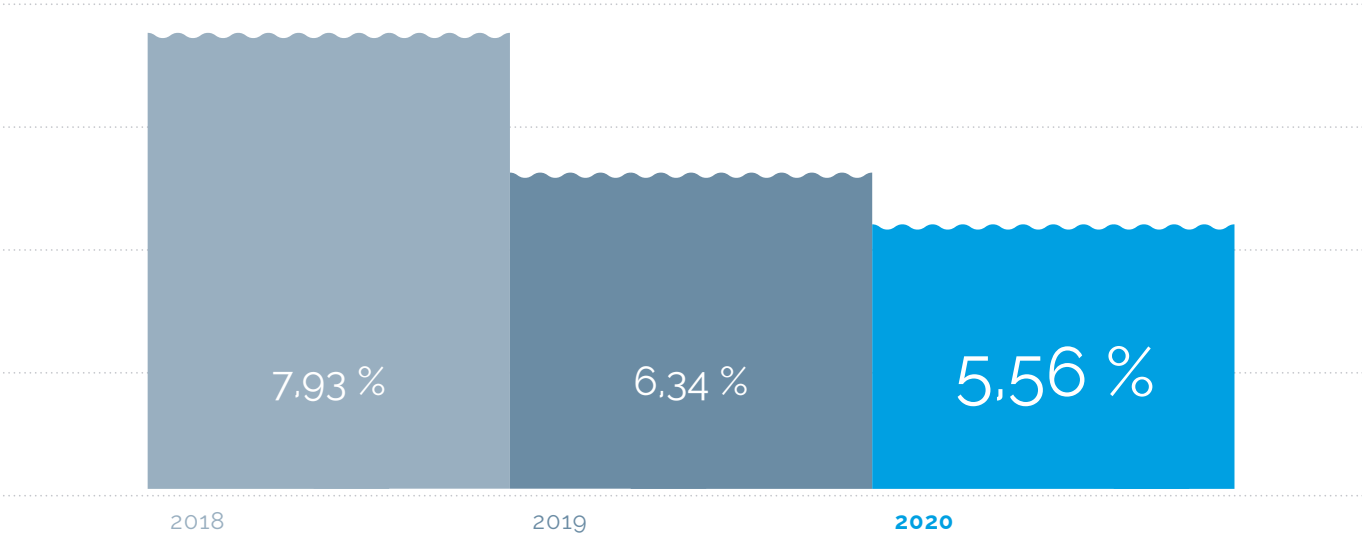
8

Innovació per a la transformació

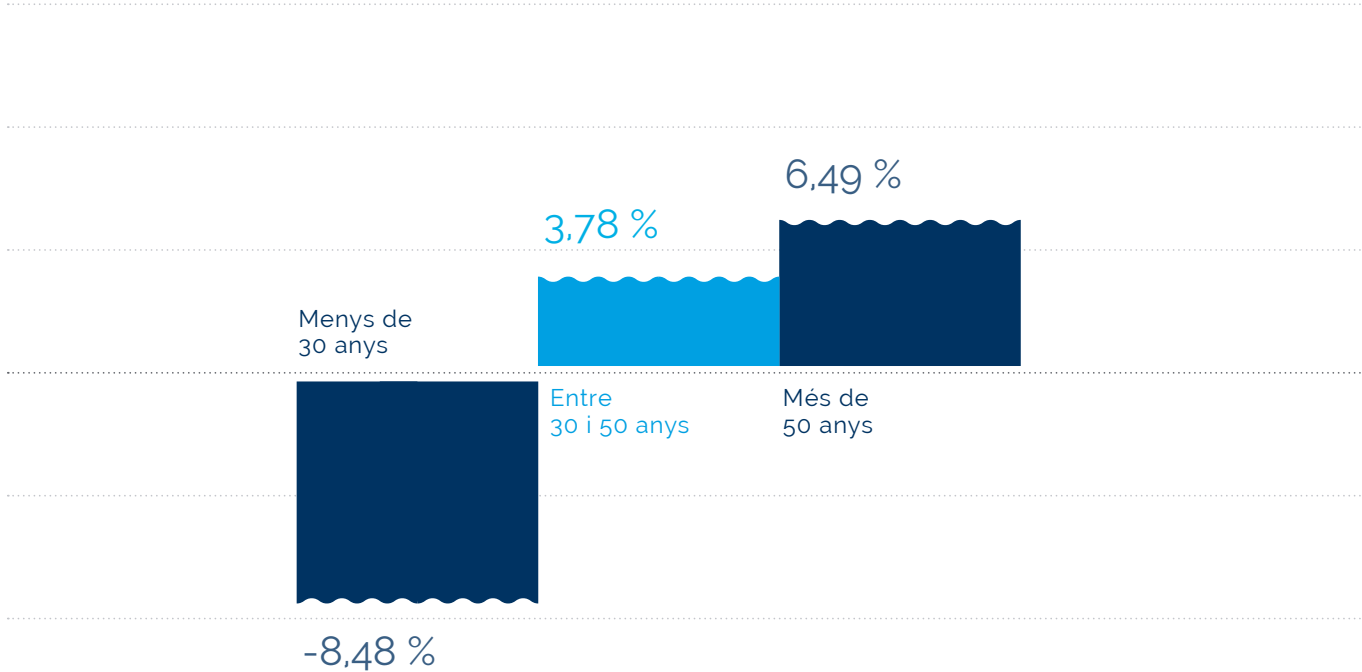
9

Aliances per assolir els objectius

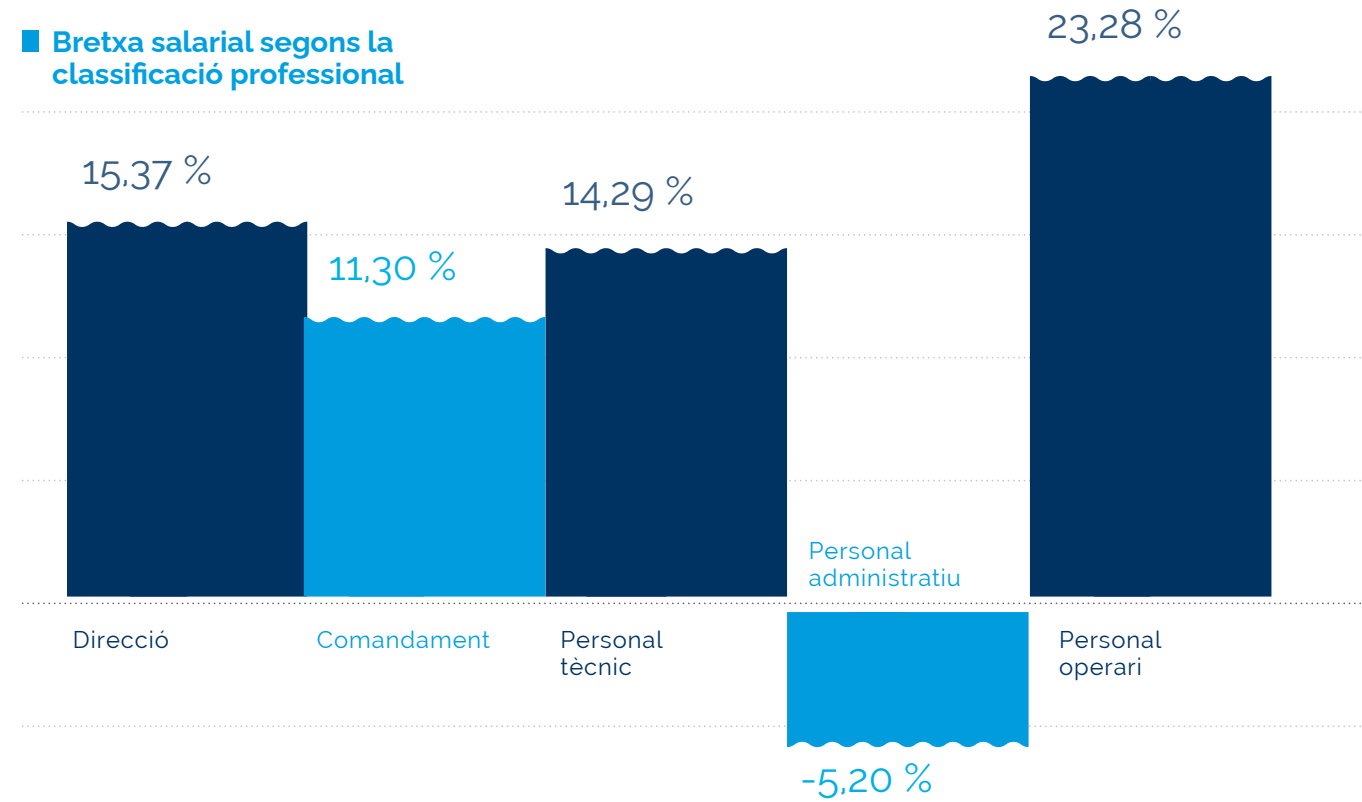
Bretxa salarial



Bretxa salarial segons edat



Bretxa salarial segons la classificació professional



1 Aigües de Barcelona és gestió responsable

2 Governança: integritat i transparència

3 Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4 Treball i creixement econòmic inclusius

5 Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6 L'accés a l'aigua, una prioritat

7 Acció climàtica

8 Innovació per a la transformació

9 Aliances per assolir els objectius

Integració de persones amb diversitat funcional i en risc d'exclusió social

Per a Aigües de Barcelona, les persones han estat sempre una prioritat. És per això que durant el 2020 ens hem incorporat a la xarxa Red + D que impulsa la Red Acoge, per avançar cap a la generació de polítiques i accions que fomentin entorns laborals inclusius que garanteixin la igualtat d'oportunitats i que siguin un model sostenible de gestió empresarial.

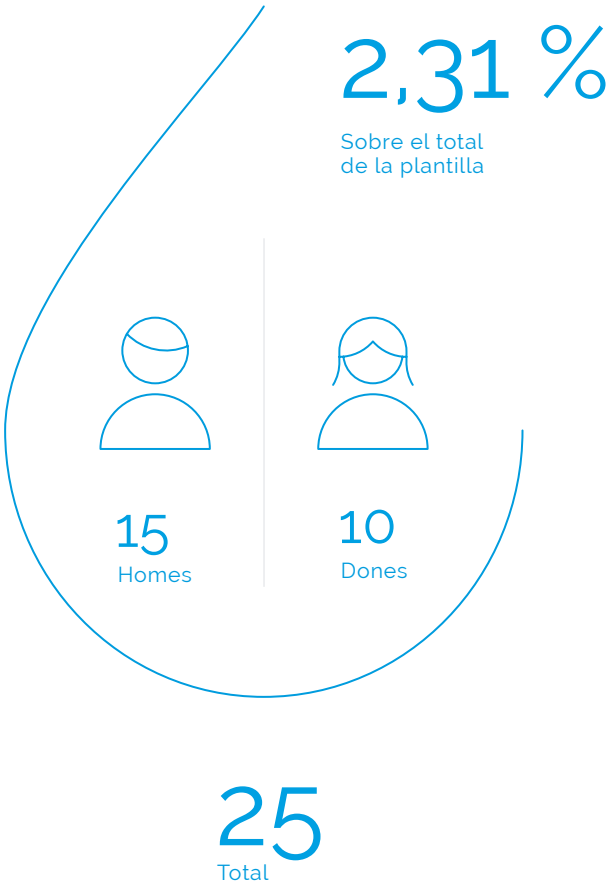
L'equitat i el respecte efectiu a la diversitat formen part dels principis orientadors d'Aigües de Barcelona, fomentant una cultura que garanteix la igualtat d'oportunitats per a tothom.

El reconeixement del compromís d'Aigües de Barcelona en aquest àmbit és ampli i divers:

- Segell Bequal per la nostra acció en diversitat funcional
- Distintiu 'Igualtat a l'Empresa'
- Adhesió a la iniciativa 'Empreses per una societat lliure de violència de gènere'
- Segell Làbora 2020: atorgat per la ciutat de Barcelona com a empresa responsable
- Conveni 'Más mujeres y mejores empresas'
- Distinció de la Fundació Catalana de l'Esplai per haver participat en el projecte Jove Valor

Des de l'any 2015, el 96 % de la plantilla ha fet el curs de Diversitat Funcional.

■ Persones amb diversitat funcional segons el sexe



Mesures de conciliació adreçades als empleats

(103-2 Captació de talent)

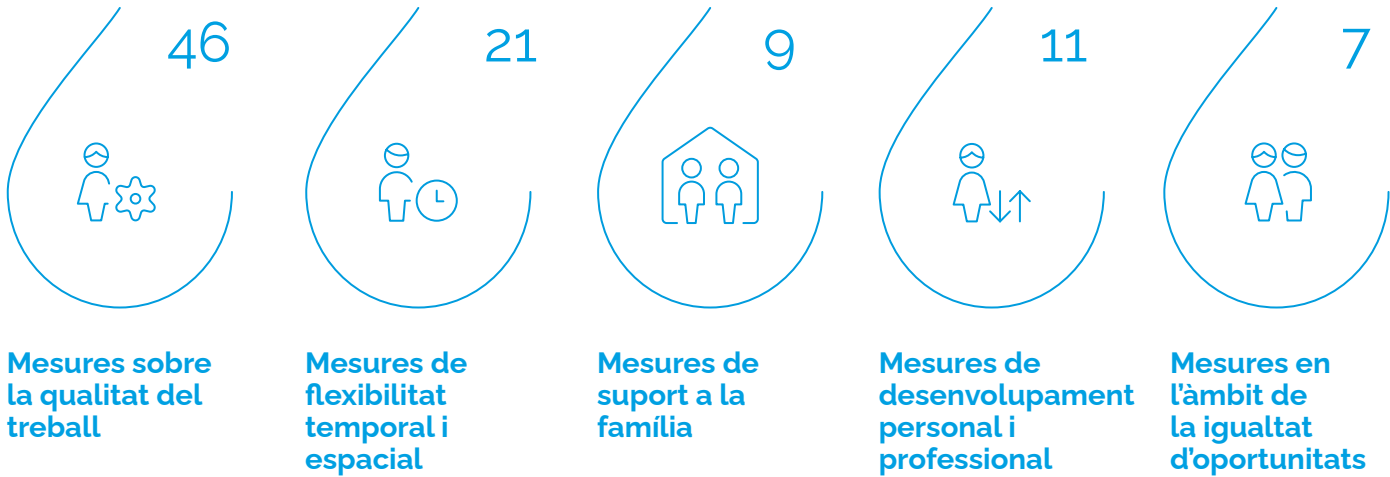
La conciliació de la vida personal, familiar i laboral és una política estratègica que genera múltiples beneficis que impacten tant en les persones com en l'organització. El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball on la conciliació sigui una realitat és ferm.

La política de conciliació d'Aigües de Barcelona especifica els objectius perseguits per establir la consonància entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla.

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball on totes les persones treballadores perceben que poden aconseguir progressivament les seves metes de manera equilibrada, tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional.

Una prova d'això és que el 2020 hem renovat la certificació d'empresa familiarment responsable (efr) adquirint un nivell superior de certificació, nivell "B" d'empresa ProActiva en matèria de conciliació laboral, atorgada per la Fundación Más Familia. A més, durant el 2020, un any complex per a totes les persones i organitzacions, hem realitzat enquestes periòdiques sobre conciliació amb l'objectiu de conèixer les necessitats dels nostres treballadors i treballadores envers la conciliació de la vida professional i personal i la seva valoració en relació amb les mesures actualment disponibles.

Durant el 2020 hem continuat millorant les polítiques de conciliació que apliquem com a empresa. Actualment disposem d'un catàleg que inclou 94 mesures de conciliació que van més enllà del que estableix la legislació vigent:



1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius



Mesures de flexibilitat horària i teletreball

Aigües de Barcelona està compromesa a contribuir en el benestar de la plantilla, millorant les seves condicions de treball, fomentant el teletreball i promocionant els hàbits saludables que permetin garantir la seva qualitat de vida.

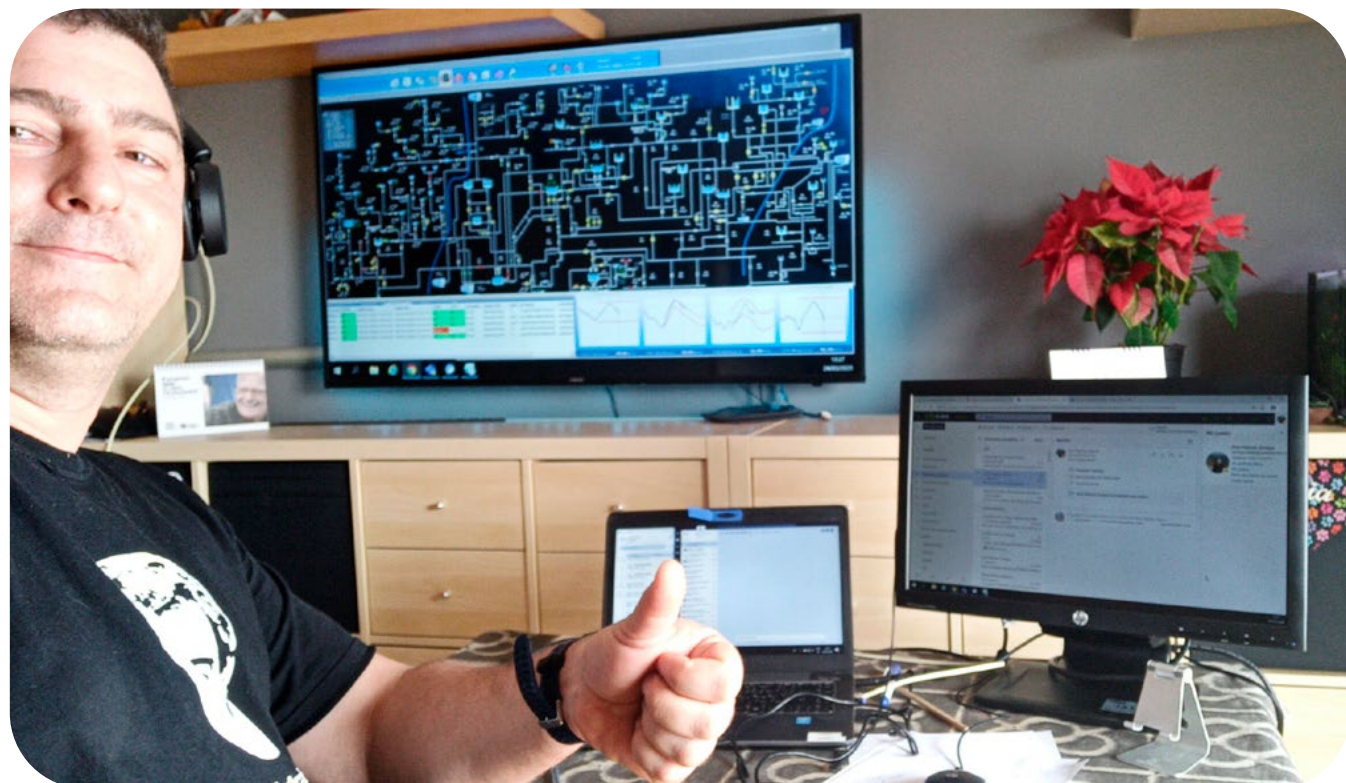
Durant el 2020, una gran part dels equips tècnics i administratius de l'empresa ha estat treballant a distància, principalment al seu domicili, per tal de salvaguardar la salut dels nostres treballadors envers la pandèmia.

Aigües de Barcelona ja disposava d'un programa pilot de teletreball, amb 120 persones de la seu central. Amb la declaració de l'estat d'alarma, passen a teletreballar 696 persones (100 % de les persones que poden teletreballar), i s'apliquen diverses mesures: canvi d'ordinador

de sobretaula a portàtil, proveïment d'auriculars i implantació de la VPN (de telefonia fixa a digital) i de programari per a reunions en remot. Tot això possibilita implantar el teletreball amb èxit en menys de 15 dies. La prova pilot i les formacions adequades ja havien validat la solució.

Aigües de Barcelona també ha posat a disposició d'aquest personal cadires ergonòmiques i pantalles de visualització de dades amb l'objectiu de millorar l'ergonomia en el domicili de treball i prevenir l'aparició de trastorns musculoesquelètics.

L'impuls al teletreball s'ha acompanyat de formació en eines digitals, Office 365, treball en remot i ciberseguretat.



Diàleg i relació amb les persones treballadores

(403-1) (403-4)

El diàleg entre treballadors i Direcció és clau quan es tracta de millorar les condicions de treball. Això és encara més important en una empresa de serveis estratègics que proveeix serveis essencials les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Escoltem, analitzem, dialoguem i donem resposta als nostres treballadors i treballadores i els seus representants, creant marcs efectius de comunicació responsable que ens permetin conèixer les seves necessitats i expectatives. El 2017 es va acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona. Cobreix el 100 % de la plantilla i estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal dels treballadors.



Aigües de Barcelona articula el diàleg amb les persones treballadores mitjançant dos canals diferenciats:

– **La representació dels treballadors i treballadores de la companyia**, a través de les diferents seccions sindicals regulades i els seus delegats de personal i comitès d'empresa, com a màxims representants dels treballadors. Amb ells s'estableix una comunicació formal i ordenada en la qual es comparteix informació sobre qüestions que puguin afectar tant l'empresa com les persones que hi treballen. Ambdues parts es reconeixen mútuament per negociar convenis col·lectius i diferents acords. A més de participar en les negociacions de les condicions de treball, participen activament en diverses comissions: seguiment de la marxa de l'empresa, seguretat i salut laboral, afers socials, igualtat i formació, així com en altres que es pugui requerir segons el moment i el context, com la Comissió de Seguiment de l'Evolució de la COVID-19 sorgida arran de la pandèmia actual.

– **Canal Ambaixadors**, un projecte iniciat el 2019 que, mitjançant un grup de 30 treballadors, pretén fomentar una comunicació de proximitat creant un canal bidireccional entre els treballadors i la Direcció, amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.

Durant el 2020, s'ha formalitzat amb el Comitè Intercentres l'acord de registre horari i desconnexió digital en benefici de la plantilla de la companyia.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Formació i desenvolupament dels nostres professionals

(103-2 Formació dels empleats) (401-1)

Volem ser un bon lloc per treballar, on les persones se sentin valorades i incentivades i puguin potenciar la seva formació i el seu desenvolupament personal i professional. Per això, establim formació continuada per als nostres treballadors i treballadores, i ho fem amb la perspectiva de dotar-los de coneixements útils per dur a terme la seva tasca i l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres.

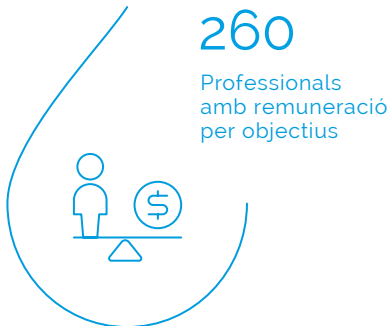


Mitjana d'hores de formació per persona i gènere

33,55 h
Dones

33,97 h
Homes

33,86 h
Total



La creació de plans de carrera dins de l'organització és fonamental a l'hora de retenir talent i millorar la satisfacció dels nostres treballadors. Tenim el Sistema de gestió de l'acompliment, que permet processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i igualtat de condicions, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora. Això permet establir plans de formació i desenvolupament específics i orientats al creixement personal o professional, i garantir el coneixement i les competències en tots els àmbits de l'organització.

Aquesta avaluació es duu a terme basant-nos en un sistema de gestió èticament i socialment responsable, d'acord amb la norma SGE 21, amb la qual cosa es compleixen els compromisos adquirits en matèria d'igualtat.

D'altra banda, apostem per un model de creixement i desenvolupament d'acord amb l'acompliment de cada persona. El 2020 hem enviat l'avaluació de l'acompliment al 100 % dels nostres treballadors amb contracte indefinit, a través de l'aplicació Talent up, amb el propòsit de potenciar-ne la carrera professional i de determinar-ne la formació, així com les retribucions complementàries, el rendiment i la conducta. Aquest procés permet implicar les persones treballadores en els seus objectius i alinear-los amb els objectius de l'organització, establir un canal de comunicació entre responsables i col·laboradors, millorar les actituds i els resultats dels treballadors i treballadores i reconèixer les persones amb un bon acompliment.

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

Seguretat, salut i benestar

(103-2 Salut i seguretat en el treball)
El compromís amb la seguretat i salut laboral és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, la màxima seguretat en el treball és un valor assumit i integrat en la cultura d'Aigües de Barcelona, i s'ha d'aprofitar l'excel·lent oportunitat que ens ofereix el marc normatiu actual per tal de donar un impuls decidit a l'acció preventiva de l'empresa amb la finalitat de:

- **FOMENTAR** una autèntica cultura de la prevenció, entenent per això la cultura organitzativa, plenament participativa, amb un enfocament essencialment positiu que asseguri el compliment efectiu i real de les obligacions preventives i proscrigui el compliment merament formal o documental de les obligacions corresponents.
- **REFORÇAR** la necessitat d'integrar de manera efectiva i eficient i en termes de sostenibilitat la prevenció de riscos laborals (PRL) en els sistemes de gestió de l'empresa en tots els nivells organitzatius.
- **ADEQUAR** les noves formes d'organització del treball a la normativa de PRL.

Aigües de Barcelona, A més de complir amb els requisits establerts en les diferents normatives, Aigües de Barcelona ha apostat per establir un sistema de gestió de la seguretat i salut laboral per tal de proporcionar a l'organització llocs de treball segurs i saludables, prevenir les lesions i el deteriorament de la salut dels treballadors i les treballadores, i millorar continuament el desenvolupament de la seguretat i salut laboral en el treball.

(403-2)
El Sistema de gestió de la seguretat i salut comparteix sinergies amb la resta de sistemes de gestió de l'organització, com són el corresponent a la seguretat industrial, la normativa en accidents greus i el medi ambient.

La determinació dels riscos i les oportunitats associades al Sistema de gestió d'Aigües de Barcelona **té en compte:**

- Els perills associats a la seguretat i salut aboral**
- Els riscos per la seguretat i salut laboral**
- Les oportunitats per a la seguretat i salut laboral**
- Els requisits legals**

I amb la **finalitat** de:

- Assegurar que el Sistema de gestió pugui assolir els resultats previstos**
- Prevenir o reduir els efectes no desitjats**
- Assolir la millora contínua en terme d'eficàcia**

Per complir amb el compromís de millora continuada, Aigües de Barcelona disposa de diferents procediments i metodologies per identificar els perills i avaluar els riscos presents en l'entorn laboral.

Una eina clau del Sistema de gestió per eliminar, controlar i reduir els riscos laborals **és la investigació d'aquells esdeveniments que es produeixen en l'entorn de treball** i que generen o poden generar un dany en la seguretat del personal.

Per això, Aigües de Barcelona disposa d'un procediment d'investigació d'accidents o incidents laborals que permet analitzar les causes que han generat el succés i, a partir d'aquí, poder determinar les mesures correctives adients per evitar que que es pugui tornar a produir una situació similar.

L'àrea de Seguretat i Salut Laboral recopila mensualment les dades dels accidents ocorreguts a l'organització per elaborar els índexs d'accidentalitat: índexs de freqüència (IF1 per a accidents amb baixa i IF2 per a accidents sense baixa) i índex de gravetat. Aquests indicadors es reporten a la Direcció de Seguretat de SUEZ WATER SPAIN i també es comuniquen al director o directora d'àrea d'Aigües de Barcelona perquè n'estigui al corrent.

D'igual manera, trimestralment cada àrea pot fer seguiment dels índexs de sinistralitat associats al seu àmbit de treball a través del quadre de comandament SSL.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

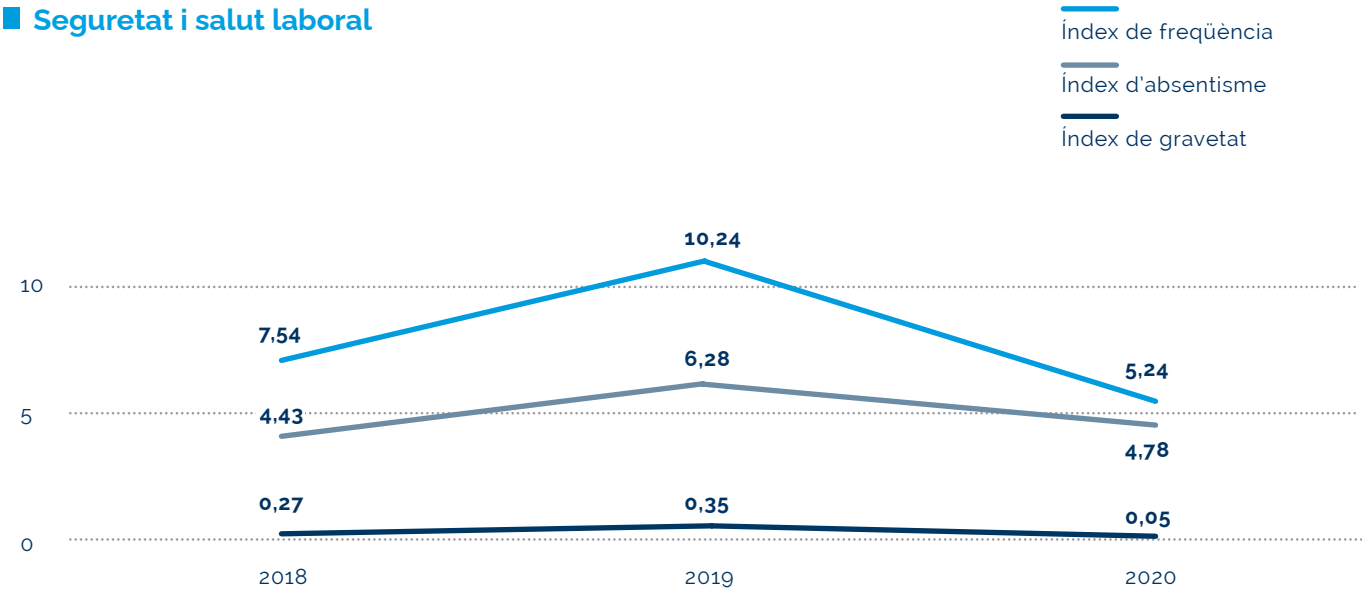
Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Annex

■ Seguretat i salut laboral



Fruit de la cultura de la prevenció i la seguretat establerta a Aigües de Barcelona, la implantació dels procediments i la metodologia per assegurar que no hi ha brots de coronavirus en l'entorn laboral ha estat un èxit.

Per millorar continuament la convivència i l'adequació i eficàcia del Sistema de gestió de la seguretat i salut laboral, Aigües de Barcelona té constituïts **13 comitès de seguretat i salut laboral com a òrgans de consulta, participació i comunicació**. Els comitès de seguretat i salut laboral estan **formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants dels treballadors i les treballadores** i hi participen membres del Servei de prevenció, destinats a tractar, comunicar i informar de manera regular i periòdica sobre els aspectes que, en matèria de seguretat i salut laboral, afecten l'organització.

Els diferents comitès de seguretat i salut laboral es reuneixen amb periodicitat trimestral, podent celebrar reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades. Les decisions preses en el si d'aquests comitès, així com els temes exposats en les diferents reunions, s'enregistren mitjançant una acta que signen els delegats de cada secció sindical i els representants de l'empresa.

A cada reunió del Comitè de Seguretat i Salut Laboral de centre, Aigües de Barcelona presenta als assistents l'estadística relativa als accidents laborals i els incidents que han tingut lloc fins a la data de la reunió, així com també els accidents/incidents laborals que han sofert les empreses contractistes i el llistat dels comunicats de riscos que s'han produït en el darrer període.

(403-5)

L'activitat formativa en matèria de seguretat i salut laboral és una acció continuada, en la qual el Servei de Prevenció participa activament, ja sigui detectant les necessitats de formació requerides per a cada col·lectiu i organitzant les sessions a impartir o duent a terme la mateixa activitat formadora a través dels recursos personals propis o externs (mitjançant proveïdors especialistes en la matèria).

El 2020 s'ha impartit un total de 4.185 hores en activitats formatives en matèria de seguretat i salut laboral. D'aquestes hores, un total de 847 hores s'han dedicat a la formació sobre les mesures preventives destinades a la gestió de la pandèmia de la COVID-19 i als plans de tornada a la normalitat

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Projectes de Seguretat i Salut Laboral (SSL) destacats

Durant el 2020 hem apostat per projectes que promouen el canvi cultural

Verificacions de Seguretat i Salut Laboral i observacions de treball

Aquestes verificacions es duen a terme com a mecanisme de control periòdic de les condicions de treball; permeten detectar preventivament situacions potencialment perilloses i comprovar la correcta aplicació de les pràctiques operatives establertes.

L'any 2020 la línia de comandament ha dut a terme **809 visites de seguretat i salut laboral** i, complementàriament, s'han efectuat **506 visites de seguretat i salut laboral a treballadors i treballadores orientades a empreses externes**.

Coordinació d'activitats empresarials. Per preservar la seguretat i salut del personal que concorre en els centres de treball, Aigües de Barcelona ha dut a terme campanyes de comunicació i informació als proveïdors habituals per al compliment de les mesures de gestió de la COVID-19, i ha inclòs com a requeriment documental d'accés al personal extern, a més del control obligatori de temperatura, una acreditació escrita de responsabilitat envers la COVID-19.

D'altra banda, el darrer trimestre de l'any **2020 s'ha implantat una nova versió de l'eina de gestió documental Coordinaqua**. Aquesta nova plataforma, anomenada **e-coordina**, incorpora noves prestacions que han de permetre millores pel que fa a l'agilitat i la gestió documental **de les activitats en matèria de coordinació empresarial**.

Formacions de lideratge en seguretat i salut laboral dirigides a directors, comandaments intermedis i encarregats amb l'objectiu de proporcionar-los coneixements i les eines necessaris per poder garantir un entorn de treball segur i saludable de cara a evitar els accidents i les situacions de risc que puguin tenir implicació directa amb els nostres col·laboradors (ja siguin interns o extens). **Durant el 2020 s'ha impartit un total de 120 hores en modalitat en línia.**

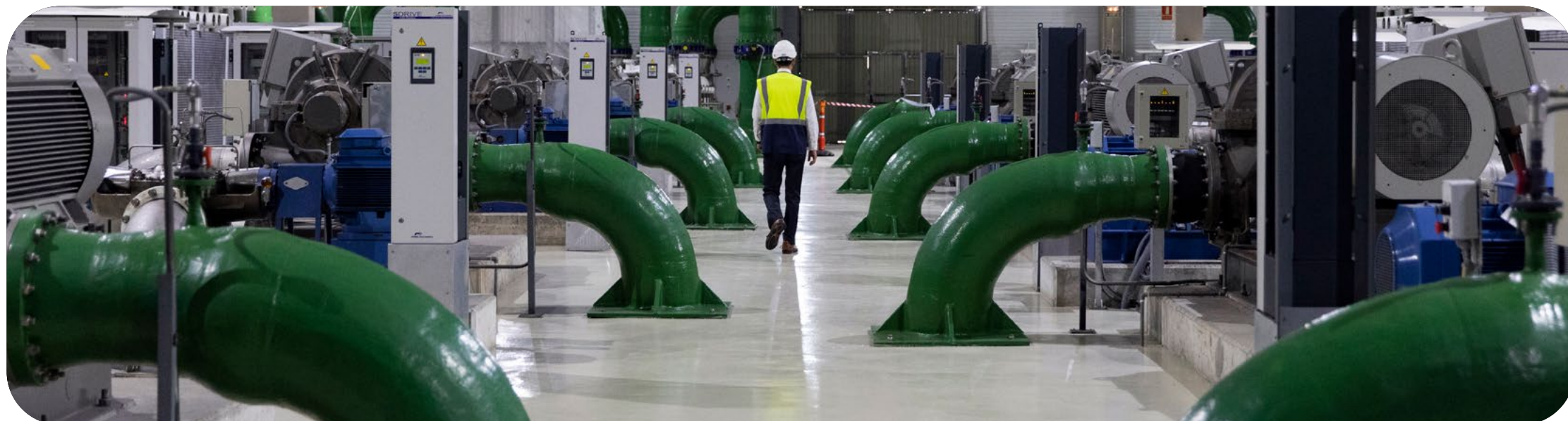
Formacions sobre factors humans, organitzatius i de cultura de la seguretat per sensibilitzar el personal en matèria de seguretat i salut laboral. El 2020 s'ha format el 100 % de les persones previstes.

Seguiment i anàlisi d'esdeveniments HIPO que puguin tenir un alt potencial de gravetat, per anticipar-se a qualsevol accident de conseqüències greus.

Cultura Justa. Aquest projecte té com a objectiu **crear un clima de confiança** en la qual tots els professionals de l'organització, especialment aquells que coneixen millor la realitat del terreny, **puguin informar dels esdeveniments o incidents d'alt potencial i gravetat** que podrien posar en risc la nostra activitat amb l'objectiu de fer més segures i eficaces les operacions, així com de situacions tècniques, organitzatives i comportaments que, sense haver causat cap dany, podrien haver arribat a provocar un incident o accident greu per a les persones, el medi ambient o les instal·lacions.

(403-1)

Aigües de Barcelona ha obtingut el certificat ISO 45001 pel seu Sistema de gestió de la seguretat i salut laboral



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Protecció contra la COVID-19



Els estàndards de protecció aplicats per Aigües de Barcelona per treballar de manera segura s'han basat en les recomanacions establertes per les autoritats competents (el Ministeri de Sanitat i l'Organització Mundial de la Salut); en destaquen:



+ **Plans de treball específics** per a cada àmbit de treball a fi de mantenir el funcionament com a servei mínim essencial, garantint la màxima seguretat del personal davant de la COVID-19:

- El servei de teleoperadors s'ofereix des de casa.
- El personal del servei de lectura manual de comptadors i de distribució de factures s'incorpora progressivament a la feina a partir del 25 de maig.
- Les oficines d'atenció al client estan tancades fins al 8 de juny; a partir d'aquesta data comença la cita prèvia, amb capacitat limitada a les oficines.

+ **Presència permanent a les potabilitzadores i depuradores.** Per assegurar la continuïtat del servei d'aigua, un nombre reduït però essencial de persones es confina voluntàriament dins de les instal·lacions i fa torns de 12 h durant 15 dies en les grans instal·lacions o durant 1 setmana en algunes EDAR més petites. L'empresa habilita autocaravanes i servei d'àpats i garanteix controls mèdics i assistència sanitària i psicològica.

+ **Campanya de comunicació en relació amb la COVID-19 i l'evolució de la pandèmia.** Comunicats interns dirigits a tota la plantilla, determinant les estratègies adoptades per la companyia per adaptar-se als nous escenaris de pandèmia. Així mateix, s'informa de les mesures bàsiques d'autoprotecció a aplicar, tant en l'àmbit laboral com en el personal, per reduir el risc de contagi.



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

Memòria de sostenibilitat 2020

+ **Entrega de mascaretes** per protegir el personal durant la jornada laboral (dades comptabilitzades fins a mitjan mes de novembre):

- 145.786 mascaretes quirúrgiques
- 34.479 mascaretes FFP2
- 1.710 mascaretes autofiltrants FFP3 (en aquest cas, per oferir continuïtat a l'operació allà on calgui utilitzar aquesta tipologia de protecció)

+ **Dotació de dispensadors de gel hidroalcohòlic** a tots els centres de treball per desinfectar-se les mans, ubicant-los en els espais on no hi ha accés a aigua potable. També s'han repartit unitats de gel hidroalcohòlic per dur als vehicles.

+ **Dotació de productes desinfectants** a tots els centres de treball per desinfectar les superfícies de treball compartides, així com els elements/equipos de treball comuns/compartits.

+ **Desinfeccions periòdiques** dels centres i dels vehicles de treball amb una empresa especialista com a mesura complementària a les neteges diàries habituals.

+ **Establiment de mesures per garantir la renovació de l'aire** dels espais d'ús compartit per evitar l'acumulació d'aerosols a l'ambient.

+ **Dotació de mecanismes de control de la temperatura** corporal en els accessos a les instal·lacions, en aplicació dels protocols de presa de la temperatura als centres de treball.

+ **Difusió de la informació** respecte a la COVID-19 a través dels diferents canals existents a l'organització:

- Corner informatiu
- Plafons virtuals
- Correus electrònics
- Intranet
- Canals interns (ONA)
- Plataforma informàtica per a la gestió documental Sigecal
- Disposició de senyalística COVID-19

+ **Elaboració, distribució i formació sobre els plans de retorn** a tota la plantilla.

+ **Sessions del Comitè Intercentres:** seguiment continu, col·laboració i diàleg constant entre la Direcció i la part social sobre la situació de l'organització durant la pandèmia, així com comunicació sobre els plans de contingència de les unitats operatives i els plans de retorn que afectaven les àrees transversals.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Vigilància de la salut

(103-2 Salut i seguretat en el treball) (403-3) (403-6)

Durant l'any 2020 s'han dut a terme diverses campanyes de promoció de la salut, destacant les relacionades amb la detecció precoç de la COVID-19, a fi de minimitzar qualsevol risc en situacions de contactes estrets i de detectar positius asimptomàtics entre el personal presencial.

Programes de prevenció i promoció de la salut laboral el 2020:

- Campanya de vacunació antigripal
- Control i seguiment de casos COVID-19
- Realització de testos de detecció de la COVID-19 (test PCR i test serològic d'anticossos)
- Atenció i suport mèdic i psicològic al personal confinat
- Campanya de reducció de la hiperlipèmia (colesterol/triglicèrids) i recomanació de dietes saludables
- Promoció de la salut física
- Suport en fisioteràpia respiratòria en època de COVID-19
- Revisions ginecològiques
- Ergonomia preventiva

Salut emocional i aspectes psicosocials

(403-6)

En el context de pandèmia, la companyia ha ofert serveis de suport en salut emocional i aspectes psicosocials:

- **Servei de psicologia.** Per tal de garantir la continuïtat del servei de consultes, totes es porten a terme de manera telemàtica. En aquest sentit, amb l'objectiu d'assegurar l'acompliment en matèria de protecció de dades, s'adapten els protocols i s'estableix que les persones que sol·licitin accés a aquest servei rebin per correu els documents amb la informació relativa a aquesta qüestió i la política de privacitat per la qual es regeix el servei. L'abordatge i el seguiment de cada cas es realitzen tant a través del correu genèric del servei com per via telemàtica i inclou el seguiment dels casos previs a decretar-se l'estat d'alarma.
- **Suport psicològic durant l'estat d'alarma.** Reforç psicològic amb caràcter proactiu dins del pla de contingència. Aigües de Barcelona constitueix amb els seus propis mitjans una unitat de suport psicològic que treballa en el seguiment i suport al personal confinat a les plantes de tractament d'aigua.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusiu

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

La pandèmia de la COVID-19 ha posat de manifest la importància vital del sanejament, la higiene i un accés adequat a aigua neta per prevenir i contenir malalties. D'acord amb els experts de les Nacions Unides, la COVID-19 no desapareixerà sense accés a aigua salubre per a les persones que viuen en situacions de vulnerabilitat

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	Volum d'aigua introduïda al sistema (litres/h./dia)	182,83	184,22	177,24	
Reduir el volum de fuita equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	Reducció de l'Aigua No Registrada en habitants equivalents (125 litres/h./dia)	32.386	17.001	* --	
Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	Recursos alternatius: capacitat de retorn d'aigua prepotable	2,14 %	8,10 %	7,12 %	

(*) L'empitjorament de l'indicador de reducció de l'ANR durant el 2020 s'ha degut a diverses circumstàncies; durant la situació de pandèmia, i especialment durant el període d'emergència, es va reduir notablement l'activitat preventiva de recerca de fuites, així com la recerca de frauds i la renovació de canonades, escomeses i comptadors.





Gestió de l'aigua eficient, sostenible i innovadora

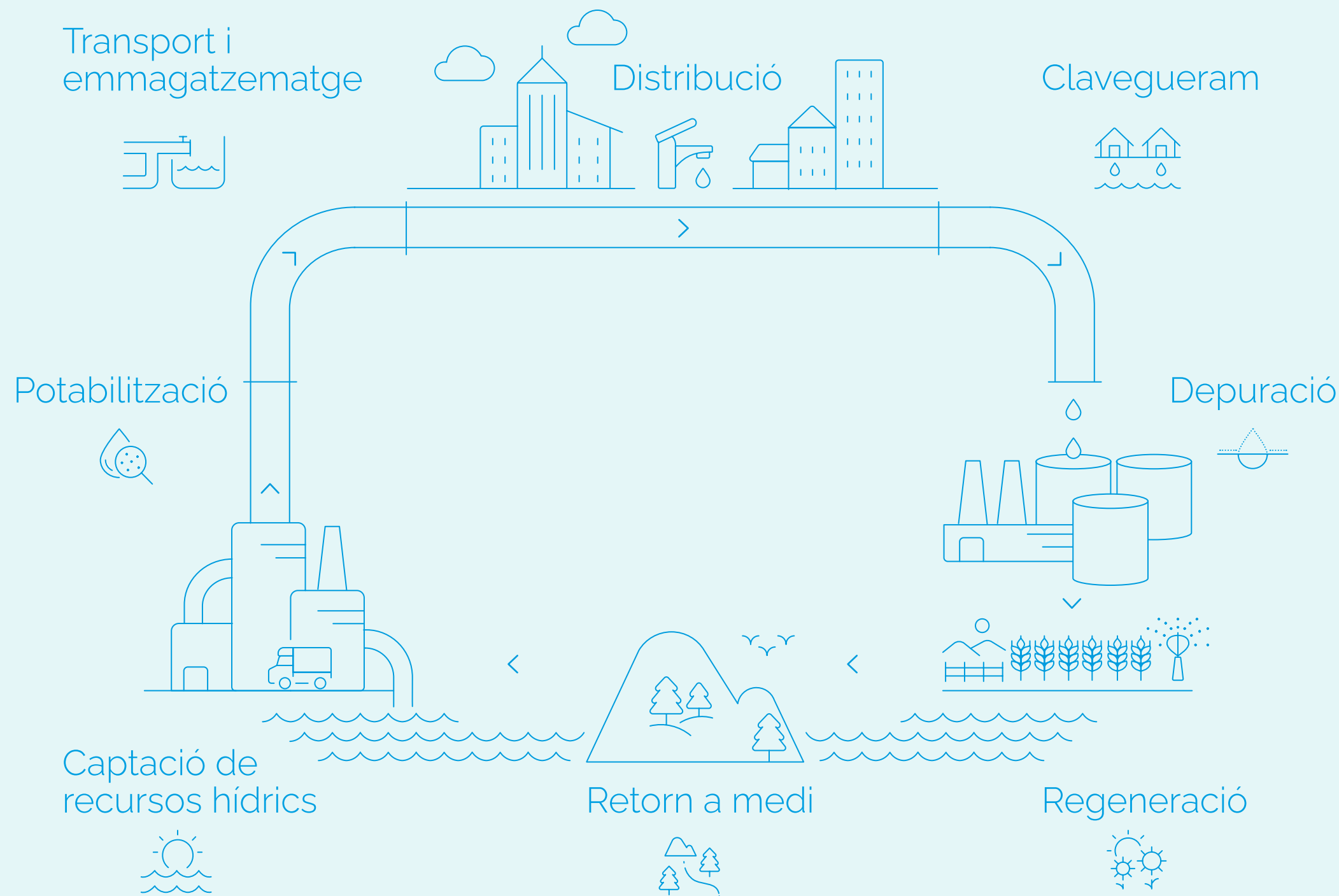
(102-2) (103-2 Aigua)

A Aigües de Barcelona ens comprometem a fer una gestió eficient i sostenible de l'aigua, a buscar fonts innovadores i alternatives de captació i a conscienciar les persones sobre la necessitat de fer-ne un consum responsable.

Treballem per tenir una xarxa eficient i per reduir el volum de fuites, conscients de l'escassetat d'aquest recurs.

Garantim i posem en valor la seva qualitat i ens comprometem a protegir les masses d'aigua i a avançar en la gestió global dels recursos hídrics. Aquests són els nostres compromisos per a una gestió de l'aigua excel·lent.

■ El cicle integral de l'aigua



Per a reg agrícola i per al medi ambient i impuls al riu per tornar a captar-la.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

L'aigua, d'on ve

Aigua superficial



Procedència:

- Conca del riu Llobregat, a partir dels embassaments de la Baells, de Sant Ponç i de la Llosa del Cavall
- Conca del riu Ter, a partir dels embassaments de Sau i de Susqueda

Aigua subterrània



Procedència:

- Àqüifer de la Vall Baixa i delta del Llobregat
- Àqüifer del Besòs, recuperat per a l'abastament mitjançant l'aplicació de tecnologies avançades de tractament

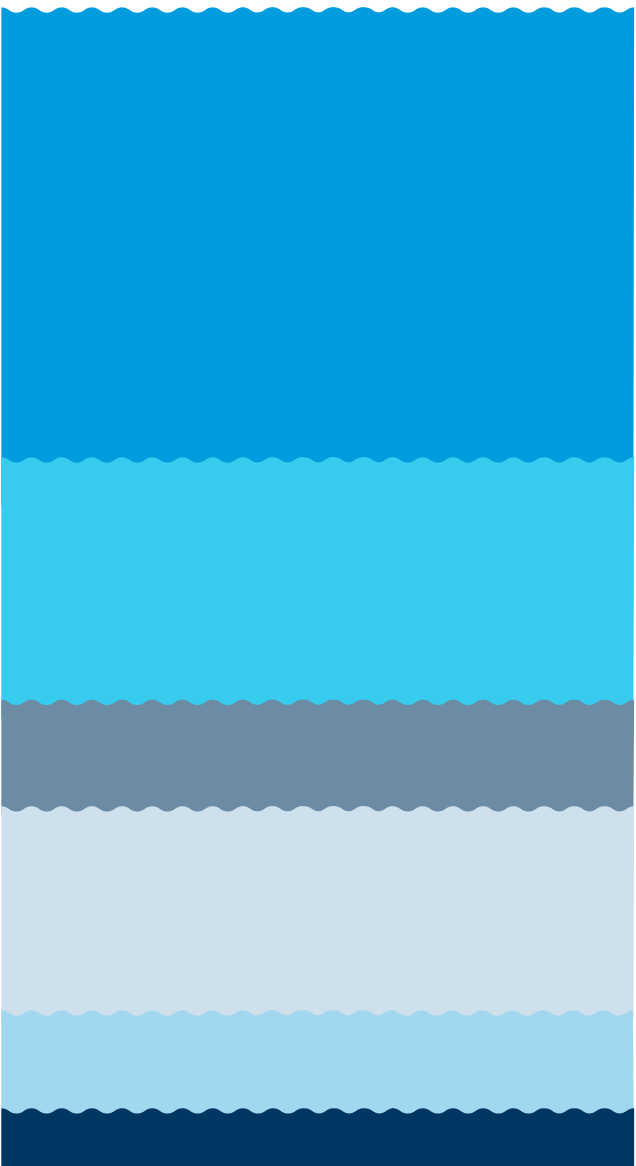
Aigua d'origen marí



Procedència:

- Tractament de dessalinització de la ITAM del Llobregat, ubicada al marge esquerre de la desembocadura del riu, al municipi del Prat de Llobregat

Origen de l'aigua en producció



124,78 hm ³	Producció pròpia d'aigua
85,01 hm ³	Producció pròpia d'aigua superficial
39,77 hm ³	Producció pròpia d'aigua subterrània
67,02 hm ³	Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat i altres)
40,9 hm ³	Extracció total dels aquífers sotmesos a recàrrega
12,35 hm ³	Producció d'aigua regenerada

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Control de la qualitat de l'aigua

(103-2 Salut i seguretat dels clients) (416-1)

La qualitat de les aigües de consum està regulada en tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva 98/83/CE (el mes de desembre se n'ha aprovat la revisió a través de la Directiva (UE)2020/2184, iniciant-se el procés de transposició). Aquesta normativa pren com a base les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i s'articula a Espanya a través del Reial decret 140/2003. Aquest decret estableix el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

Aigües de Barcelona duu a terme tots aquests controls (i altres d'addicionals, superant així el que dicta la llei) al seu laboratori, acreditat per la norma ISO 17025 de Requeriments generals per a la competència dels laboratoris d'assaig i calibratge, el màxim estàndard internacional de competència tècnica pel que fa a laboratoris d'anàlisi.

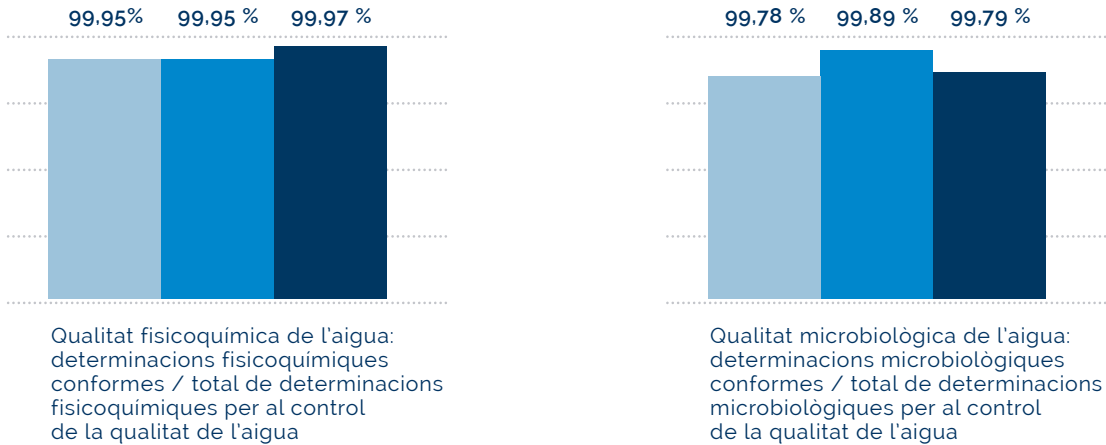
Aigües de Barcelona disposa de la certificació alimentària ISO 22000, de Sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment. A més, al 2020, ha finalitzat la implantació de la futura Directiva europea d'aigües de consum, que substituirà l'actual Directiva 98/83/CE, i que inclou plans sanitaris de l'aigua en tot l'àmbit de gestió.

L'aigua és l'aliment més controlat del món, ja que s'examina de manera contínua des que surt de les plantes de potabilització i durant tot el seu recorregut fins que arriba a les llars

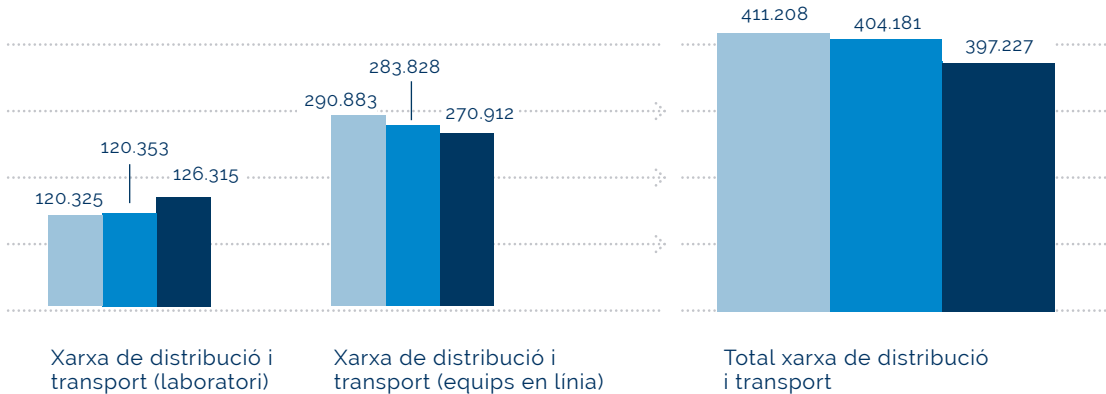


Control de qualitat de l'aigua

Grau de compliment dels paràmetres (sense impacte sanitari)



Controls realitzats



El laboratori d'Aigües de Barcelona, de referència internacional, compta amb un equip d'especialistes en el tast d'aigua —únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món— que duu a terme estudis específics sobre gust i olor de les aigües per controlar-les i millorar-les

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Consum i rebuig d'aigua en els processos de les ETAP

Les plantes de producció d'aigua potable tenen associats uns consums d'aigua però també uns rebutjos inherents als propis processos. En particular, en diferents etapes del tractament es consumeix aigua en els rentatges, però també es generen rebutjos, entre els quals destaca la salmorra, produïda en els processos habituals de tractament per membranes.

El 2020 es va iniciar el projecte MINIMAL en col·laboració amb Cetaqua amb l'objectiu de minimitzar el rebuig de salmorra de l'ETAP de Sant Joan Despí. El projecte ha consistit en una avaluació tecnicoeconòmica de diferents tecnologies ZLD (*zero liquid discharge*) per minimitzar aquest abocament, que el 2020 va representar al voltant de 5 hm³.

A continuació es mostren el volums d'aigua captats i produïts a les ETAP i el rendiment que se'n deriva.



Volum d'entrada ETAP SJD	128.173.031 m³
Volum de sortida ETAP SJD	118.643.357 m³
Rendiment ETAP SJD	92,56 %
Volum d'entrada ETAP Besòs	1.640.579 m³
Volum de sortida ETAP Besòs	1.130.780 m³
Rendiment ETAP Besòs	68,93 %

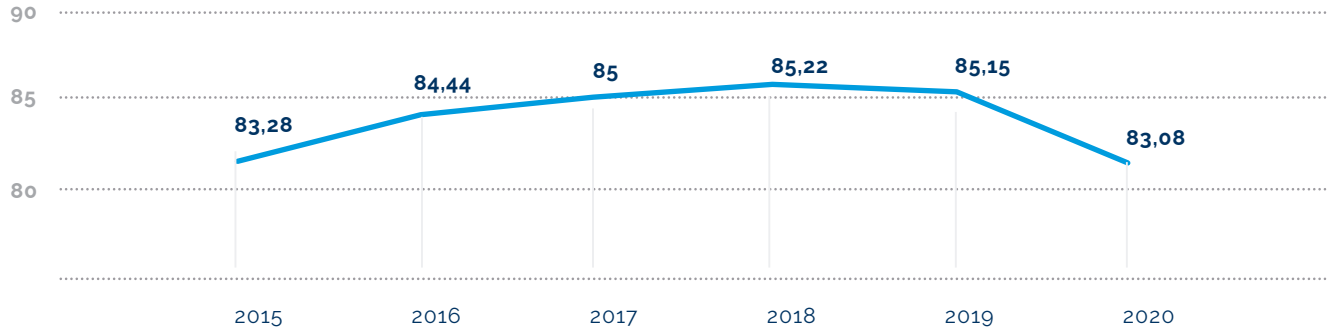
Màxima eficiència de la xarxa de distribució d'aigua

(103-2 Aigua)
Assegurem una gestió responsable del cicle integral de l'aigua a través del Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona, que supervisa els paràmetres clau del **servei d'abastament de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia**.

Optimitzem l'eficiència hidràulica de la xarxa i reduïm les pèrdues d'aigua gràcies a un programa anual específic que comprèn diverses línies d'actuació, com ara el diagnòstic precoç de fuites mitjançant la informació que proveeix la sectorització, l'aplicació de models de prioritització d'actuacions de renovació de la xarxa i la instal·lació d'elements de mesura del consum.

Durant el 2020 hi ha hagut un empitjorament de l'indicador d'eficiència de la xarxa degut principalment a la COVID-19. Durant el període d'emergència, es va reduir notablement l'activitat preventiva de recerca de fuites, de recerca de frauds i la renovació de canonades, escomeses i comptadors. A més, es va produir un incident amb una vàlvula de descàrrega de la xarxa de transport i també van tenir lloc alguns incidents amb la instrumentació de sectorització que van suposar la pèrdua temporal d'informació sobre els sectors de rendiment.

■ Eficiència de la xarxa



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

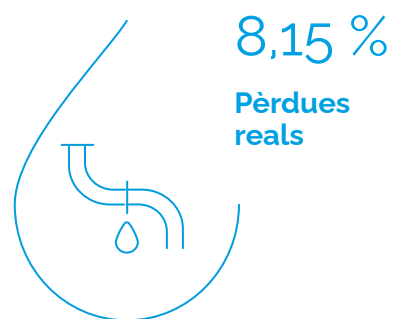


Aigua No Registrada

No tota l'aigua que es capta i es potabilitza arriba als consumidors; això és degut a la presència de fuites a les xarxes de transport i distribució, a consums no registrats per falta de mesuradors de fraus o a errors en els mesuradors, fraus o errors en els mesuradors, entre altres raons. Aquesta diferència entre l'aigua subministrada a la xarxa i l'aigua que finalment es registra es denomina Aigua No Registrada (ANR). La reducció de l'ANR és prioritària per evitar la pèrdua de recursos, especialment en un context d'escassetat.

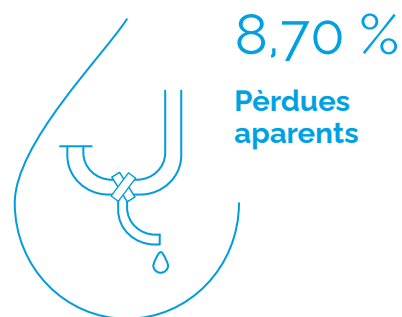
A escala mundial, s'estima que cada dia el volum d'Aigua No Registrada arriba als 346 milions de metres cúbics, suficients per donar servei a 1.500 milions de persones. **Actualment, Aigües de Barcelona registra un índex d'eficiència del 83,08 % per sobre de la mitjana dels proveïments de Catalunya, segons l'Idescat.**

La companyia té una llarga trajectòria en la gestió intel·ligent, gràcies a un ampli ventall de desenvolupaments tecnològics, noves metodologies i avançats sistemes d'ajuda a la decisió que fan possible una gestió molt més eficient de les xarxes d'aigua.



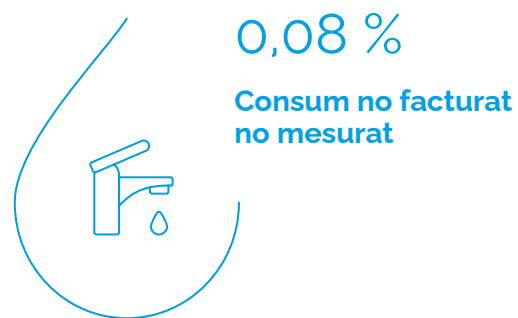
Corresponen a avaries i petites imperfeccions detectables únicament fent una inspecció a la xarxa.

El 2020 hem inspeccionat 1.115 km de xarxa, un 24,08 % del total, i n'hem renovat 29,7 km.



Corresponen a la manca de precisió dels comptadors i a fraus o consums il·legals.

En els darrers 5 anys, hem substituït 554.011 comptadors (38,6 % del total) i hem facturat 316.623 m³ d'aigua en consums il·legals.



El sanejament, un servei essencial

(303-2)

El sanejament és una missió clau per a nosaltres, i les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) hi juguen un paper fonamental. Des d'Aigües de Barcelona gestionem directament el servei públic de sanejament d'aigües residuals a l'àrea metropolitana de Barcelona. Això inclou l'evacuació, el tractament, la regeneració i la reutilització de les aigües residuals, a més de totes les operacions associades a aquests processos, com ara la construcció, l'explotació i el manteniment de les estacions depuradores, la xarxa de col·lectors generals i els sistemes d'evacuació de les aigües regenerades al medi natural.

Consum d'aigua per a usos industrials

303-5

Dins el procés de depuració d'aigües residuals, hi ha una part de l'aigua depurada que s'utilitza en diversos processos interns de la planta. Aquesta aigua es considera d'ús intern industrial de cada instal·lació i es fa servir, principalment, en processos de neteja, sistemes de refrigeració d'equips i barreja per la dosificació de reactius.

Actualment, el marc legal que s'aplica a l'activitat de depuració d'aigües residuals urbanes és el RD 509/1996. Aquesta legislació s'aplica a tot el territori amb un nucli de població superior a 2.000 habitants. En el cas de l'àrea metropolitana de Barcelona, en no haver-hi cap nucli urbà amb una població inferior a 2.000 habitants, tots els municipis estan connectats a la xarxa de sanejament, composta per 7 depuradores.



1,99 hm³ d'aigua consumida per a usos industrials

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

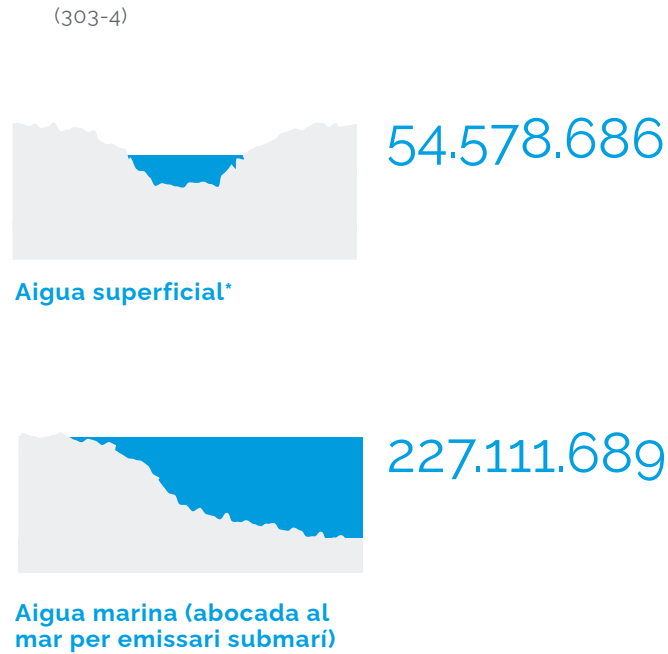
9

Aliances per assolir els objectius

Aigua retornada al medi natural

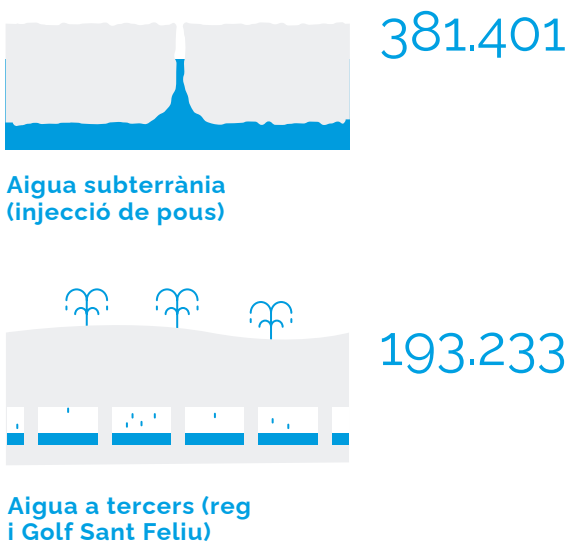
(303-4)
D'acord amb els permisos d'abocament concedits per l'Agència Catalana de l'aigua, s'estableixen les característiques d'abocament en funció del punt de retorn al mitjà de l'aigua depurada o de l'ús posterior de l'aigua regenerada. Cal destacar que aquests usos han estat ampliat en diferents actualitzacions de les autoritzacions d'abocament, donant cada vegada més importància a les utilitats que pot tenir l'aigua efluent de les depuradores.

Aigua abocada al medi natural (m³/any) en funció de la destinació



Les plantes que estan habilitades per a la producció d'aigua regenerada són les següents:

- EDAR Baix Llobregat
- EDAR Gavà-Viladecans
- EDAR Sant Feliu



(*) Cabal de sortida terciari al riu Llobregat de l'EDAR del Prat i la depuradora MBR Corredores de l'EDAR de Gavà, i secundari al riu Llobregat de les EDAR de Sant Feliu, de Montcada i de Begues i de la depuradora MBR de l'EDAR de Vallvidrera.

Aigua regenerada

(103-2 Acompliment econòmic) (103-2 Aigua) (303-4)
La demanda creixent d'aigua i el canvi climàtic amenacen la sostenibilitat dels recursos hídrics. Per garantir en el futur el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona, és imprescindible regenerar i reutilitzar l'aigua.

L'aigua regenerada s'obté aplicant un tractament addicional a l'aigua ja depurada i s'utilitza per a diversos usos que no requereixen aigua potable:

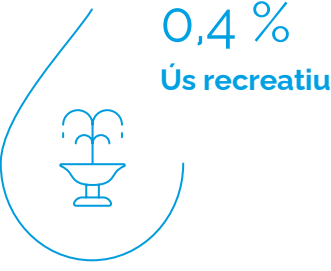
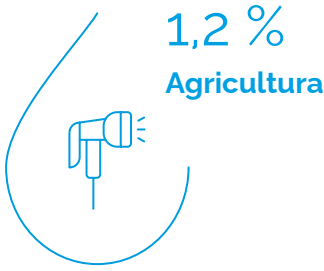
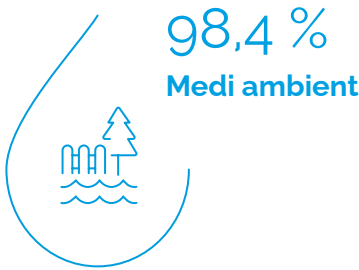
- **Ús ambiental** (manteniment de cabal, recàrrega d'aqüífers i aiguamolls)
- **Ús industrial** (refrigeració d'instal·lacions)
- **Ús municipal** (neteja de carrers)
- **Ús recreatiu** (reg de camps de golf)

Utilitzant l'aigua regenerada s'allibera aigua potable per a altres usos, principalment el domèstic, optimitzant i flexibilitzant la gestió de l'aigua i millorant les condicions ambientals dels rius.

La reutilització de les aigües és essencial per garantir en el futur l'abastament de l'àrea metropolitana i una mesura obligada en països de l'arc mediterrani condicionats pels fenòmens meteorològics extrems com les sequeres i les pluges torrencials.

Aigua reutilitzada

12,35 hm³
d'aigua reutilitzada el 2020



1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius



Control de contaminants abocats al medi

(306-1)

La companyia considera contaminants tots els que s'inclouen en la declaració anual del Registre estatal d'emissions i fonts contaminants de cada instal·lació. Aquesta declaració es fa d'acord amb les dades resultants d'una mostra anual presa i analitzada per l'Agència Catalana de l'Aigua en què es determinen analíticament diversos tipus de substàncies contaminants contingudes en l'aigua tractada.

Paral·lelament, en els laboratoris centrals d'Aigües de Barcelona es realitza un seguiment diari de la qualitat de l'aigua tractada a les EDAR i abocada al medi.

Aquest seguiment analític consisteix en la determinació de diversos paràmetres que permeten garantir l'acompliment de l'autorització d'abocament, els quals depenen de la destinació final de l'aigua tractada. D'aquesta manera, el nombre de paràmetres analitzats varia en funció del punt d'abocament i de l'ús que es donarà a l'aigua tractada en funció del permís d'abocament de cada EDAR.



Tecnologies intel·ligents per a una sistema complex

(103-2 Tecnologies intel·ligents)

Subministrar aigua a una àrea metropolitana amb milions d'habitants és més senzill i precís que fa anys, gràcies a sistemes digitals que controlen totes les fases del cicle urbà de l'aigua: des de la mesura de la pressió i el consum en temps real fins al seguiment dels equips que reparen avaries.

Obrir una aixeta i que surti aigua és un gest d'allò més normal per a la immensa majoria de ciutadans del món desenvolupat. Però, en realitat, només coneixent aquest procés al detall s'és conscient que es tracta d'un gran treball d'enginyeria, que requereix de les tecnologies de control més avançades.

Centre de Control Operatiu

Que l'aigua arribi a tots els punts de Barcelona i a 22 poblacions més és possible gràcies al treball que es porta a terme al Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona, un servei de 24 hores al dia i set dies a la setmana. Gràcies a tecnologia desenvolupada per la companyia, es pot gestionar a l'instant una xarxa de 4.500 km de canalitzacions amb un gran desnivell orogràfic i 200 punts de control de la qualitat de l'aigua. De fet, es considera que aquest centre és dels més avançats del món pel que fa a la gestió del subministrament d'aigua potable en una zona metropolitana.

El Centre de Control Operatiu emmagatzema més d'1,5 milions de registres diaris, dades que fan referència a tot el que es relaciona amb

el manteniment de la xarxa, les incidències gestionades, l'estat del subministrament, les dades vinculades amb la pressió, els cabals, l'energia, la qualitat de l'aigua... La digitalització de tot el cicle fa molt més senzill un procés que cal que sigui constant i precís per assegurar el subministrament a la ciutadania.

A més, en ser un sistema digitalitzat, la informació històrica es pot utilitzar per elaborar patrons de consum per generar prediccions de demanda, cosa que es tradueix en una millora contínua de la gestió del servei. En poder obtenir diagnòstics de funcionament de més complexitat, el Centre de Control Operatiu detecta precoçment situacions que podrien alterar el servei.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Telelectura

La telelectura **permet controlar els consums en temps real i detectar possibles fuites** de manera immediata, servei de gran valor per als clients. Així mateix, constitueix un **instrument social per detectar situacions de vulnerabilitat, ja que es poden detectar canvis en els hàbits de consum de persones grans o que pateixen alguna malaltia i viuen soles**. Alhora ens permet treballar amb els ajuntaments en programes d'adequació d'instal·lacions.

Durant el 2020 s'han incorporat a la telelectura, a partir de diferents acords:

- Districte d'Horta-Guinardó. 23.798 comptadors d'un parc de 58.973 amb capacitat d'emissió.
- Municipi de Sant Boi de Llobregat, amb un parc potencial de 32.712 comptadors amb capacitat d'emissió.
- Reactivació del Conveni municipal amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per a la instal·lació d'antenes receptores.

Aquest any ha augmentat el parc de comptadors amb telelectura en més de 100.000 aparells.

Barcelona Supercomputing Center (BSC)

El Barcelona Supercomputing Center - Centre Nacional de Supercomputació i Aigües de Barcelona han signat un acord de col·laboració pel qual el BSC aportarà coneixement en tecnologies de computació, algorismes d'altres prestacions, intel·ligència artificial, visualització i dades massives (*big data*), i Aigües de Barcelona aportarà el seu coneixement expert en operació de xarxes de distribució d'aigua potable per al testatge, desenvolupament, validació i aplicació de noves eines de gestió.

En el marc d'aquest acord, s'explorà la viabilitat de diverses tècniques d'aprenentatge reforçat. L'aprenentatge profund per reforç (o *deep RL*) és una tècnica innovadora d'intel·ligència artificial que utilitza les xarxes neuronals i les tècniques d'aprenentatge reforçat per entrenar agents *software* per prendre decisions de manera autònoma.



Projecte BIONIA

BIONIA és un projecte que pretén identificar tecnologia —en línia i in situ— d'anàlisi bacteriana per millorar el monitoratge de la qualitat microbiològica de l'aigua i minimitzar el risc sanitari de l'aigua a l'ETAP de Sant Joan Despí.

El projecte consisteix en comparar els resultats obtinguts amb l'aplicació de dues tecnologies diferents a l'estació potabilitzadora: EZ-ATP i BactoSense. Aquestes tecnologies són les que han estat seleccionades després d'un procés d'identificació i treball.

Projecte AcAnalytics

Estudi d'avaluació analítica de sensors de vibració en les estacions de bombeig cap a una gestió més eficient dels processos d'operació i manteniment dels actius de la xarxa.

El projecte AcAnalytics ha permès validar la idoneïtat de les diferents tecnologies aplicades a les estacions de bombament d'Aigües de

Barcelona, a través de l'anàlisi de la qualitat de la informació que proporcionen de cara a la millora de les operacions i al manteniment predictiu d'aquestes estacions. Una vegada validada la fiabilitat tècnica de les noves tecnologies, s'ha procedit a dissenyar un pla per desplegar-les per assegurar l'assoliment dels objectius de millora establerts.

Xarxa Calmada

Identificació i quantificació dels factors que incideixen en la reducció d'avaries durant una explotació calmada de la xarxa. El projecte té com a objectiu desenvolupar un algoritme que permeti predir avaries a la xarxa en funció de la variació dels consums.

A partir de dades d'explotació de diferents xarxes d'abastament, es fa un estudi estadístic per establir possibles correlacions entre els

factors que han contribuït a reduir el nombre d'avaries durant el període d'estat d'alarma de la COVID-19.

L'estudi es fa en l'àmbit hidràulic de diversos sectors de la xarxa de distribució i s'apliquen metodologies de *machine learning* per quantificar els factors més influents en la reducció d'avaries segons diferents agrupacions de canonada (material, diàmetre, antiguitat).

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Annex



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

L'accés a l'aigua, una prioritat



La pandèmia de la COVID-19 ha posat de manifest que no hi pot haver economia sostenible sense una protecció social i sanitària universal. La pandèmia ha provocat la pèrdua d'ingressos en la unitat familiar, la qual cosa podria portar els segments vulnerables de la societat a caure per sota del llindar de la pobresa. Aquesta crisi és una oportunitat de transformar l'actual model econòmic i social. Hem de ser capaços d'assegurar que els més vulnerables estan protegits

Conscients que el recurs que gestionem és un dret fonamental imprescindible per a la salut i per a una vida digna, a Aigües de Barcelona hem fixat aquest dret al centre de les nostres decisions i prioritats. I, tot i que des de 2012 estem al costat de les persones en situació de vulnerabilitat amb el Fons de Solidaritat, durant la crisi sanitària viscuda durant aquest 2020 hem ampliat les ajudes ja existents a famílies vulnerables amb ajudes a pimes, autònoms i els hospitals de campanya

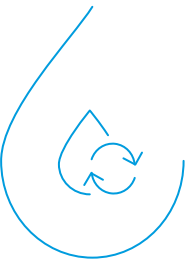
Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	35.675	42.838	47.526	

Aigua per a tothom

(103-2 Impactes econòmics indirectes) (203-2)
El dret humà a l'aigua és indispensable per a una vida digna i comporta el dret a disposar d'aigua suficient, saludable, acceptable, físicament accessible i assequible per a l'ús personal i domèstic. Es tracta d'un dret essencial per a la realització d'altres drets humans, com la vida i la salut.



2.964.777
Habitants servits amb aigua potable



3.435.115
Habitants servits amb la depuració d'aigües residuals

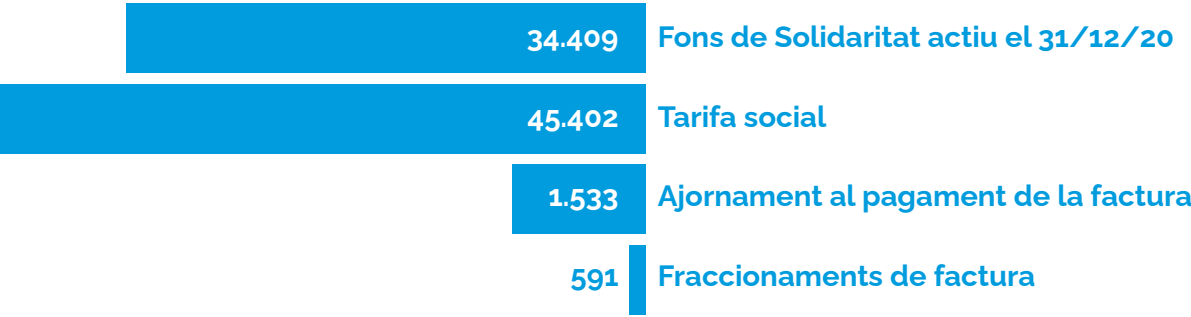


Bonificacions i ajudes per a situacions de vulnerabilitat

(203-2)
Les dificultats d'accés a l'aigua que tenen algunes persones posen en relleu la importància de garantir-la. Per això atorguem bonificacions i ajudes per garantir el subministrament a les persones en situació de vulnerabilitat i, coincidint amb els actes de celebració del Dia Mundial de l'Aigua, amb el lema «Que ningú es quedi enrere», hem refermat el compromís de seguir implementant els ODS en la nostra pràctica diària.

En data 1/1/2020 es va introduir una millora a la tarifa social pel que fa al nombre de beneficiaris, fent que les unitats familiars que es trobin en situació d'exclusió residencial o de vulnerabilitat apreciada pels serveis socials municipals passin a ser beneficiàries de la tarifa social.

Famílies beneficiades amb bonificacions i ajudes



Imports bonificats per ajudes



22 protocols signats amb els ajuntaments per actuar contra la pobresa energètica

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

6 — L'accés a l'aigua, una prioritat

(203-2)

Tarifa social

Fons de Solidaritat



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Mesures implantades durant l'estat d'alarma

Durant l'estat d'alarma decretat el març de 2020, ens vam coordinar amb els serveis socials dels diferents municipis per tal que les ajudes arribessin al més aviat possible a les persones que més ho necessitaven. **La gestió d'aquestes ajudes s'ha agilitzat, amb acceptació de sol·licituds sense signar**, degut al fet que durant l'estat d'alarma l'Administració pública va aturar els tràmits administratius.

Increment de contractació sense dret d'ús. L'estat d'alarma va provocar un increment d'habitatges ocupats que necessitaven aigua per fer front a la pandèmia. A causa d'això, l'Àrea Metropolitana de Barcelona va dictar un decret per facilitar, amb caràcter excepcional i provisional, la contractació del subministrament d'aigua per a persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió social sense dret d'ús en una finca o habitatge.



Ajudes COVID-19 a pimes, autònoms i comerços. S'ajorna el pagament de les factures d'aigua a pimes, autònoms i comerços que no puguin pagar degut a la situació econòmica desencadenada pel confinament.

Ajudes als hospitals de campanya. Amb l'objectiu de pal·liar els efectes de la pandèmia, la Generalitat de Catalunya, la Fira Internacional de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona habiliten instal·lacions esportives per tal d'assistir pacients afectats per la COVID-19. En aquest sentit, Aigües de Barcelona signa acords de col·laboració amb tots ells per bonificar l'aigua d'aquests hospitals.

Servei amb les màximes garanties d'excel·lència

(103-2 Salut i seguretat dels clients) (103-2 Gestió de crisis i reputació)

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels ciutadans	7,73	7,75	7,36	

Els ciutadans són el centre de les activitats d'Aigües de Barcelona, per això estem introduint millores i un canvi de cultura orientada als clients gràcies a la nostra implicació amb les persones. Oferim un producte de qualitat, així com una atenció i un servei al client basats en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat i la comunicació.

Superar les expectatives dels clients pel que fa a la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu que perseguim any rere any. La seva satisfacció és un aspecte essencial per a nosaltres.

El 81,3 % de la ciutadania valora bé o molt bé el funcionament del servei de subministrament d'aigua al seu municipi

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

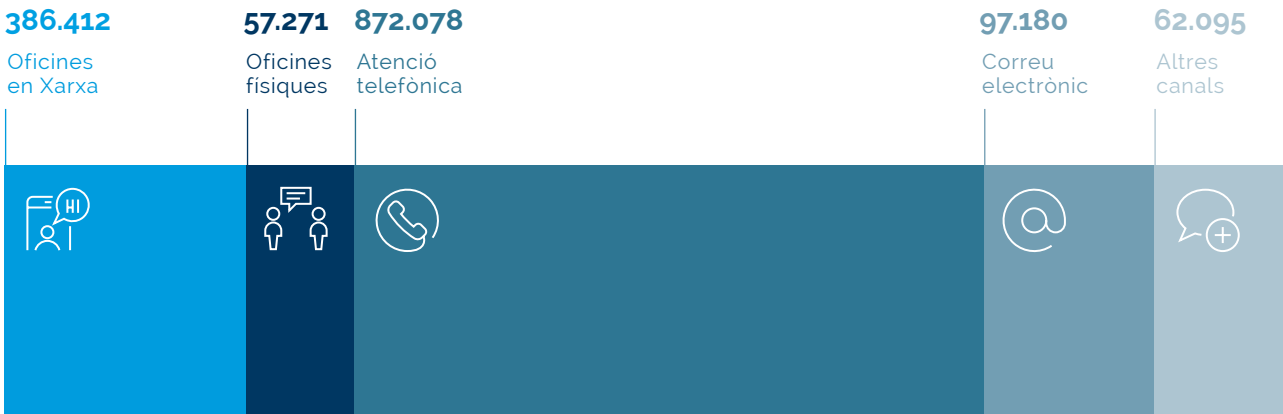
Comunicació i diàleg per a una millor experiència dels clients

Aigües de Barcelona posa a disposició dels seus clients diversos canals d'atenció i comunicació per tractar tots els problemes que els sorgeixin i per oferir-los solucions ràpides i eficaces i de proximitat.

■ Nombre de requeriments per canal



■ Índex de satisfacció dels clients



L'Oficina en Xarxa, comunicació àgil amb els clients

El 2020, l'Oficina en Xarxa (OFEX) s'ha integrat a la web d'Aigües de Barcelona, la qual cosa suposa diversos avantatges per als clients:

- Disseny més intuïtiu
- Altes de subministrament i canvis de titularitat sense necessitat de registrar-se
- Introducció d'adreces assistida i validada
- Informació més extensa sobre el procés de sol·licitud d'instal·lacions noves

Nou model d'oficina d'atenció al client a Badalona

La nova oficina d'atenció al client de Badalona, inaugurada el 2020 i ubicada a l'avinguda Alfons XIII, ha estat el resultat d'un procés participatiu en què s'ha implicat la plantilla en la presa de decisions, cosa que ha permès millorar l'experiència dels clients.

Responent al compromís d'Aigües de Barcelona amb les persones amb discapacitat, s'hi ha creat un espai 100 % accessible, més ampli i diàfan, millorant l'accés de llum natural, i s'ha apostat per l'ús de fusta sostenible i per posar-hi plantes i una font d'aigua de l'aixeta.

Ens regim per la Carta de Compromisos, elaborada en consens amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que estableix els nostres compromisos de qualitat del servei i la compensació econòmica que hem d'aportar en cas d'incompliment.

23 Municipis

1.454.881 Clients amb carta de compromisos

435 Indemnitzacions segons la carta de compromisos



1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

Claredat de la factura

(103-2 Màrqueting i etiquetatge) (417-1)

Durant l'emergència sanitària, Aigües de Barcelona va adoptar una sèrie de mesures per protegir la salut tant del personal com dels clients i de la ciutadania en general. Una d'aquests mesures va ser suspendre temporalment les lectures físiques dels comptadors d'aigua.

D'acord amb el que preveu l'article 60 del Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua, aprovat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, es va procedir a aplicar les lectures emeses sobre la base dels consums del mateix període de l'any anterior. La situació d'excepció viscuda per la crisi provocada per la COVID-19 ha superat el que preveia aquest reglament, posant-se de manifest que la normativa no estava adaptada per afrontar una pandèmia com la que vivim.

A causa del confinament, tothom ha passat molt més temps a casa. De mitjana, entre el març i el maig, el consum domèstic va augmentar un 9,6 % respecte al mateix període de l'any anterior. Aquesta situació va tenir un efecte directe en la factura de l'aigua, traduint-se en un increment de l'import total. El servei d'aigua funciona per trams: el preu de l'aigua depèn de la quantitat total que se n'hagi consumit. És a dir, com menys aigua es consumeix, menys es paga per metre cúbic.

Atès que durant el confinament domiciliari es va produir un increment del consum d'aigua en l'àmbit domèstic, en el moment d'emetre la primera factura amb una lectura real, s'han pogut produir salts en els trams derivats d'una acumulació del consum.

Aigües de Barcelona ha procedit a regularitzar els imports de manera automàtica en les factures, distribuint uniformement els consums estimats des del 14 de març fins que s'han pogut llegir els comptadors físicament.

Entén la factura de l'aigua

Sabies que no tot el que inclou la factura té relació amb l'aigua?

El subministrament d'aigua i taxes com la del clavegueram suposen un 60% del total de la factura. La resta, el 40%, són taxes fixades per les administracions que no tenen cap relació amb l'aigua.

Si vius al municipi de Barcelona, s'inclou un nou concepte tributari: la taxa pel servei de recollida de residus municipals generats en domicilis particulars, aprovada per l'Ajuntament de Barcelona. Aquest, com altres impostos i tributs, es cobren a través de la factura, però són aliens al servei que presta la nostra companyia.

Conceptes de la factura

Separem en tres grans grups els diferents conceptes que s'inclouen a la teva factura.

Cicle de l'aigua

En el primer grup, que anomenem "cicle de l'aigua", hi ha aquells conceptes (també els impostos) relacionats amb la gestió del cicle integral de l'aigua, des de la captació als embassaments fins a la devolució de l'aigua, un cop tractada, al medi ambient. Concretament:

- **Subministrament d'aigua:** pel servei que presta Aigües de Barcelona.
- **Cànon de l'aigua:** es recapta per compte de la Generalitat de Catalunya.
- **Taxa de clavegueram:** es recapta per compte de l'Ajuntament de Barcelona.

Residus

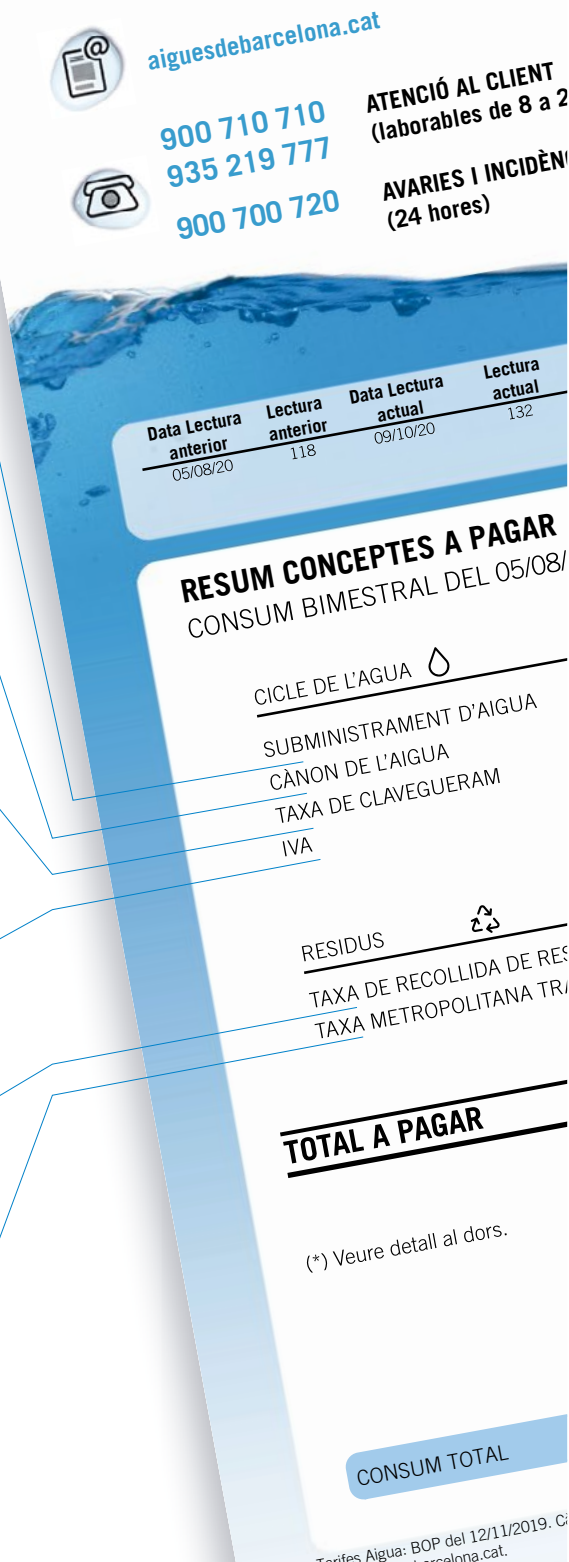
En el segon grup, que hem anomenat "residus", s'inclouen aquells conceptes que serveixen per finançar la gestió i el tractament dels residus que genera la ciutadania:

- **Taxa de recollida de residus (TRR) municipals generats en domicilis particulars:** es recapta per compte de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Taxa metropolitana de tractament de residus municipals (TMTR):** es recapta per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

IVA

Es recapta per compte de l'Administració de l'Estat.

En quin percentatge afecten aquests conceptes la teva factura final?



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

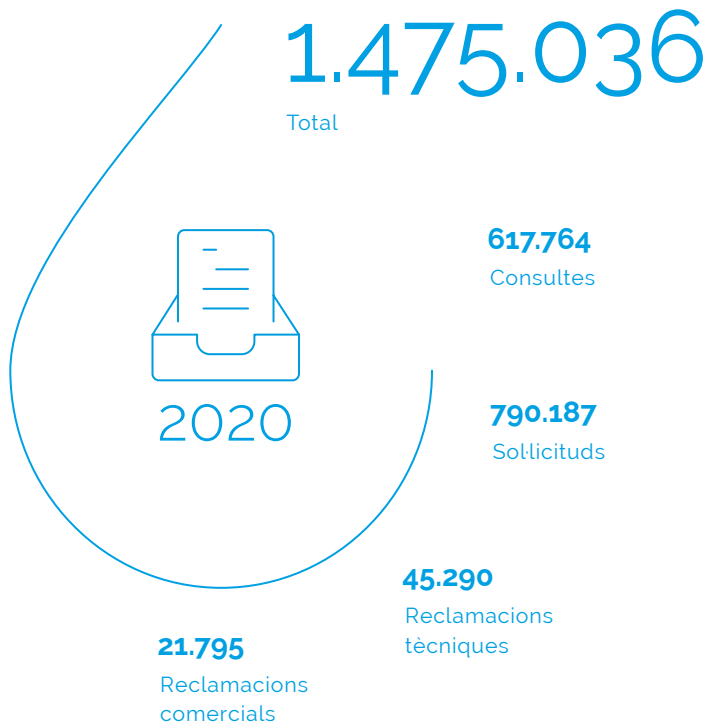
Aliances per assolir els objectius

Donem resposta a les necessitats dels clients

(102-44)
Aigües de Barcelona resol qualsevol tipus de reclamació (en primera instància). La resolució de les reclamacions està centralitzada i es tramita des de la direcció de Clients. Tanmateix, l'atenció es pot donar en el canal que triï cada client. Per facilitar la tramitació de les reclamacions, disposem d'una bústia de reclamacions oficials, on els diversos organismes de defensa dels consumidors (Diputació de Barcelona, Síndic de Greuges, FACUA, etc.) poden fer arribar les reclamacions dels clients.

Un cop Aigües de Barcelona emet la resolució, si el client no hi està d'acord té l'opció de seguir una via diferent en la qual no intervingui directament Aigües de Barcelona. D'aquesta manera, s'engega una mediació entre l'empresa i el client (reclamació oficial) mitjançant el *costumer counsel*, una oficina de mediació del consumidor, una junta arbitral, etc.

■ Requeriments generats durant l'any natural per tipologia



L'increment de les reclamacions del 2020 ha estat motivat, en gran part, per la situació de pandèmia derivada de la COVID-19. La situació d'emergència sanitària va propiciar una adaptació de la societat a la nova realitat i el confinament domiciliari va comportar un canvi substancial en els hàbits de la ciutadania. Aquest canvi d'hàbits es va traslladar especialment al consum d'aigua domèstic, resultant-ne un increment mitjà per a tot el període març-agost del 6,9 % respecte de les mateixes dates de l'any anterior. Aquest augment va tenir un efecte directe de la factura, l'import de la qual també es va apujar.

Altres elements que també van comportar un increment en l'import total de la factura van ser la incorporació de la nova taxa de recollida de residus (en el cas del municipi de Barcelona) i l'eliminació de la bonificació del cànon de l'Agència Catalana de l'Aigua aplicada durant els mesos d'abril i maig (en comparació amb les factures emeses amb posterioritat a aquests mesos).

En determinats casos, i atenent a l'increment de consum detallat, l'estimació de la lectura d'acord amb allò que estableix l'article 60 del Reglament del servei metropolità del cycle integral de l'aigua, va comportar una acumulació de consum en el moment d'obtenir la lectura real del comptador no telemesurat que va implicar un desplaçament de consums a trams de preu més elevat, efecte que no es va produir de manera generalitzada ni uniforme en la totalitat dels clients.

Disposem de la figura de la *customer counsel*, que té la missió de resoldre en última instància, mitjançant la mediació, els conflictes que puguin sorgir entre els clients i Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial i personalitzada, analitza les reclamacions dels clients no satisfets que sol·licitin voluntàriament la seva intervenció. Aquesta figura permet defensar i protegir els drets dels clients i ajuda a identificar oportunitats de millora per a la companyia.

<i>Customer counsel</i>	2018	2019	2020
Reclamacions totals	166	131	123
Reclamacions relacionades amb el cycle comercial	79 %	75 %	79 %
Casos gestionats i resolts mitjançant la mediació	98 %	100 %	100 %
Respostes totalment o parcialment satisfactòries per al client	85 %	72 %	93 %

Vies de solució (%)	2018	2019	2020
Mediació	98	103	79
Assessorament*	2	13	13
Transferides*	-	9	5
En vies de solució	-	0	18
No és procedent*	-	6	8

(*) El 2020 es modifica el criteri de *reporting* de la via de resolució de les reclamacions de la *customer counsel*. S'introdueixen els conceptes d'assessorament, transferies i no procedeix. A més, es comptabilitzen anualment les rebudes aquell any. En *reportings* anteriors, a les reclamacions registrades cada any s'afegien les tractades els anys anteriors.

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius



Acció climàtica

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius


15 VIDA
D'ECOSISTEMES
TERRESTRES
13 ACCIÓ
PEL CLIMA
11 CIUTATS I
COMUNITATS
SOSTENIBLES
7 ENERGIA ASEQUIBLE
I NO CONTAMINANT
12 PRODUCCIÓ
I CONSUM
RESPONSABLES

A mesura que els països se centren a reconstruir les economies després de la COVID-19, els plans de recuperació poden donar forma a l'economia del segle XXI perquè sigui neta, verda, sana, segura i més resilient. La crisi actual és una oportunitat per dur a terme un canvi profund i sistèmic cap a una economia més sostenible que funcioni tant per a les persones com per al planeta

Les Nacions Unides han proposat diverses mesures favorables per al clima que Aigües de Barcelona ja està adoptant:

- Transició verda per accelerar la descarbonització
- Economia verda: fer que la societat sigui més resilient
- Invertir en solucions sostenibles
- Afrontar els riscos climàtics.

Per abordar l'emergència climàtica, els plans de recuperació posteriors a la pandèmia han de propiciar canvis sistèmics a llarg termini que canviïn la trajectòria dels nivells de CO₂ a l'atmosfera

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Compromís amb el medi ambient

(102-11) (201-2) (103-2 Emissions) (103-2 Residus) (103-2 Compliment ambiental)

Les característiques del clima mediterrani pel que fa al règim de pluges i temperatures, sumades a la capacitat limitada dels rius de les conques internes de Catalunya i l'augment progressiu de la demanda d'aigua, ja comporten un dèficit de garantia de subministrament que anirà en augment si no se'n redueix el consum i no es disposa de nous recursos.

L'emergència climàtica és una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania. Aigües de Barcelona considera que és fonamental conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua davant del canvi climàtic per poder-se anticipar als seus efectes i integrar en tots els àmbits d'actuació de l'empresa la consciència sobre aquesta relació. Per això la companyia s'orienta cada vegada més cap a l'estalvi i la reutilització de l'aigua regenerada a les plantes de depuració, aplicant les tecnologies més innovadores i eficients.

La pandèmia de la COVID-19 ha posat de manifest l'estreta relació existent entre la salut del planeta i la salut de les persones.

Aigües de Barcelona ha establert unes **polítiques generals** que regulen el compromís i lideratge constant **en la protecció del medi ambient:**

- **Política de gestió integrada**
- **Política de compliment ambiental**
- **Política de sostenibilitat**

Com a gestors d'un recurs natural com és l'aigua, la naturalesa dels efectes de l'activitat desenvolupada per la companyia és essencialment positiva en els termes següents:

- Manteniment dels cabals ecològics
- Manteniment de la qualitat dels medis receptors
- Conservació de la biodiversitat a les instal·lacions (infraestructures verdes)
- Accessibilitat a un recurs de qualitat
- Generació de recursos a través de la reutilització de residus i d'energia
- Producció i subministrament d'aigua regenerada

Però també és cert que la gestió del cicle integral de l'aigua pot comportar alguns impactes negatius, com ara:

- Consum d'aigua, d'energia i de productes químics
- Generació de residus
- Emissió de soroll i de gasos a l'atmosfera i abocaments al medi



Tots aquests impactes estan monitorats d'acord amb els procediments de gestió i els plans d'emergència. A més, **Aigües de Barcelona està certificada amb la ISO 14001:2015 i la ISO 9001:2015 en les següents activitats del servei de gestió integrada del cicle de l'aigua:**

- **Tractament, transport i distribució d'aigua potable** per al consum humà
- **Sanejament d'aigües residuals urbanes**, inclosos els **processos de recollecció, interceptió, transport, elevació, depuració i regeneració**

Compromisos d'Aigües de Barcelona contra el canvi climàtic:

- Implantació d'un nou **model d'explotació del cicle de l'aigua basat en l'economia circular** i la cura de l'entorn natural de les instal·lacions
- Tancament del cicle urbà de l'aigua amb l'impuls de la **reutilització i la regeneració**, i **foment de les noves tecnologies** per a l'estalvi i per a un ús més eficient de l'aigua
- **Reducció del consum d'energia i de les emissions**, incorporant les fonts d'energia locals i renovables i fomentant-ne l'autoproducció
- **Impuls a la recerca i la innovació** per reduir l'impacte de l'activitat i millorar-ne la sostenibilitat
- **Sensibilització sobre el valor de l'aigua** i el potencial d'actuació individual i col·lectiu en pro de la sostenibilitat i la protecció del clima
- **Processos de gestió:** control, presa de mostres i anàlisis de la qualitat de l'aigua, residus, tècniques analítiques i operació i manteniment d'infraestructures i instal·lacions d'aigua

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

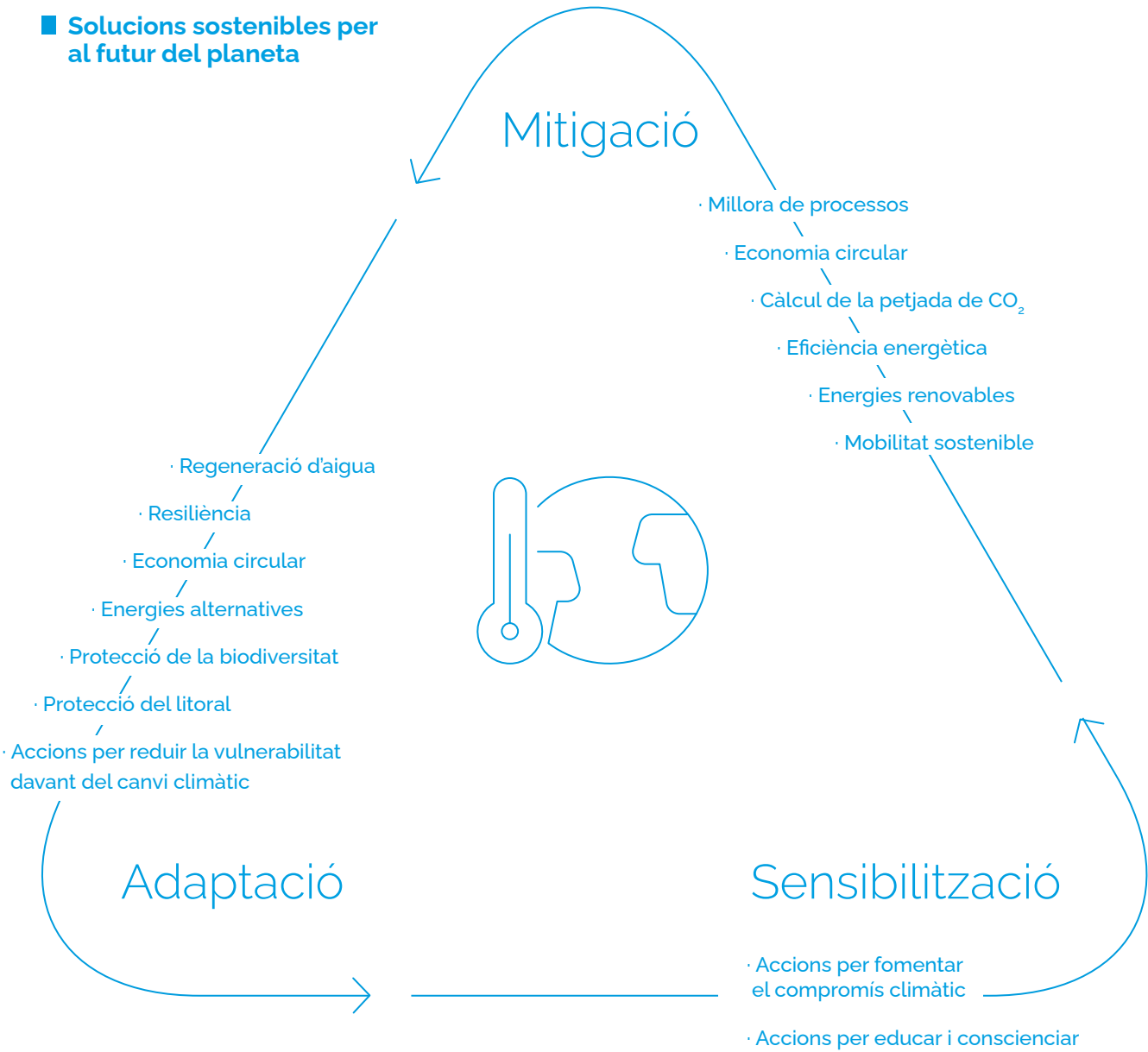
Durant l'exercici 2020, la companyia ha invertit 6,4 milions d'euros en accions destinades al medi ambient, i a més a més ha incorregut en diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit per un import total de 4,5 milions euros

Despesa mediambiental (euros)	2020
Auditories i gestió mediambiental	24.207
Gestió de residus*	2.493.047
Despeses en formació i sensibilització ambiental	**120.778
Qualitat de recurs	298.804
Mobilitat	8.725
Aigua regenerada*	881.836
Protecció del litoral*	450.799
Olors*	403
Energia verda*	265.832
Biodiversitat	2.415
Total	4.546.846

(*)L'increment respecte de l'exercici 2018 es deu a un canvi de criteri per la incorporació de les despeses associades a l'activitat de sanejament.
(**) Durant el 2020, s'han realitzat diverses accions de sensibilització sobre l'ús d'aigua potable.
(***) El context actual de pandèmia ha afectat directament la despesa ambiental.



Solucions sostenibles per al futur del planeta



(305-5)

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Reduir un 10 % l'emissió de tones de CO ₂ respecte de l'any 2015 (138.270,15 t CO ₂ equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO ₂ emeses respecte a l'any 2015 (138.270,15 t)	40,60 %	41,20 %	50,78 %	

• Càlcul de la petjada de carboni

(103-2 Emissions)

Calculem la nostra petjada de carboni, revisada i verificada d'acord amb la norma ISO 14064. Estem adherits al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

Durant el 2020, hem reduït les emissions de CO₂ en un 50,8 % respecte de 2015 (13,9 % respecte de 2019) i hem evitat 13.897,54 t CO₂ eq. A més, hem refermat el compromís de l'organització en la lluita contra el canvi climàtic. En aquest sentit, les nostres apostes són les següents:

- La compra d'energia elèctrica amb garantia d'origen de fonts renovables
- Les mesures d'eficiència energètica
- La producció d'energia verda
- La mobilitat sostenible

■ Petjada de carboni segons activitat

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



(*) L'abast 2 està calculat d'acord amb el mètode Market-based.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclussius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

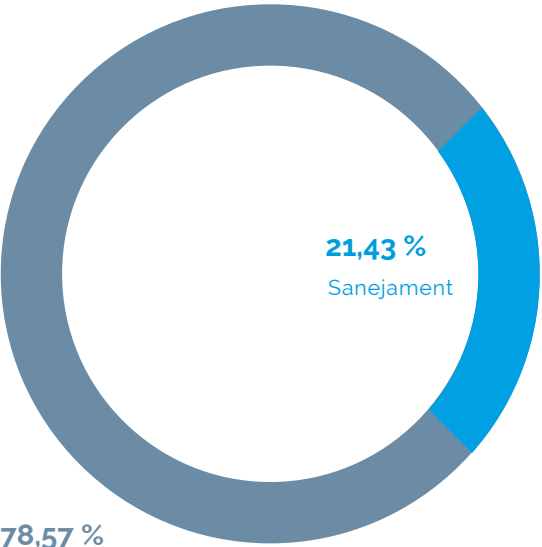
Aliances per assolir els objectius

• Petjada hídrica

La petjada hídrica reflecteix el volum total d'aigua dolça utilitzada per produir els béns i serveis consumits directament o indirectament. Per cinquè any consecutiu, hem calculat la petjada hídrica de les principals instal·lacions d'Aigües de Barcelona en el cicle integral de l'aigua.

D'acord amb els criteris de la Water Footprint Network, a Aigües de Barcelona el 63 % de la petjada hídrica consisteix essencialment en petjada blava, és a dir, la captació d'aigua de rius i pous a les plantes de potabilització que no es torna a les conques originals i que, generalment, té com a destí els consumidors finals d'aigua. La regeneració d'aigües residuals contribueix a reduir la petjada hídrica global del cicle integral de l'aigua, mentre que les set EDAR eviten la part grisa de la petjada, relacionada amb la quantitat d'aigua que seria necessària perquè l'aigua retornada al medi tingués la qualitat de la de la conca.

228.636.046 m³



78,57 %
Abastament

125.812.642,57 m³
Petjada hídrica blava

102.307.218,64 m³
Petjada hídrica grisa

No aplica
Petjada hídrica verda



99,8 %

Petjada hídrica directa
228.119.861,21 m³

0,2 %

Petjada hídrica indirecta
516.185,09 m³

• Eficiència energètica i energies renovables

(103-2 Energia 2016 – Transició energètica) (302-1)

La generació pròpia d'energia provinent de fonts alternatives als combustibles fòssils ens ajuda a reduir la petjada de carboni i a donar una segona vida als residus que generem. Els fangs de depuradora són un dels principals residus generats a les EDAR i la seva gestió és clau. Actualment, hi ha tres EDAR que generen biogàs a partir d'aquest residu ric en matèria orgànica. Totes tres fan servir l'energia produïda en els mateixos processos de la planta, fet que redueix les emissions de metà.

A més, hem desenvolupat un pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia verda, d'origen fotovoltaic. El projecte ha treballat la viabilitat de la generació fotovoltaica a les instal·lacions operatives del cicle de l'aigua, amb l'objectiu de reduir la dependència energètica d'Aigües de Barcelona mitjançant la generació d'energia per a l'autoconsum.

17.514.151 kWh Energia elèctrica produïda a través de fonts renovables

17.299.735 kWh Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs

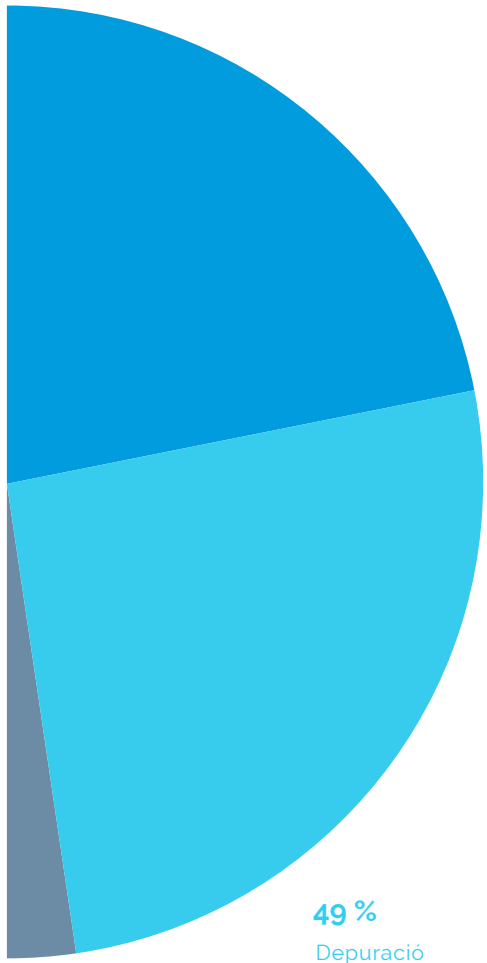
214.416 kWh Energia elèctrica d'origen fotovoltaic

■ Consum total d'energia elèctrica en el cicle integral de l'aigua

200.683.233 kWh

48 %

Producció i distribució



3 %

Oficines

49 %

Depuració

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Durant el 2020, en el marc de la ISO 50001 d'eficiència energètica, s'han executat un total de 17 accions en els 4 àmbits en què s'organitza el sistema a Aigües de Barcelona: ecofactories, producció, xarxa d'abastament i gestió d'edificis.

Algunes de les accions de gestió energètica finalitzades aquest any han sigut la renovació dels grups de la Central Can Güell II, l'optimització del funcionament del pretractament de les EDAR Besòs i Montcada o la substitució de la màquina de climatització del laboratori de Collblanc.

A Aigües de Barcelona hem assolit un 17,08 % d'autosuficiència energètica respecte al total d'energia consumida



Mobilitat sostenible

Aigües de Barcelona disposa d'un pla de mobilitat viària per conèixer les necessitats de mobilitat de les persones que treballen a l'organització. D'acord amb això, ha desenvolupat el Pla de desplaçament d'empresa de la seu de Collblanc.

La Mesa de Mobilitat de l'empresa anima els professionals a adoptar hàbits de mobilitat més sostenibles, segurs i saludables en els desplaçaments. Amb aquests canvis, la plantilla contribueix a millorar el medi ambient de l'àrea metropolitana de Barcelona.

La progressiva implantació del cotxe elèctric a la flota de vehicles d'Aigües de Barcelona ha arribat el 2020 a 145 vehicles 100 % elèctrics; aquest projecte s'emmarca en l'estratègia de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona.

Economia circular

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	17,00 %	85,78 %	81,50 %	

(103-2 Residus) (306-2) (306-4)
Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, tot minimitzant el consum de recursos i els impactes en el medi.

A Aigües de Barcelona prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme l'activitat i donem un segon ús als residus que poden esdevenir un recurs energètic més net.

A més de treballar en la minimització de la generació de residus i en la seva valorització, posem el focus a reaprofitar-los, amb un doble objectiu: reduir el volum de residus a gestionar i reduir el consum de recursos no renovables.

El 2020, la companyia ha valoritzat el 96,23 % dels residus gestionats a les depuradores (EDAR) i el 44,45 % dels residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)

Actuacions destacades

De depuradores a ecofactories

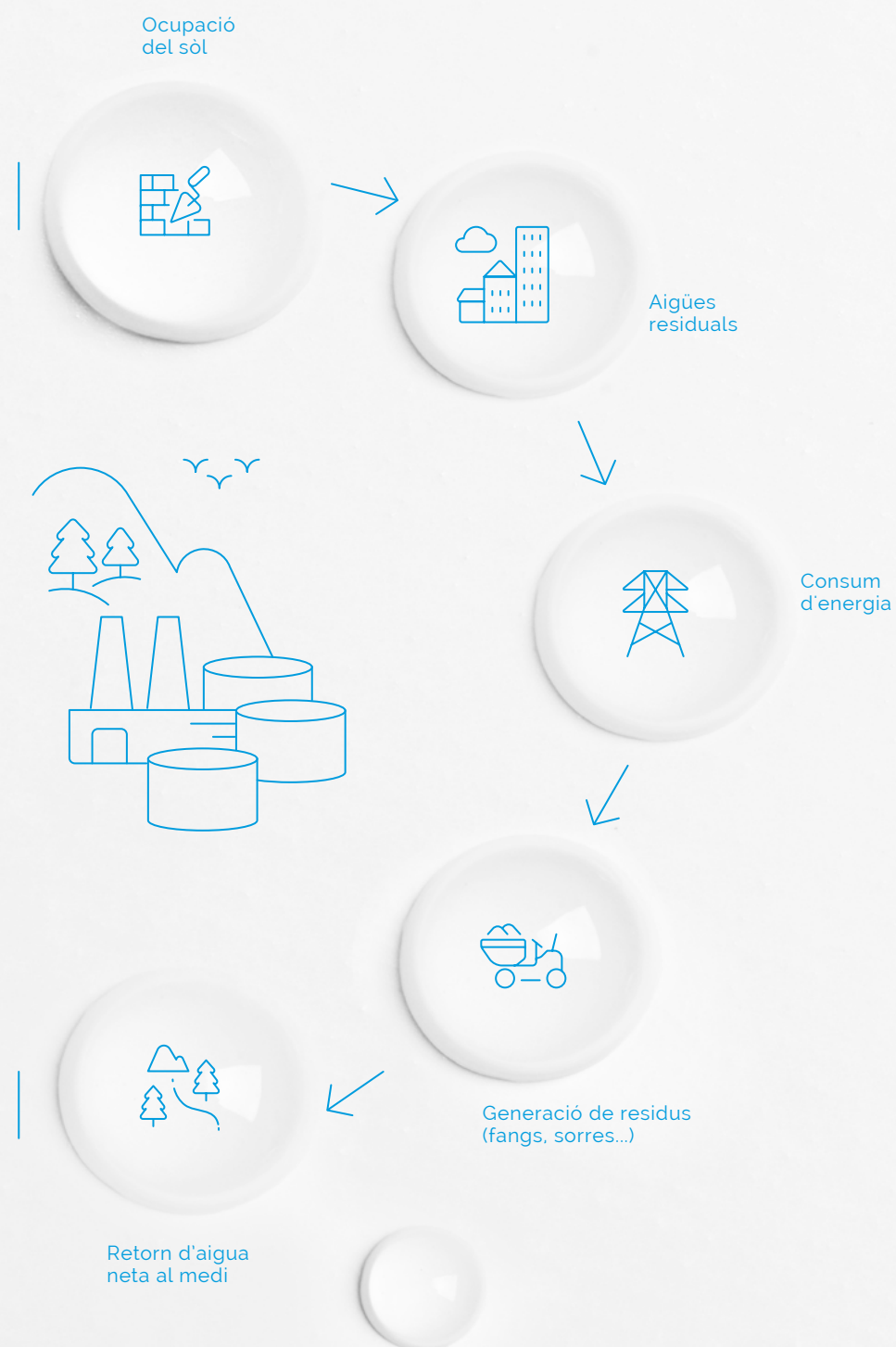
A Aigües de Barcelona hem desenvolupat un projecte ambiciós per convertir les estacions d'aigües residuals en ecofactories, amb l'objectiu que en el futur aquestes plantes siguin autosuficients i generin tota l'energia que necessiten per funcionar. Aquestes ecofactories produiran energia aprofitant els residus que es generen als tractaments de depuració, i disposaran de sistemes de producció d'energies renovables i també d'innovadors sistemes d'eficiència i aprofitament energètic. Es preveu que la primera ecofactoria comenci a ser una realitat l'any 2021, amb el projecte dut a terme a l'EDAR Baix Llobregat, principalment en el vector aigua (reutilització) i el vector energia (eficiència i producció).

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius



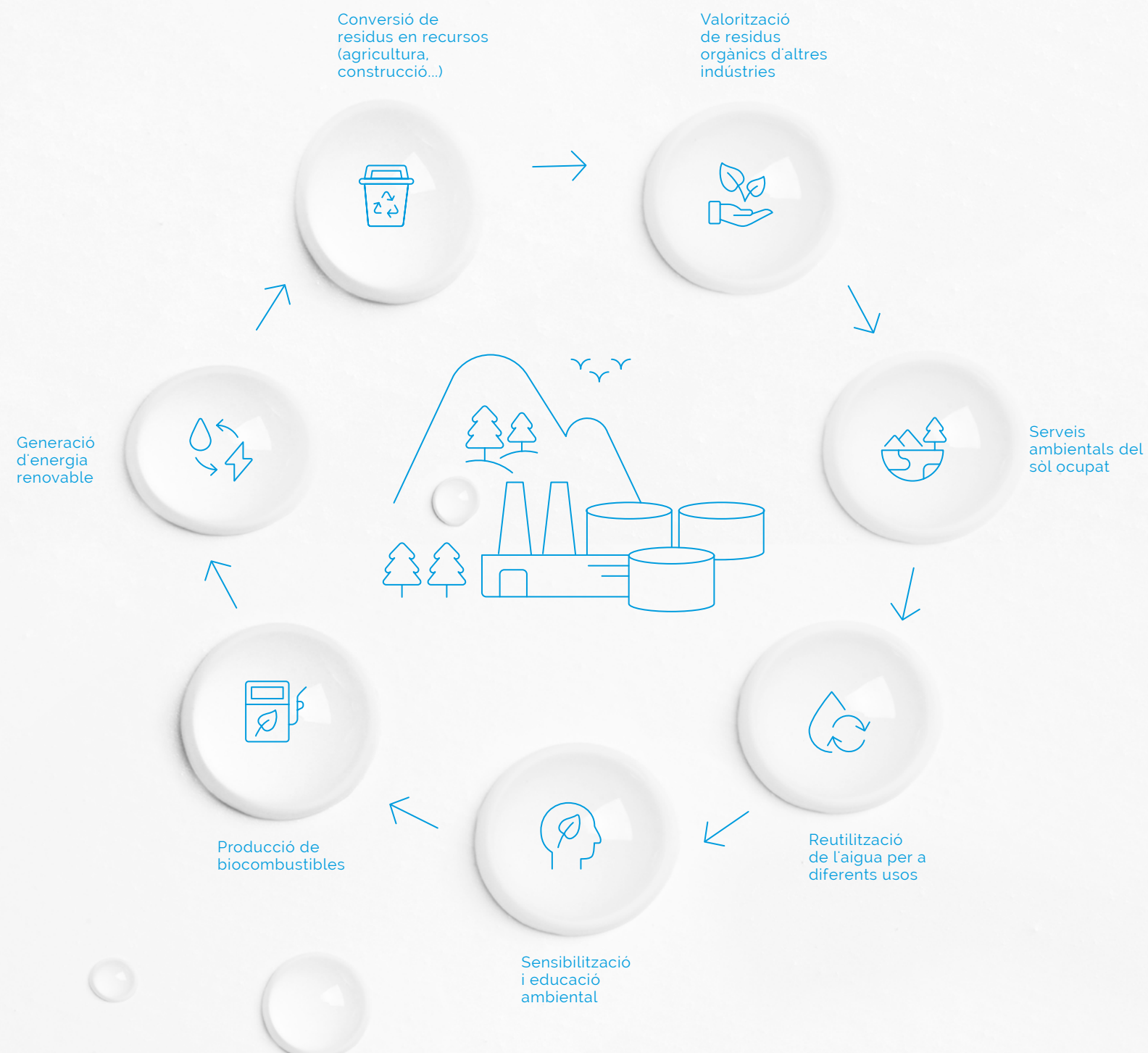
■ Model lineal

Depuradores



■ Model circular

Ecofactories



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

• Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

Centrem els nostres esforços a reduir els residus que generem i ho fem per mitjà d'iniciatives innovadores, com ara el projecte pioner dut a terme amb un dels nostres proveïdors, l'empresa constructora Sorigué, i amb la col·laboració de l'Administració local per a la reutilització de la terra extreta de les rases de les obres de canalització. Aquest projecte s'ha consolidat el 2020 fins arribar al 81,5 % de terres de rases reutilitzades.

Estalvi de plàstic i reducció d'emissions amb l'avituallament d'aigua potable en les curses

Aigües de Barcelona proveeix d'aigua potable en els avituallaments de 8 curses de l'àrea metropolitana de Barcelona, com ara la Cursa de La Mercè, la dels Bombers de Barcelona o la Cursa Nocturna de l'Hospitalet del Llobregat.

En aquests esdeveniments s'han instal·lat punts d'hidratació en els quals es dispensa aigua servida directament de la xarxa d'aigua potable de l'aixeta en gots compostables o biodegradables, per tal de contribuir a la reducció de residus.

2.234

Quilos de plàstic no utilitzats

15.231

Quilos d'emissions de CO₂ estalviats



• Protecció del litoral, de la natura i de la biodiversitat

(303-2)

Evitar els impactes negatius en el medi marí és també una prioritat d'Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, treballem per ser cada vegada més eficients i ràpids en la resposta davant de possibles incidents que afectin la qualitat de les aigües marines.

Per tal d'evitar o minimitzar els abocaments en temps sec no autoritzats, hi ha sensors de nivell a totes les plantes i bombaments associats, comunicats amb un sistema SCADA connectat a una alarma les 24 hores els 365 dies a l'any; aquest sistema genera un avis per correu electrònic als responsables i permet l'actuació immediata de l'equip de guàrdia permanent.

Aigües de Barcelona realitza la vigilància i el control de la xarxa metropolitana. En cas de produir-se un abocament, desenvolupa una gestió correctiva.

Control de les aigües de bany

Aigües de Barcelona aporta valor de qualitat turística als municipis mitjançant el control de l'estat de les platges i la gestió de la situació dels abocaments en temps real, gràcies a un sistema d'informació integral de previsió de la qualitat de les aigües i de les zones de bany (tant de la costa com de l'interior).

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	13	9	9	

A més, a través de plafons a les platges, via web o mitjançant aplicacions per a dispositius mòbils (COWAMA), informem la ciutadania i els ajuntaments sobre les condicions de l'aigua de bany, la predicció meteorològica, l'estat del mar, la presència de meduses i la bandera atorgada a la platja.

Conservació de la biodiversitat

Treballem per la conservació i millora dels hàbitats naturals implicats en el cicle de l'aigua –fluvials, litorals, marins, zones humides– i la seva biodiversitat, així com per minimitzar la nostra petjada climàtica.

La biodiversitat és crítica per al manteniment de la qualitat de les fonts d'aigua i té un paper fonamental, però sovint insuficientment reconegut, en el cicle de l'aigua. La integració de la biodiversitat en la gestió d'Aigües de Barcelona és primordial.

El compromís de conservació de la biodiversitat s'ha incorporat en la gestió de les nostres instal·lacions, especialment en les que estan situades en espais naturals de la Xarxa Natura 2000, amb protecció legal. Per aquest motiu, duem a terme diverses accions de vigilància i cura de la biodiversitat i de naturalització de les nostres instal·lacions.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



■ Principals projectes duts a terme el 2020



Biotronc a l'ETAP de Sant Joan Despí

Un xiprer arrencat per la tempesta Glòria ha estat reconvertit en un biotronc, on la fusta morta en descomposició afavoreix el desenvolupament de les fases larvàries de molts insectes dels quals s'alimentaran altres grups faunístics de nivell tròfic superior. Alhora, es poden integrar hotels d'insectes en el propi tronc o bé permetre que ocells típicament forestals com les mallerengues carboneres (*Parus major*), o els pardals (*Passer domesticus*) en el cas d'espais oberts, puguin trobar llocs on fer el niu.



Seguiment de fauna

Seguiment d'aus i mamífers i d'altres espècies per dur a terme accions de protecció faunística.



Formació de perfeccionament en observació d'aus



Implantació d'un protocol d'incidència amb fauna a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona



Gestió de zones verdes amb criteris de biodiversitat postconfinament



Implantació del projecte BiObserva Stop Invasoras

L'objectiu d'aquest projecte és controlar les espècies invasores a totes les instal·lacions de tractament d'aigua.

Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/h./dia)	103,44	103,77	109,24	

El Museu de les Aigües, l'instrument vertebrador del compromís amb la cultura i l'educació d'Aigües de Barcelona, és un agent de referència, dinàmic i en contínua evolució per a la difusió del coneixement sobre els valors relacionats amb la cultura de l'aigua.

La Central Cornellà d'Aigües de Barcelona, seu del Museu de les Aigües, ha acollit entre els mesos de gener i febrer l'oferta d'activitats presencials per al públic educatiu, familiar i general, que a partir del març s'ha reconvertit en digital, mantenint en tot moment els objectius d'educació i sensibilització.

La Central Cornellà és una instal·lació en funcionament. És per això que des de l'esclat de la crisi sanitària de la COVID-19, com a mesura preventiva i a diferència d'altres museus, el Museu de les Aigües roman tancat temporalment, per tal de minimitzar riscos en aquestes instal·lacions estratègiques de subministrament. El Museu ha respost a aquesta situació donant un nou impuls a la digitalització de totes les activitats i recursos educatius, per tal de possibilitar que aquests continguts estiguin disponibles per a tothom, sempre i davant de qualsevol eventualitat.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

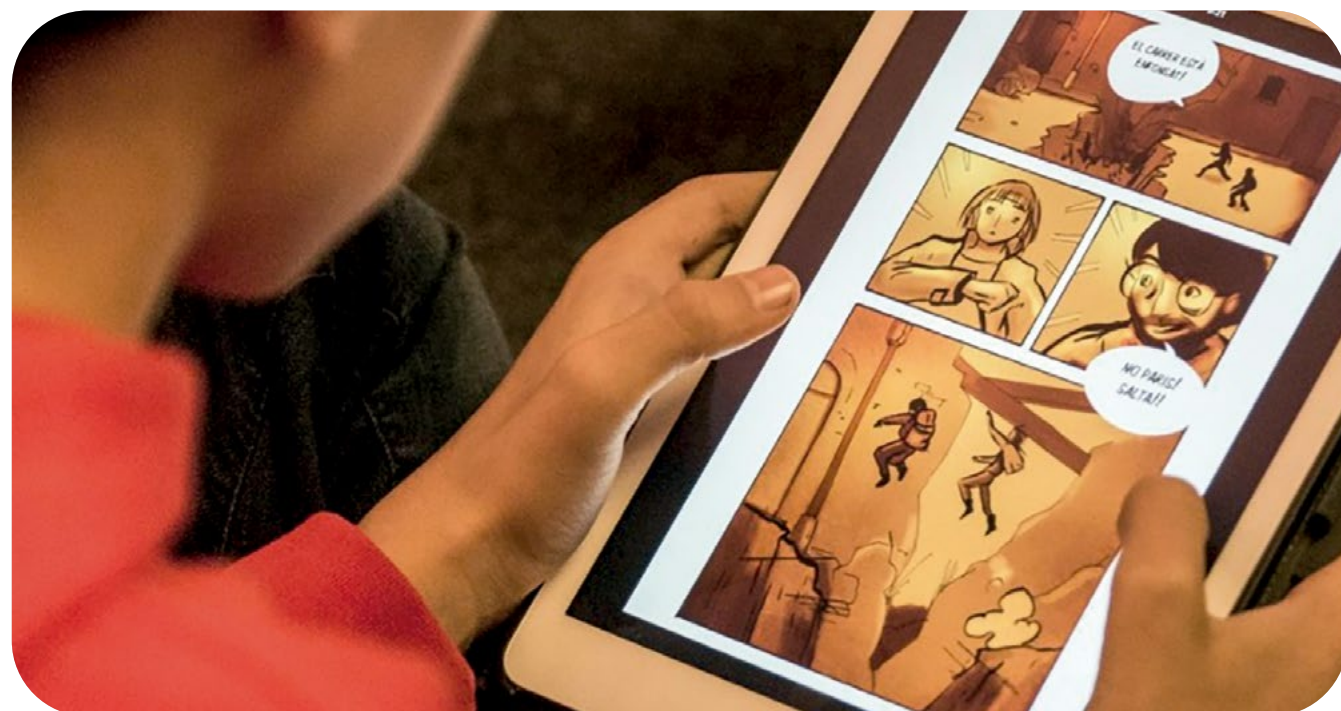
Activitats del Museu

Cultura i educació

Entre els mesos de gener i febrer, el Museu de les Aigües ha portat a terme la seva activitat habitual.

6.206 visitants

9.110 escolars en el conjunt del programa educatiu



Activitat digital

- El repte de la biodiversitat. El Museu de les Aigües a l'univers Minecraft
- Atrapats al Museu. L'*escape room* de l'aigua
- El Trivia pel Planeta. Concurs de preguntes sobre aigua i canvi climàtic

Del març al desembre de 2020 l'activitat del Museu de les Aigües per al públic educatiu, familiar i general s'ha desenvolupat en format digital.

18.403 participants

- Aqualogia *online*. Programa a través de la plataforma Moodle
- Visita a la potabilitzadora de Sant Joan Despí. Recorregut en realitat augmentada amb guia didàctica
- H2o, el joc del cicle integral del l'aigua. Joc de construcció amb guia didàctica
- Origen, rescatem l'aigua. Còmic interactiu

15.651 infants i joves han participat en el programa educatiu escolar digital

Continguts digitals

- Ciència de l'aigua: vídeos dinamitzats pel divulgador científic Dani Jiménez per descobrir les propietats de l'aigua i la manera com aquestes propietats afecten el medi ambient
- Jocs d'aigua: vídeos dinamitzats per l'especialista en jocs Oriol Ripoll per fomentar la cooperació i la imaginació sobre el tema de l'aigua
- Visita virtual al Museu de les Aigües: vídeo que recorre els elements més singulars del Museu
- Visita 360° al Museu de les Aigües: visita immersiva per conèixer tots els espais del Museu, inclosos els que habitualment no estan oberts al públic

233.771 visualitzacions dels continguts digitals divulgats a través de YouTube, Facebook o Instagram

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



8

Innovació per a la transformació

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius



La industrialització inclusiva i sostenible, juntament amb la innovació i la infraestructura, pot donar curs a les forces econòmiques dinàmiques i competitives que generen l'ocupació i els ingressos. Aquestes estratègies tenen un paper clau a l'hora d'introduir i promoure noves tecnologies, facilitar el comerç internacional i permetre l'ús eficient dels recursos. La innovació i el progrés tecnològic són clau per descobrir solucions duradores per als reptes econòmics i ambientals, com l'augment de l'eficiència energètica i de recursos

Les tecnologies de la informació i la comunicació han estat en la primera línia de la resposta a la COVID-19. La crisi ha accelerat la digitalització de molts negocis i serveis, inclosos el teletreball i els sistemes de videoconferència, tant dins com fora de el lloc de treball, així com de l'accés a la sanitat, l'educació i els béns i serveis essencials

A Aigües de Barcelona liderem un ecosistema d'activitat en R+D+I amb voluntat de consolidar Barcelona com un referent en innovació i gestió del cicle de l'aigua que doni resposta ràpida i eficient als grans reptes econòmics, socials i ambientals

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	24,00 %	26,38 %	*45,57 %	

(*) Aquest % inclou les persones treballadores que participen en les xarxes d'intraprenedoria InnovAB i Influencers Digitals; en projectes de finançament públic; com a *Core Team* en els entorns de col·laboració del Grup Suez, i en les sessions de transferència de coneixement i cultura de la innovació emmarcades com a Innovations Coffee, Knowledge Coffee i *webinars* GeCon.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Cultura de la innovació

(103-2 Tecnologies intel·ligents)

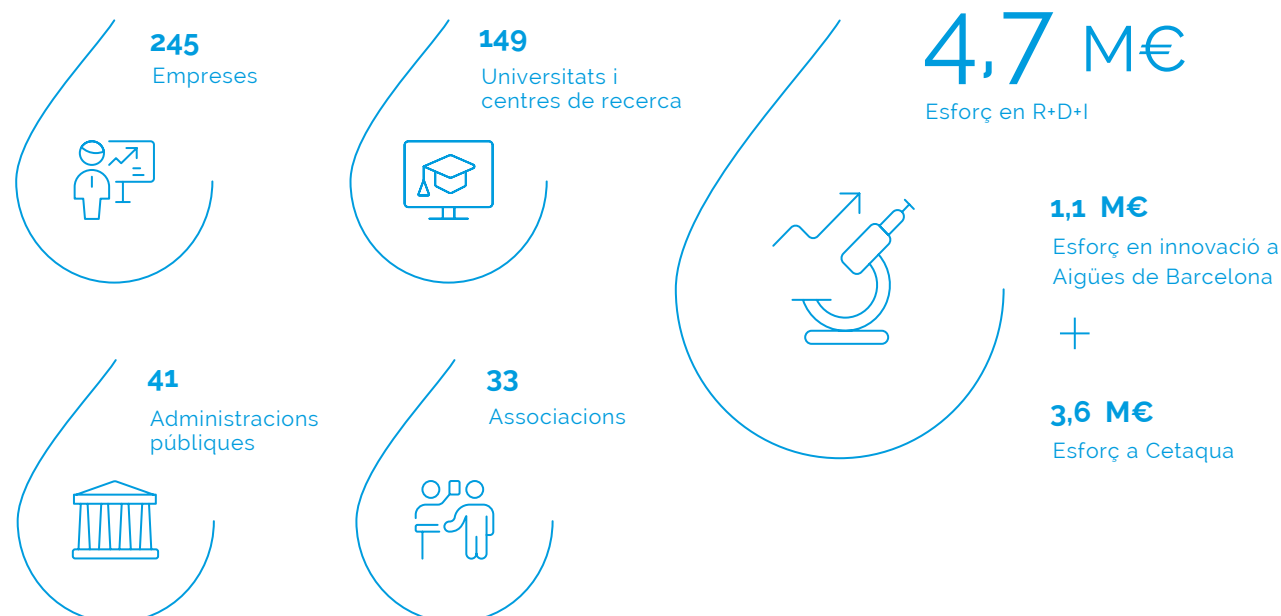
El nostre compromís amb la innovació es fonamenta en línies de recerca que fomenten la generació de valor social, econòmic i ambiental en tots els projectes, la qual cosa posiciona Aigües de Barcelona com a referent en l'ecosistema d'innovació de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Com a companyia, allò que ens mou en el marc de la innovació és ser un referent per l'organització desenvolupada en qualsevol procés d'innovació i transformació, per aportar

valor a l'activitat a partir del coneixement i la innovació de la gestió del cicle integral de l'aigua i del seu impacte, i per apostar per la transversalitat, la col·laboració, els resultats tangibles i el compromís amb la societat.

La nostra tasca de recerca i innovació es realitza principalment a través de Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou la investigació, el desenvolupament tecnològic i la innovació dels processos del cicle integral de l'aigua.

Impacte en les xarxes de coneixement



Línies d'investigació amb valor social, ambiental i econòmic

Aigües de Barcelona treballa en 6 línies d'investigació, que fomenten la generació de valor social, econòmic i ambiental en tots els projectes d'innovació, sent un agent actiu en l'ecosistema innovador de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

Línies d'investigació



Recursos alternatius



Medi ambient i salut



Impacte del canvi global



Aigua i energia



Gestió eficient d'infraestructures



Gestió de la demanda d'aigua

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Eixos d'actuació

Qualitat i medi ambient	Coneixement	Eficiència i digitalització	Grups de relació
Detecció d'esdeveniments	Emprenedoria i talent en xarxa	Optimització de les operacions	Reputació i transparència
Monitoratge de la qualitat de l'aigua	Cultura de la innovació	Sensòrica i seguiment	Educació i sensibilització
Economia circular: fonts alternatives	Transferència de coneixement	Gestió de dades	Impacte social
Indicadors		Economia circular i valorització	Diàleg i proximitat
		Automatització de processos i robòtica	

Desplegament de projectes per eixos d'actuació durant el 2020

Línies d'investigació	Projectes	Qualitat i medi ambient	Coneixement	Eficiència i digitalització	Grups de relació
Recursos alternatius: Recerca per garantir l'aprofitament eficient i sostenible de tots els recursos hídrics.	2	1	2	-	-
Impacte del canvi global: Recerca sobre les repercussions del canvi global en el cicle de l'aigua i en el disseny d'estratègies per mitigar-lo o per adaptar-hi les infraestructures.	30	10	26	9	16
Gestió eficient d'infraestructures: Investigació de tecnologies per aconseguir unes xarxes intel·ligents, sistemes de localització de fuites i avaluació de l'envel·liment de les infraestructures i de la modelització de processos.	45	9	16	27	6
Medi ambient i salut: Innovació en els aspectes mediambientals de la gestió de l'aigua i en solucions que n'assegurin la qualitat per al consum.	27	16	9	1	6
Aigua i energia: Recerca i desenvolupament per millorar l'eficiència energètica de les explotacions i produir energia a partir de biomassa i altres fonts renovables.	3	2	2	-	1
Gestió de la demanda de l'aigua: Estudi del comportament dels consumidors per respondre de manera satisfactòria a les seves expectatives	7	1	3	6	5

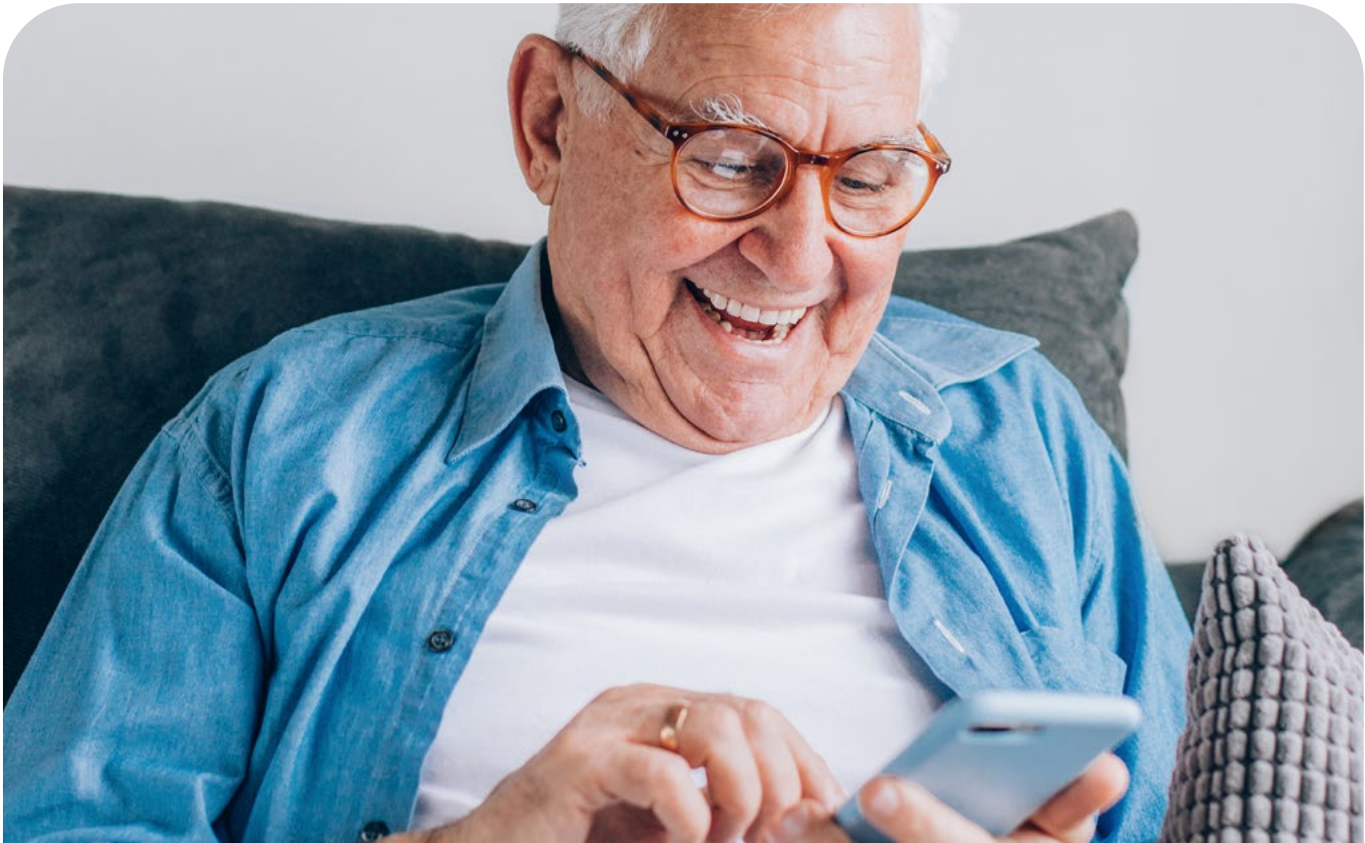
Total *
114 Projectes

*Alguns projectes poden formar part de més d'un eix d'actuació.

Solucions a través dels programes d'innovació

Els programes d'innovació són les plataformes o mecanismes que s'utilitzen per poder executar els projectes.

Tipologia de programes:



1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Aliances per assolir els objectius



Els ODS només es poden aconseguir amb associacions mundials sòlides i amb cooperació. Perquè un programa de desenvolupament es compleixi satisfactòriament, cal establir associacions inclusives (d'àmbit mundial, regional, nacional i local) sobre principis i valors, així com sobre una visió i uns objectius compartits que posin el focus en les persones i el planeta

A causa de la pandèmia de la COVID-19, s'espera que l'economia mundial es contregui fortament un 3 % el 2020, la qual cosa constituiria la seva pitjor recessió des de la Gran Depressió

Ara més que mai, cal una sòlida cooperació internacional per tal de garantir que els països que posseeixen els mitjans per recuperar-se de la pandèmia reconstrueixin millor i aconseguixin els Objectius de Desenvolupament Sostenible

L'Agenda 2030 de les Nacions Unides per al desenvolupament sostenible ens interpel·la a actuar conjuntament, teixint aliances, per tenir cura del planeta, millorar la qualitat de vida, la dignitat i el desenvolupament de les persones, garantir la prosperitat econòmica i el treball digne i, finalment, per avançar cap a un món més pacífic, just i amb institucions més responsables

Objectiu	Indicador	2018	2019	2020	Tancament cicle 2016-2020
Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)	82	148	86	

Aliances per a un futur més sostenible

(103-2 Comunitats locals) (413-1)
Només amb la implicació i el treball conjunt d'empreses, administracions, ciutadania i la comunitat educativa i científica, serà possible generar visions de futur compartides i acords fermes i amb capacitat transformadora. En aquest sentit, Aigües de Barcelona formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives a escala local amb l'objectiu de compartir el nostre coneixement i experiència, fruit del nostre convenciment en la força de les aliances per generar més valor i assolir fites més ambicioses.

86 projectes, convenis i col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials

22 protocols signats en matèria de pobresa energètica amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona

41 projectes locals patrocinats, per un valor de 531.913 €

22@Network, aliances que fomenten la col·laboració

Participació activa d'Aigües de Barcelona en el projecte 22@Network Barcelona.
El projecte 22@Network és una **xarxa de relacions i aliances entre grans empreses, pimes, empreses emergents, universitats i centres tecnològics** per fer d'aquest districte de Barcelona un referent internacional d'àmbit tecnològic i d'innovació. Avui en dia hi participen més de 5.000 empreses i totes les universitats de Barcelona.

Aigües de Barcelona forma part de les següents comissions del projecte:

- **Consell Assessor**
- **Emprenedoria**
- **Empresa i Medi Ambient**
- **Innovació**
- **Talent**
- **Responsabilitat Social Corporativa**

El 2020 es va celebrar el 20è aniversari del districte, i al llarg de l'any s'hi van dur a terme fins a un total de 45 esdeveniments de diferents formats (esmorzars, àgora, seminaris web formatius, seminaris web de tertúlia...), a més de la festa d'aniversari, en la qual Aigües de Barcelona va participar de manera activa.

Start4Big, aliances per al futur

Primera **iniciativa d'innovació oberta multisectorial a Europa d'atracció d'empreses emergents (start-ups)**.
El projecte té com a objectiu identificar les millors empreses emergents amb les quals desenvolupar solucions tecnològiques per resoldre reptes de negoci per tal de ser els primers a adoptar tecnologies que impactin en els consumidors.
Start4Big va ser dissenyat per atreure empreses emergents, nacionals i internacionals, que desenvolupin solucions disruptives i resolguin els diferents reptes plantejats per les empreses participants. Les empreses emergents tenen l'oportunitat de desenvolupar i testar prototips en casos reals per mà d'aquestes grans corporacions.
En la primera onada del projecte, els reptes van tractar sobre la millora i la personalització de l'experiència dels usuaris en temps real, el consum a la llar i nous serveis a través de la connectivitat.
Durant la segona onada, els reptes han girat al voltant de les temàtiques següents: autenticació biomètrica, realitat augmentada i virtual, *smart cities*, economia circular i sostenibilitat.

- Al llarg del procés, Aigües de Barcelona ja ha confirmat **proves pilot** amb les empreses emergents següents:
- **Smart IoT Labs.** Nova generació d'assistents virtuals per a llars, anticipant-se a les necessitats dels usuaris.
 - **Innovae.** Desenvolupament de solucions basades en la realitat augmentada i la realitat virtual per a la indústria 4.0.
 - **Climate Trade.** Mercat web (*marketplace*) basat en la tecnologia de la cadena de blocs (*blockchain*) per compensar la petjada de carboni.
 - **Validated ID.** Serveis de signatura electrònica, factura electrònica i identitat digital.

1	Aigües de Barcelona és gestió responsable
2	Governança: integritat i transparència
3	Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
4	Treball i creixement econòmic inclusius
5	Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
6	L'accés a l'aigua, una prioritat
7	Acció climàtica
8	Innovació per a la transformació
9	Aliances per assolir els objectius

A-porta a Can Mariner, aliances per a l'empoderament ciutadà

Projecte d'empoderament veïnal de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC), finançat per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Aigües de Barcelona i l'Obra Social "la Caixa". S'ha desplegat a 1.000 habitatges del barri de Can Mariner de Santa Coloma de Gramenet per lluitar contra la pobresa energètica.

Un equip de "Picaportes", vuit dones del barri de Can Mariner, assessoren i aconsellen el veïnat sobre com reduir l'import de les factures de subministraments bàsics i com adequar les llars al fred o a la calor amb arranjaments de baix cost.

Programa de mentoria en organització del temps, aliances per al coneixement

Des de l'any 2018 participem com a empresa mentora en una iniciativa impulsada per la Xarxa d'Empreses NUST en el marc del Pacte del Temps de Barcelona de l'Ajuntament de Barcelona, que promou que empreses amb expertesa i trajectòria reconeguda en l'àmbit de l'organització del temps (flexibilitat horària, treball electrònic, conciliació, corresponsabilitat, etc.) aportin el seu coneixement, experiència i suport de manera personalitzada a empreses que volen aprendre i avançar en aquest àmbit.

#JoEmCorono, aliances per a la lluita contra la COVID-19

El 2020, Aigües de Barcelona va posar en funcionament una campanya per recollir fons per a la lluita contra el coronavirus. La companyia va donar a l'assaig clínic #JoEmCorono 40.251 euros, un per cada client que es va donar d'alta a la factura digital.

La iniciativa #JoEmCorono està encapçalada per l'equip de metges i investigadors de la Fundació Lluita contra la Sida, IrsiCaixa i l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol, i pretén recaptar fons per a la recerca contra el coronavirus.



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Foment de l'ocupabilitat

(103-2 Ocupabilitat) (203-2)

Impuls a la formació dual

El 2020 s'ha signat un conveni de col·laboració amb el Departament d'Educació sobre formació professional dual en el sector de l'aigua. L'acord inclou un nou cicle formatiu de grau superior en Gestió de l'aigua, que s'imparteix des de l'inici de curs a l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat. Els alumnes d'aquest curs combinaran la formació teòrica amb pràctiques a Aigües de Barcelona.

Es referma el compromís d'Aigües de Barcelona amb la generació d'ocupació de qualitat, el desenvolupament de l'economia local i les aliances per fer front als reptes de futur



Pla de doctorats industrials

El Pla de doctorats industrials és una estratègia de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades, a la qual Aigües de Barcelona es va adherir el 2014. La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de doctorats industrials presenta trets diferencials destacats, com són la resolució de problemes aplicats, l'accés dels estudiants a prototips, la investigació col·laborativa i aplicada, la formació específica a la indústria o les noves oportunitats de carrera, així com la participació de professionals altament qualificats dins del sector de l'aigua.

Els aspectes relacionats amb l'aigua que tractaran els diferents doctorats són diversos: canvi global, gestió eficient, medi ambient i salut, aigua i energia.

Les convocatòries són anuals i tenen una durada de 3 anys per a cada projecte de doctorat. En l'actualitat, 5 estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i durant el 2020 han treballat en la tesi 3 estudiants més.

Acció social, cultural i educativa al territori

(103-2 Comunitats locals) (413-1)

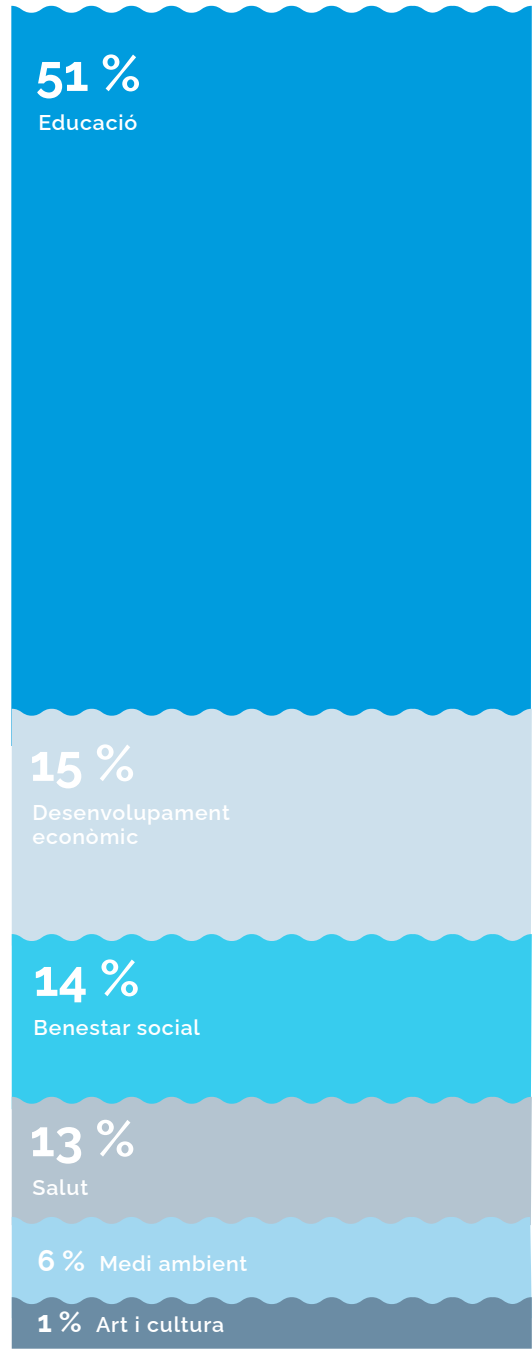
Disposem d'un ampli programa d'acció social, d'educació i sensibilització amb impacte directe en el medi, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua i dels efectes del canvi climàtic a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Durant el 2020, el nostre compromís amb l'acció social ha arribat a més de 200.000 ciutadans a través de les nostres campanyes de sensibilització i els nostres programes educatius, amb els quals compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta.

159 organitzacions s'han beneficiat de la nostra acció social

Més de 200.000 persones han participat en els nostres programes de sensibilització i acció social

Tipologia dels projectes



1,9 M€
Destinats a acció social

1,5 milions d'euros a través de la Fundació Agbar

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Fundació Agbar, compromís efectiu amb la comunitat

El propòsit de la Fundació Agbar és millorar la qualitat de vida de les persones i el seu entorn, aportant propostes transformadores i generant un impacte real mitjançant actuacions concretes. D'acord amb aquest propòsit, el 2020 la Fundació ha treballat per donar resposta a l'augment de la desigualtat social i a l'empobriment de la població de Barcelona i de la seva àrea metropolitana, fruit de la crisi sanitària, econòmica i social causada per la COVID-19.



La Fundació Agbar ha continuat vertebrant la seva activitat en dos grans eixos de treball: el compromís amb l'acció social i el compromís amb la cultura i l'educació

Accions destacades:

- **Beques universitàries “Joves Talents”**
20 estudiants amb aptituds acadèmiques destacades i sense recursos econòmics han rebut aquests ajuts des del curs 2016-2017.
- **Programa ONA (ocupabilitat, necessitats bàsiques i empoderament)**
Projecte per reduir la situació de vulnerabilitat de persones usuàries del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona.
- **Emprèn Social**
Primera edició del programa de foment de l'emprenedoria social, mitjançant el qual s'han acompanyat 7 iniciatives amb impacte, innovadores i socialment transformadores.



Compromís amb la cultura i l'educació



El Museu de les Aigües, l'instrument vertebrador del compromís amb la cultura i l'educació d'Aigües de Barcelona, és un agent de referència, dinàmic i en contínua evolució per a la difusió del coneixement sobre els valors relacionats amb la cultura de l'aigua.

La Central Cornellà d'Aigües de Barcelona, seu del Museu de les Aigües, ha acollit entre els mesos de gener i febrer l'oferta d'activitats presencials per al públic educatiu, familiar i general, que a partir del març s'ha reconvertit en digital, mantenint en tot moment els objectius d'educació i sensibilització.

La Central Cornellà és una instal·lació en funcionament. És per això que des de l'esclat de la crisi sanitària de la COVID-19, com a mesura preventiva i a diferència d'altres museus, el Museu de les Aigües roman tancat temporalment, per tal de minimitzar riscos en aquestes instal·lacions estratègiques de subministrament. El Museu ha respost a aquesta situació donant un nou impuls a la digitalització de totes les activitats i recursos educatius, per tal de possibilitar que aquests continguts estiguin disponibles per a tothom, sempre i davant de qualsevol eventualitat.

La transformació digital ha permès ampliar els públics als quals adreçar les activitats del Museu, com la gent gran



Aliances amb el teixit associatiu

També **formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives d'àmbit local** que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.

(102-12, 102-13)



Institut Cerdà

Aquesta fundació privada independent assessora i acompanya els agents públics i privats en la presa de decisions estratègiques per al desenvolupament del territori a través de la innovació i de la sostenibilitat. El president d'Aigües de Barcelona, Àngel Simon, forma part del patronat de l'Institut i la companyia forma part de la comissió Servei de Suport a la Gestió de Crisi.



CUADLL

La Comunitat d'Usuaris d'Aigües de la Vall Baixa i del Delta del Riu Llobregat (CUADLL) és una corporació de dret públic emparada per la legislació d'aigües vigent i tutelada per l'Agència Catalana de l'Aigua.



AEAS

L'Associació Espanyola d'Abastaments d'Aigua i Sanejaments és una associació professional per a la promoció i el desenvolupament dels aspectes científics, tècnics, administratius i legals dels serveis urbans d'abastiment d'aigua i sanejament.



Xarxa NUST

Aquesta xarxa fou creada per compartir coneixements i actuacions al voltant dels nous usos del temps. Aigües de Barcelona forma part del Grup Motor ampliat. L'any 2018 hem participat en el programa de mentoria sobre gestió del temps i les persones, com a mentors de dues empreses de la xarxa.



ASAC

L'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya és una associació que té com a objectius, entre d'altres, col·laborar amb l'Administració per perfeccionar els serveis d'aigua i sanejament, i fomentar, tècnicament i socialment, l'enginyeria sanitària i l'explotació dels serveis d'aigua i sanejament.



Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya

És l'entitat que vetlla perquè l'activitat professional dels col·legiats respongui a les necessitats de la societat i compleixi la bona pràctica i les obligacions deontològiques.

22@NETWORKBCN

22@Network

Aquesta associació és una iniciativa de la societat civil per participar activament en el procés de desenvolupament i consolidació del districte 22@.



Respon.cat

Aquest organisme implica les empreses i les organitzacions empresarials més compromeses amb la responsabilitat social perquè facin un salt qualitatiu i quantitatiu en la seva responsabilitat social corporativa a Catalunya. Aigües de Barcelona forma part de la Junta Directiva.



EsAgua

És una xarxa pionera a Espanya d'entitats compromeses amb la reducció de la petjada hídrica. Aigües de Barcelona està adherida a aquesta plataforma des de 2017, com a entitat compromesa amb la reducció de la petjada hídrica.



Barcelona + Sostenible

Aigües de Barcelona col·labora amb el programa Barcelona + Sostenible participant en els grups de treball sobre residus, clima i biodiversitat.



Càtedra Ethos

Les seves línies prioritàries de recerca i treball són l'ètica de les organitzacions, l'ètica de les professions, la bioètica, l'ètica dels mitjans de comunicació, la responsabilitat social corporativa i les estratègies educatives per divulgar l'ètica.



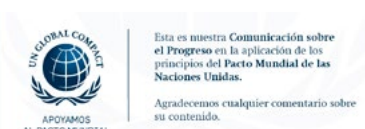
DIRSE

Directius de la companyia formen part de l'Associació Espanyola de Directius de Responsabilitat Social Empresarial (DIRSE) des dels seus inicis. Es va crear per fomentar el lideratge dels directius i els professionals de la responsabilitat social corporativa.



Acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic

Es tracta del compromís voluntari per fer el seguiment de les emissions de les empreses i establir mesures que contribueixin a reduir-les més del que obliga la normativa.



Xarxa Espanyola del Pacte Mundial

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

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Annex



		Clients	Ecosistema educatiu	Sindicats	Persones treballadores	Ecosistema sanitari	Ecosistema associatiu	Mitjans de comunicació	Proveïdors	Administracions públiques	Accionistes	Reguladors
Cultura organitzacional	Bon govern i transparència						●	●	●	●		●
	Gestió del risc i continuïtat del servei			●	●		●	●	●	●	●	
	Ètica i <i>compliance</i>		●				●	●	●	●	●	
	Transparència en la gestió del servei					●		●	●	●		
Medi	Qualitat de l'aigua potable	●			●			●	●	●		●
	Propietats organolèptiques de l'aigua	●	●	●	●	●			●			
	Reutilització de l'aigua tractada			●		●		●	●	●	●	●
	Disponibilitat de l'aigua	●		●	●	●				●		●
	Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació	●	●	●	●	●		●			●	●
Ciutat	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	●	●			●		●		●		●
	Eficiència energètica	●		●		●	●	●	●	●		
	Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂	●		●		●	●	●	●	●		●
	Residus i economia circular		●				●				●	
	Gestió preventiva dels impactes derivats dels vessaments al mar	●	●	●		●	●	●	●			
	Preservació de la biodiversitat	●	●	●		●	●		●	●		
Persones	Claredat de la factura			●				●		●		
	Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat		●	●		●	●	●	●	●	●	
	Mesures de flexibilitat horària i teletreball			●	●		●					
	Compensació i prestacions a la plantilla			●				●			●	
	Seguretat i salut	●		●		●			●		●	

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Tema material	Estàndard GRI
Reutilització de l'aigua tractada	303: Aigua i afluents (nou)
Disponibilitat de l'aigua	303: Aigua i afluents (nou)
Qualitat de l'aigua potable	416: Salut i seguretat dels clients
Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	203: Impactes econòmics indirectes 413: Comunitats locals
Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació	201: Acompliment econòmic
Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar	303: Aigua i afluents (nou)
Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO ₂	305: Emissions
Diversitat i igualtat	405: Diversitat i igualtat d'oportunitats
Sostenibilitat de les inversions	203: Impactes econòmics indirectes
Ocupabilitat	203: Impactes econòmics indirectes
Gestió del risc i continuïtat del servei	102-15: Principals impactes, riscos i oportunitats
Claredat de la factura	417: Màrqueting i etiquetatge
Propietats organolèptiques de l'aigua	303: Aigua i afluents (nou) 416: Salut i seguretat dels clients
Seguretat i salut laboral	403: Salut i seguretat en el treball (nou)
Viabilitat financera i a llarg termini	201: Acompliment econòmic
Desenvolupament de la comunitat local	204: Pràctiques d'adquisició 413: Comunitats locals
Tecnologies intel·ligents	NO GRI



Tema material	Estàndard GRI
Transparència en la gestió del servei	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 205: Lluita contra la corrupció 303: Aigua i afluents (nou)
Residus i economia circular	306: Residus
Formació i desenvolupament dels nostres professionals	404: Formació i ensenyament
Satisfacció dels usuaris	102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès 102-44: Temes i preocupacions clau esmentats
Ètica i <i>compliance</i>	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 102-17: Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques 205: Lluita contra la corrupció 307: Compliment ambiental
Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	413: Comunitats locals
Captació de talent	NO GRI
Gestió de la comunicació i la reputació	NO GRI
Gestió publicoprivada de l'aigua	NO GRI
Eficiència energètica	302: Energia
Bon govern i transparència	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 102-18: Estructura de govern 205: Lluita contra la corrupció 307: Compliment ambiental 419: Compliment socioeconòmic
Diàleg i relació amb les persones treballadores	102- 41 Acords de negociació col·lectiva

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Taules de dades de sostenibilitat

■ Creació de valor sostenible

(103-2 Acompliment econòmic) (103-2 Impactes econòmics indirectes) (102-7)		2018	2019	2020
Gestió econòmica	Recursos destinats a la societat (Fons de solidaritat i aportacions LBG) (M€)	3,60	3,50	4,40
	Impost de societats (€)	8.803.613	8.267.363	1.170.552
	Benefici net (€)	22.939.368	22.221.895	3.883.020
	Subvencions públiques rebudes (€)	92.010	73.058,92	16.560

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)		2018	2019	2020
Licitacions	Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	17	39	35

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)		2018	2019	2020
Volum de compra amb certificació RSC (%)				
		66,38	51,00	83,00



1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)		2018	2019	2020
Indicadors de certificació	Proveïdors amb ISO 9001	77,69 %	85,60 %	85,40 %
	Proveïdors amb ISO 14001	74,29 %	83,70 %	83,30 %
	Proveïdors amb OSHAS 18001/ISO 45001	77,79 %	80,20 %	72,60 %

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició) (204-1)		2018	2019	2020
Compra local (%)		74,21	81,30	78,60

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)		2018	2019	2020
Compra local i no local (M€)	Local (província de Barcelona)	1.015	961	908
	Resta de Catalunya i Espanya	320	323	303
	Internacional	26	31	24

(102-9) (103-2 Pràctiques d'adquisició)		2018	2019	2020
Compra local i no local (M€)	Local (província de Barcelona)	197,30	210,40	191,65
	Resta de Catalunya	67,80	47,30	51,29
	Internacional	0,80	1,20	0,81

■ Equip humà

(102-7)

Plantilla segons el sexe (31/12)	2018		2019		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Dones	281	26,58	287	26,48	289	26,69
Homes	776	73,42	797	73,52	794	73,31
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

(102-8a)

Plantilla segons l'edat (31/12)	2018		2019		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Menys de 30 anys	46	4,35	53	4,89	59	5,44
Entre 30 i 50 anys	732	69,25	723	66,70	699	64,55
Més de 50 anys	279	26,40	308	28,41	325	30,01
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2018		2019		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	153	14,48	155	14,30	156	14,40
Titulació de grau mitjà	65	6,15	70	6,46	75	6,93
Càrrecs intermedis	332	31,41	336	31,00	335	30,93
Oficials administratius	148	14,00	152	14,02	145	13,39
Oficials no administratius	287	27,15	282	26,01	290	26,78
Personal auxiliar, obrer i subalter	72	6,81	89	8,21	82	7,57
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100



Plantilla segons el tipus de contracte (31/12)	2018		2019		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Personal amb contracte fix	999	94,51	1.010	93,17	1.001	92,43
Personal amb contracte temporal	58	5,49	74	6,83	82	7,57
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

Plantilla a temps parcial (31/12)	2018	2019	2020
	Persones	Persones	Persones
Persones treballadores	17	13	13

■ Contractació

Mitjana de la plantilla segons el sexe	2018			2019			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	247,67	21,58	269,25	256,56	26,05	282,61	263,09	31,58	294,67
Homes	707,33	45,00	752,33	742,78	37,20	779,98	742,75	60,66	803,41
TOTAL	955,00	66,58	1.021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

Mitjana de la plantilla segons l'edat	2018			2019			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	20,25	21,00	41,25	27,25	26,62	53,87	670,18	40,90	711,08
Entre 30 i 50 anys	656,00	31,58	687,58	691,02	31,36	722,38	308,83	12,75	321,58
Més de 50 anys	278,75	14,00	292,75	281,07	5,27	286,34	26,83	38,59	65,42
TOTAL	955,00	66,58	1.021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Mitjana de la plantilla segons la categoria professional	2018			2019			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	122,08	0,00	122,08	153,23	0,00	153,23	156,21	0,00	156,21
Titulació de grau mitjà	66,92	0,08	67,00	67,36	0,00	67,36	71,58	0,00	71,58
Càrrecs intermedis	308,75	13,50	322,25	316,04	13,78	329,82	321,15	18,32	339,47
Oficials administratius	144,83	3,42	148,25	144,19	6,00	150,19	142,25	7,92	150,17
Oficials no administratius	265,92	21,66	287,58	269,26	10,65	279,91	265,15	27,25	292,40
Personal auxiliar, obrer i subaltern	46,50	27,92	74,42	49,26	32,82	82,08	49,50	38,75	88,25
TOTAL	955,00	66,58	1021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Contractes a temps parcial	3,42	14,16	17,58	3,33	13,67	17,00	4,50	12,33	16,83

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	2018	2019	2020
Menys de 30 anys	1,42	1,92	4,25
Entre 30 i 50 anys	3,83	2,83	3,00
Més de 50 anys	12,33	12,25	9,58
TOTAL	17,58	17,00	16,83



Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2018	2019	2020
Direcció i titulació superior	0,00	0,33	1,00
Titulació de grau mitjà	0,67	0,00	0,00
Càrrecs intermedis	3,33	3,50	3,24
Oficials administratius	1,58	2,75	3,17
Oficials no administratius	8,08	8,42	7,42
Personal auxiliar, obrer i subaltern	3,92	2,00	2,00
TOTAL	17,58	17,00	16,83

■ Formació

(404-1)

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	1902,25	2.046,00	3.948,25	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.741,48	3.671,87	5.413,35
Titulació de grau mitjà	1.033,25	2.415,75	3.449,00	521,00	759,75	1.280,75	964,93	2.644,48	3.609,41
Càrrecs intermedis	1.860,75	6.411,40	8.272,15	1.769,75	6.188,00	7.957,75	2.993,57	9.166,88	12.160,45
Oficials administratius	2.165,00	1.454,50	3.619,50	3.056,00	634,00	3.690,00	3.234,77	1.439,98	4.674,75
Oficials no administratius	32,50	8.346,71	8.379,21	440,25	10.617,75	11.058,00	33,10	7.794,30	7.827,40
Personal auxiliar, obrer i subaltern	440,00	1.742,25	2.182,25	186,00	1.035,50	1.221,50	917,72	2.578,47	3.496,19
TOTAL	7.433,75	22.416,61	29.850,36	9.285,75	22.338,50	31.624,25	9.885,57	27.295,98	37.181,55

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Bretxa salarial

(405-2)

		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana de salari anual 2020	Mitjana total anual	289	49.989,57	794	52.930,86	52.145,97	5,56 %

		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana de salari anual 2019	Mitjana total anual	287	48.297,80	797	51.565,48	50.700,33	6,34 %

		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana del salari anual 2018	Mitjana total anual	281	46.657,58	776	50.676,85	49.608,34	7,93 %

		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Mitjana de retribucions segons l'edat 2020	Menys de 30 anys	20	36.780,18	39	33.905,93	34.880,25	-8,48 %
	Entre 30 i 50 anys	201	49.899,85	498	51.858,71	51.295,43	3,78 %
	Més de 50 anys	68	54.139,89	257	57.895,47	57.109,69	6,49 %



		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
--	--	-------	--------------------	-------	--------------------	---------------	-----------------

Mitjana de retribucions segons l'edat 2019

Menys de 30 anys	19	33.196,79	34	30.938,87	31.748,31	-7,30 %
Entre 30 i 50 anys	207	48.332,48	516	50.002,15	49.524,77	3,34 %
Més de 50 anys	61	52.883,72	247	57.701,84	56.744,49	8,35 %

Mitjana de retribucions segons l'edat 2018

	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Menys de 30 anys	19	29.476,27	27	30.055,73	29.816,39	1,93 %
Entre 30 i 50 anys	213	46.874,86	519	49.011,41	48.389,71	4,36 %
Més de 50 anys	49	52.375,20	230	56.855,69	56.068,79	7,88 %

Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2020

	Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total general	Bretxa salarial
Direcció	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37 %
Comandament	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30 %
Personal tècnic	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29 %
Personal administratiu	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20 %
Personal operari	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28 %

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclúsiu

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total	Bretxa salarial
Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2019	Direcció	4	104.869,31	7	118.236,67	113.375,82	11,31 %
	Comandament	57	64.835,13	111	74.305,84	71.092,56	12,75 %
	Personal tècnic	94	46.841,94	185	54.213,80	51.730,09	13,60 %
	Personal administratiu	113	41.543,74	39	39.780,26	41.091,27	-4,43 %
	Personal operari	19	34.147,56	455	44.925,48	44.493,46	23,99 %

		Dones	Salari mitjà dones	Homes	Salari mitjà homes	Total	Bretxa salarial
Mitjana de retribucions segons la classificació professional 2018	Direcció	4	100.231,70	6	117.393,89	110.529,01	14,62 %
	Comandament	58	62.637,38	109	74.009,59	70.059,96	15,37 %
	Personal tècnic	93	43.312,38	182	53.456,01	50.025,62	18,98 %
	Personal administratiu	112	40.777,51	38	37.739,23	40.007,81	-8,05 %
	Personal operari	14	34.410,85	441	43.969,94	43.675,81	21,74 %

Flexibilitat	2018				2019				2020			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres familiars	48	13	61	5,77	38	14	52	4,79	25	8	33	3,04
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	265	340	605	57,24	264	341	605	55,81	260	351	611	56,42

Seguretat i salut

(403-2)

Seguretat i salut laboral	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Índex de freqüència*	0,00	9,69	7,54	6,19	10,73	10,24	0,00	6,75	5,24
Índex de gravetat**	0,00	0,34	0,27	0,05	0,43	0,35	0,00	0,07	0,05
Malalties professionals	0	1	1	0	2	2	0	0	0
Accidents de treball amb baixa	0	12	12	3	14	17	0	9	9
Accidents in itinere	6	11	17	10	12	22	4	5	9

(*) Queden exclosos els accidents in itinere. Durant el 2020 s'han produït un total de 9 accidents amb baixa, de manera que l'índex de freqüència se situa en un 5,24, per sota de l'objectiu anual establert.
(**) S'han comptabilitzat un total de 578 dies perduts pels accidents amb baixa ocorreguts, la qual cosa equival a un índex de gravetat de 0,05, per sota de l'objectiu anual establert.
En ambdós casos, s'evidencia una millora manifesta pel que respecta als índexs de sinistralitat amb referència als dos anys anteriors.

Absentisme	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Hores d'absentisme	21.715,45	52.407,35	74.122,80	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	*67.319,87
Índex d'absentisme	4,93 %	4,24 %	4,43 %	7,64 %	5,78 %	6,28 %	4,93 %	4,72 %	4,78 %

(*) Els principals motius pels quals l'índex d'absentisme del 2020 ha disminuït en un 24 % respecte al 2019 han estat, d'una banda, la prioritització del teletreball davant de l'assistència presencial als diferents centres de treball, per al personal tècnic i administratiu, i de l'altra, els canvis en l'organització dels equips del personal operari per tal de garantir el relleu en cas de contagi. I a les instal·lacions. crítiques, establiment de torns especials o presència permanent durant 15 dies, amb suport assistencial i psicològic per al personal.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Classificació de l'absentisme per hores	2018			2019			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Accident laboral	361,88	2.551,11	2.912,99	380,21	2.942,03	3.322,24	0,00	1.635,45	1.635,45
Accident in itinere	242,78	1.672,00	1.914,78	399,68	1.145,21	1.544,89	0,00	397,44	397,44
Malaltia	19.345,34	46.457,27	65.802,61	35.097,53	71.170,63	106.268,16	21.536,17	43.001,61	64.537,78
Baixa de llarga durada*	1.765,45	1.726,97	3.492,42	238,20	142,01	380,21	0,00	749,20	749,20
Total general	21.715,45	52.407,35	74.122,80	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87

(*) Baixes de llarga durada, assumides per la mútua.

Aigua neta i sanejament

		2018	2019	2020
Aigua lliurada (hm³)	Quantitat total d'aigua lliurada	193,01	196,48	191,80

		2018	2019	2020
Aigua gestionada (hm³)	Producció pròpia d'aigua	113,96	118,02	124,78
	Producció pròpia d'aigua superficial	85,20	84,27	85,01
	Producció pròpia d'aigua subterrània	28,76	33,74	39,77
	Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	79,05	78,46	67,02
	Extracció total dels aquífers sotmesos a recàrrega	28,62	34,26	40,90
	Producció d'aigua regenerada	2,82	12,40	12,35

(306-1)

Materials utilitzats - consum dels principals reactius

	2018	2019	2020
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)	5.082.262,47	5.807.036,00	5.547.775,00
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)	5.822.987,00	6.764.978,00	5.848.191,10
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)	176.981,00	267.079,00	207.718,50
Reactius producció línia de fangs (kg)	575.303,00	606.750,00	200.538,00
Reactius totals en ETAP (kg)	11.657.533,47	13.445.843,00	11.804.222,60

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR

	2018	2019	2020
DBO5 de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	397	444	383
DBO5 de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	13	12	10
Percentatge de reducció de la DBO5	97,00 %	97,00 %	97,48 %
DQO de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	737	942	729
DQO de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	55	59	55
Percentatge de reducció de la DQO	92,00 %	94,00 %	92,47 %
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	387	486	398
SS de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	20	22	21
Percentatge de reducció dels SS	95,00 %	96,00 %	94,80 %
Nitrogen de l'aigua d'entrada d'entrada a EDAR (ppm)	69	75	66
Nitrogen de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	33	36	31
Nitrogen retirat (ppm)	36	39	34
Fòsfor de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	10	10	9
Fòsfor de l'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	2	2	2
Fòsfor retirat (ppm)	7	8	7

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

		2018	2019	2020
Materials utilitzats - consum dels principals reactius	Reactius depuració línia d'aigua (kg)	5.933.173,00	7.374.472,00	6.284.346,00
	Reactius depuració línia de fangs (kg)	1.532.718,00	2.076.800,00	1.762.055,00
	Reactius depuració línia de desodorització (kg)	-	-	626.915
	Reactius totals en EDAR (kg)	7.465.891,00	9.451.272,00	8.673.316,00

■ Accés a l'aigua

		2018	2019	2020
Grau de compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària (%)	Compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

		2018	2019	2020
Grau de compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària (%)	Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua x 100	99,95	99,95	99,97
	Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua x 100	99,78	99,89	99,79

		2018	2019	2020
Controls efectuats	Xarxa de distribució i transport (laboratori)	120.325	120.353	126.315
	Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	290.883	283.828	270.912
	Total xarxa de distribució i transport	411.208	404.181	397.227
	Depuració (EDAR)	88.015	96.832	78.501
	Conca del Llobregat	105.115	103.042	95.286
	Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	211	217	215



(203-2)

		2018	2019	2020
Famílies amb bonificacions i ajudes	Fons de Solidaritat des del 2012	24.922	35.980	*41.156
	Fons de Solidaritat actiu el 31/12	19.532	29.617	34.409
	Tarifa social	13.781	14.585	**45.402
	Ajornaments de factura	1.908	6.498	1.533
	Fraccionaments de factura	700	738	591

(*) Famílies que en algun moment des del 2012 s'han acollit al Fons de Solidaritat.
(**) L'1/1/2020 s'introdueix una millora en la tarifa social pel que fa al nombre de beneficiaris, amb la qual les unitats familiars que es troben en situació d'exclusió residencial o de vulnerabilitat apreciada pels serveis socials municipals passen a ser beneficiàries de la tarifa social.

		2018	2019	2020
Imports bonificats per ajudes	Fons de Solidaritat (M€)	3,6	3,5	2,5
	Tarifa social (€)	325.512	356.586	*2.867.952

(*) L'1/1/2020 s'introdueix una millora en la tarifa social, incrementant la bonificació del 25 al 50 % del concepte de subministrament d'aigua. Això ha provocat una reducció de l'aportació econòmica al Fons de Solidaritat el 2020.

(102-44)

		2018	2019	2020
Evolució de la satisfacció	Índex de satisfacció	7,73	7,75	*7,36

(*)El 2020, l'índex de satisfacció dels nostres clients ha disminuït degut al gran increment de reclamacions a través dels diferents canals d'atenció al client en context de pandèmia.

(102-44)

		2018	2019	2020
Carta de compromisos	Municipis	23	23	23
	Clients amb carta de compromisos	1.447.725	1.451.104	1.454.881
	Indemnitzacions segons la carta de compromisos	795	776	435

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

		2018	2019	2020
Requeriments	Requeriments a través dels diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*	1.281.344	1.399.261	1.475.036
(*) Un requeriment és el registre de qualsevol contacte que els clients fan amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds o consultes.				

		2018	2019	2020
Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	Consultes	519.916	539.042	617.764
	Reclamacions comercials	10.370	9.732	21.795
	Reclamacions tècniques	49.925	51.126	45.290
	Sol·licituds	701.133	799.361	790.187
	Total	1.281.344	1.399.261	1.475.036



■ Acció pel clima

■ Recursos econòmics dedicats al medi ambient

		2018	2019	2020
Despesa ambiental (€)	Auditories i gestió ambiental	18.903	19.543	24.207
	Gestió de residus*	224.481	2.363.017	2.493.047
	Despeses en formació i sensibilització ambientals	45.545	9.526	**120.778
	Qualitat del recurs	382.770	403.354	298.804
	Mobilitat	24.872	10.944	8.725
	Aigua regenerada*	--	1.814.315	881.836
	Protecció del litoral*	--	1.332.338	450.799
	Olors*	--	4.480	403
	Energia verda*	--	697.018	265.832
	Biodiversitat	998	2.014	2.415
TOTAL		697.569	6.656.549	***4.546.846

(*) L'increment respecte de l'exercici 2018 es deu a un canvi de criteri per la incorporació de les despeses associades a l'activitat de sanejament.
(**) Durant el 2020, s'han realitzat diverses accions de sensibilització sobre l'ús d'aigua potable.
(***) El context actual de pandèmia ha afectat directament la despesa ambiental.

■ Energia

(302-1) (103-2 Energia 2016 – Transició energètica)		2018	2019	2020
Consum d'energia al cycle integral de l'aigua (kWh)	Consum total d'energia elèctrica	193.958.900	204.097.179	200.683.233
	Consum de gas natural	62.974.060	9.040.376	*3.345.970
	Consum de gasoil	283.382	341.841	412.500

(*) El gas natural es fa servir al cremador de l'atomitzador. Durant l'any 2020 la planta de fangs ha treballat menys hores que durant el 2019 degut a diversos problemes a la instal·lació.

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

		2018	2019	2020
Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	Consum d'energia elèctrica	90.271.719	97.394.108	97.198.141
	Consum de gas natural	9.225.985	8.922.702	*3.223.599
	Consum de gasoil	212.561	77.369	** 144.656
(*) El gas natural es fa servir al cremador de l'atomitzador. Durant l'any 2020 la planta de fangs ha treballat menys hores que durant el 2019 degut a diversos problemes a la instal·lació. (**) A finals del 2018 es va fer una comanda de gasoil a Producció, i això va fer que el consum del 2019 fos més baix; el 2020 s'ha normalitzat.				

		2018	2019	2020
Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	Consum d'energia elèctrica	99.045.351	102.177.648	99.009.123
	Consum de gas natural	53.642.959	2.185	37.931
	Consum de gasoil	68.913	260.809	266.110

		2018	2019	2020
Consum d'energia a les oficines (kWh)	Consum d'energia elèctrica	4.641.830	4.525.423	4.475.969
	Consum de gas natural	105.116	115.489	84.440
	Consum de gasoil	1.908	3.663	*1.734
(*) La pandèmia ha fet que no hàgim pogut realitzar les proves de continuïtat als grups electrògens amb la freqüència amb què ho fem normalment. Això ha provocat que el seu consum de gasoil sigui una mica més baix. D'altra banda, l'any 2019 vam patir una avaria en el grup principal de Collblanc, fet que en va propiciar el consum més elevat durant les moltes proves o maniobres de sincronització del grup de reserva que vam haver de col·locar a l'edifici.				



Aigua

(303-3 Aigua)

		2018	2019	2020
Aigua lliurada (hm³)	Quantitat total d'aigua lliurada	193,01	196,48	191,8

		2018	2019	2020
Aigua gestionada (hm³)	Producció pròpia d'aigua	113,96	118,02	124,78
	Producció pròpia d'aigua superficial	85,20	84,27	85,01
	Producció pròpia d'aigua subterrània	28,76	33,74	39,77
	Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	79,05	78,46	67,02
	Extracció total dels aquífers sotmesos a recàrrega	28,62	34,26	40,90
	Producció d'aigua regenerada	2,82	12,40	12,35

		2018	2019	2020
Aigua reutilitzada (m³)	Agricultura	135.200	153.290	142.000
	Medi ambient	2.611.968	12.159.277	12.153.021
	Recreatiu	75.950	80.260	51.233

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



Emissions

(305-1) (305-2) (305-3) (305-5) (103-2 Emissions)		2018	2019	+2020
Empremta de carboni	Tones de CO ₂ equivalents emeses	82.093,06	79.003,58	68.060,66
	Tones de CO ₂ equivalents emeses Abast 1	20.803,10	12.827,19	10.714,86
	Tones de CO ₂ equivalents emeses Abast 2 (marked-based)	5.794,67	335,19	487,61
	Tones de CO ₂ equivalents emeses Abast 3	55.495,29	65.841,20	56.858,19

(*) Considerant que els factors de càlcul que utilitza Aigües de Barcelona per calcular la petjada de carboni són els publicats per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i que actualment encara no estan publicats, en aquest document la companyia inclourà aquesta informació utilitzant els factors de càlcul de 2019 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat. (**) El percentatge d'estalvi del 50,78 % (2015-2020) és provisional, ja que per calcular les emissions del 2020 s'han fet servir els factors de càlcul del 2019 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat.

Residus

(306-2) (306-4) (306-5)		2018	2019	+2020
Valorització de residus	% Residus valoritzats de les ETAP	69,61	70,87	*44,45
	% Residus valoritzats de les EDAR	89,00	97,00	96,23

(*) Durant l'any 2020 la planta de fangs ha treballat menys hores que durant el 2019 degut a diversos problemes a la instal·lació.

(306-3)		2018	2019	+2020
Generació de residus a les ETAP (kg)	Sorres de desarenador abocador	978.820	590.580	700.400
	Fang deshidratat altres	0	0	0
	Fang deshidratat abocador	0	0	4.540
	Fang assecat abocador	76.020	32.980	44.000
	Fang assecat valorització	2.945.720	1.809.880	*596.400
	Deixalles abocador	36.297	23.051	0
	Deixalles valoritzat	74.970	97.404	67.120
	Residus líquids	234.180	140.000	83.640
	Olis utilitzats	18	0	0
	Carbó actiu saturat	481	130	0

(*) Durant l'any 2020 la planta de fangs ha treballat menys hores que durant el 2019 degut a diversos problemes a la instal·lació.

(306-3)		2018	2019	+2020
Generació de residus de sanejament (kg)	Sorres de desarenador – abocador	3.689.180	3.477.770	4.752.024
	Deixalles – abocador	3.486.050	3.900.880	2.754.050
	Fang deshidratat - abocador	0	0	*6.366.660
	Fang deshidratat compostatge gris	0	0	0
	Fang deshidratat agrícola	67.640.060	81.458.300	58.029.374
	Fang deshidratat assecatge tèrmic	7.489.900	0	0
	Fang deshidratat compostatge	1.799.390	3.370.380	13.498.810
	Fang assecat valorització tèrmica directa	740.750	0	0
	Fang assecat compostatge	1.172.870	0	0
	Fang assecat agricultura	175.100	0	0
	Fang líquid entrada a EDAR	4.973.110	5.387.550	4.580.660
	Fang líquid enviat a gestor	1.595.201.000	1.560.001.000	1.552.579.000

Els residus indicats en aquesta taula responen als generats a les ecofactories. Pel que fa a la neteja de col·lectors, s'ha generat un volum de sorres (no valoritzades) d'1.883.580 kg.

(*) Els residus "Fang deshidratat - abocador" han augmentat a causa d'una concentració de zinc en els fangs de Sant Feliu que no ha permès aplicar-los en agricultura.

■ Innovació

■ Tecnologies intel·ligents

		2018	2019	2020
Nombre de projectes per línies de recerca	Recursos alternatius	4	4	2
	Gestió eficient d'infraestructures	18	25	45
	Medi ambient i salut	16	21	27
	Aigua i energia	5	7	3
	Impacte del canvi global	26	34	30
	Gestió de la demanda d'aigua	2	3	7
	TOTAL	71	94	114

		2018	2019	2020
Inversió en R+D+I (euros)	Pressupost en innovació d'Aigües de Barcelona	1.237.162	1.134.026	1.124.436
	Pressupost del centre de recerca de Cetaqua	3.711.002	3.708.888	3.614.255
	TOTAL	4.948.164	4.842.914	4.738.691



■ Aliances

(413-1)

		2018	2019	2020
Acció social	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	82	143	86

		2018	2019	2020
Tipus de contribució a la societat (%)	Educació	29	46	51
	Salut	14	13	13
	Desenvolupament econòmic	6	5	15
	Medi ambient	17	8	6
	Art i cultura	25	20	1
	Benestar social	9	6	14
	Altres	0	2	0

		2018	2019	2020
Patrocinis	Milers d'euros	306.626	684.735	531.913
	Nombre d'accions	8	41	41

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

(102-55)

Aquesta memòria ha estat elaborat d'acord amb els estàndards GRI en l'opció essencial.

El Materiality Disclosures Service de la GRI ha revisat que l'índex de continguts GRI es presenta clarament i que les referències relatives a la divulgació dels temes 102-40 a 102-49 s'alineen amb les seccions adequades del cos de la memòria. El servei s'ha dut a terme a partir de la versió catalana de la memòria.

- GRI 101: Fonaments 2016
- GRI 102: Continguts bàsics generals 2016



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Perfil de l'organització						
102-1	Nom de l'organització	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SAU		✓		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	9, 45		✓		
102-3	Ubicació de la seu	C/ General Batet, 1-4		✓		
102-4	Localització de les operacions	10		✓		
102-5	Propietat i forma jurídica	Societat publicoprivada: 70 % Societat General d'Aigües de Barcelona; 15 % Criteriacaixa, SAU; 15 % Àrea Metropolitana de Barcelona		✓		
102-6	Mercats servits	10		✓		
102-7	Dimensió de l'organització	10, 30, 86, 87		✓		
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	87		✓	Principi 6	ODS 8, ODS 12, ODS 17
102-9	Cadena de subministrament	30, 86		✓		
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	14		✓		
102-11	Principi o enfocament de precaució	63		✓		
102-12	Iniciatives externes	25, 82		✓		
102-13	Afiliació a associacions	82		✓		



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Estratègia						
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	4, 5, 6		✓		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	14, 20, 85		✓		
Ètica i integritat						
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	8, 16, 20, 25		✓	Principi 10	ODS 16
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	16		✓		
Govern						
102-18	Estructura de governança	12, 85		✓		
102-20	Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	12		✓		
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i dels seus comitès	12		✓		ODS 5, ODS 16
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	12		✓		
Participació dels grups d'interès						
102-40	Llistat dels grups d'interès	22		✓		
102-41	Acords de negociació col·lectiva	El 100 % de treballadors d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius, 85		✓	Principi 3	ODS 8
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	22		✓		
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	22, 24, 84		✓		
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	10, 24, 60, 84, 85		✓		

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Pràctiques per a l'elaboració d'informes						
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	12		✓		
102-46	Definició dels continguts dels informes i de les cobertures del tema	24, 85		✓		
102-47	Llista de temes materials	24, 85		✓		
102-48	Reexpressions de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors		✓		
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	24, 85		✓		
102-50	Reexpressió de la informació	2020		✓		
102-51	Data de l'últim informe	2019		✓		
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual		✓		
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	105 desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat		✓		
102-54	Declaracions de l'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	3		✓		
102-55	Índex de continguts GRI	97-102		✓		
102-56	Verificació externa	103-104		✓		

■ GRI 200: temes econòmics

Acompliment econòmic 2016						
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i de les seves fronteres	24, 102		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	12, 16, 29, 50, 86		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 201: Acompliment econòmic 2016						
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	29		✓		ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	14, 28, 63		✓	Principi 7	ODS 13



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Impactes econòmics indirectes						
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i de les seves fronteres	24, 102		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	29, 55, 86		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016						
203-1	Inversions en infraestructures i serveis als quals s'ha donat suport	El 2020 s'han invertit 37.7 M€ en infraestructures i altres serveis de l'activitat		✓		
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	55, 56, 80, 92		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 10
Pràctiques d'adquisició						
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i de les seves fronteres	24, 102		✓		
103-2	Enfocament de gestió i components	30, 86		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016						
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	31, 86		✓		ODS 12

Anticorrupció

GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principi 10	
103-2	Enfocament i components de la gestió	12, 18		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 205: Anticorrupció 2016						
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	16		✓	Principi 10	ODS 16

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

GRI 300: temes ambientals

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Energia						
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS12, ODS13, ODS 14, ODS 15
103-2	Enfocament i components de la gestió	93		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principis 7, 8 i 9	
GRI 302: Energia 2016						
302-1	Consum energètic dins de l'organització	66, 93		✓	Principis 7, 8 i 9	

Aigua i efluents

GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	10, 45, 48, 50		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principis 7, 8 i 9	
GRI 303: Aigua i efluents 2018						
303-1 Enfoc. de Gestió	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	91		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-2 Enfoc. de Gestió	Gestió del impactes relacionats amb els vessaments d'aigua	49, 69		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-3	Extracció de l'aigua	91, 94		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
303-4	Vessaments d'aigua	50		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-5	Consum d'aigua	49, 91, 94		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12

Emissions

GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	63, 65, 66, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principis 7, 8 i 9	



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
GRI 305: Emissions 2016						
305-1	Emissions directes de GEH	66, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-2	Emissions indirectes de GEH	65, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3	Altres emissions indirectes de GEH	65, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-5	Reducció dels GEH	64, 65, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS14, ODS 15

Efluents i residus

GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	63, 67		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principis 7, 8 i 9	
GRI 306: Efluents i residus 2016						
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seva qualitat i destinació	51, 91		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	67, 95		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12
306-3	Vessaments significatius	No han tingut lloc vessaments significatius d'efluents o productes a les instal·lacions de la companyia		✓		
306-4	Transport de residus peril·losos	La companyia no realitza transport de residus peril·losos		✓		
306-5	Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua o escorriments	No hi ha cossos d'aigua afectats per l'abocament d'aigües de la companyia		✓		

Compliment ambiental

GRI 103: Enfocament de gestió						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-2	Enfocament i components de la gestió	63		✓	Principis 7, 8 i 9	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principis 7, 8 i 9	
GRI 307: Compliment ambiental 2016						
307-1	Incompliment de la legislació i la normativa ambientals	L'any 2020 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambientals que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €		✓	Principis 7, 8 i 9	ODS 13

■ GRI 400: temes socials

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Salut i seguretat en el treball						
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principi 6	
103-2	Enfocament i components de la gestió	38, 42		✓	Principi 6	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018						
403-1 Enfoc. de Gestió	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	15, 36, 40		✓	Principi 6	ODS 8
403-2 Enfoc. de Gestió	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	38, 90		✓	Principi 6	ODS 3, ODS 8
403-3 Enfoc. de Gestió	Serveis de salut en el treball	42		✓		ODS 3
403-4 Enfoc. Gestió	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	36		✓		
403-5 Enfoc. Gestió	Formació dels treballadors sobre salut i seguretat en el treball	39		✓		
403-6 Enfoc. Gestió	Foment de la salut dels treballadors	42		✓		ODS 3
403-7 Enfoc. de Gestió	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats mitjançant relacions comercials	38,39,40		✓		ODS 3, ODS 8
403-8	Treballadors coberts per un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	El 100 % dels treballadors d'Aigües de Barcelona estan coberts pel Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball		✓		ODS 8
403-9	Lesions per accident laboral	90		✓		ODS 3, ODS 8
403-10	Mals i malalties laborals	90		✓		ODS 3, ODS 8



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Formació dels empleats						
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	37		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 404: Formació i educació 2016						
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	88		✓	Principi 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques d'acompliment i desenvolupament professionals	100 %		✓		
Diversitat i igualtat d'oportunitats						
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	63, 67		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016						
405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors	33		✓		
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	33, 89		✓	Principi 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Comunitats locals						
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓	Principi 1	
103-2	Enfocament i components de la gestió	78, 80, 81		✓	Principi 1	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 13, ODS 17
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-	Principi 1	
GRI 413: Comunitats locals 2016						
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	78, 80, 81, 96		✓	Principi 1	

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Salut i seguretat dels clients

GRI 103: Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	47, 57		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		

GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016

416-1	Avaluació dels impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes o serveis	47, 92		✓		ODS3
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2020 no hi ha hagut incidents derivats de l'incompliment de la legislació o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €		✓		ODS 3 , ODS 16

Màrqueting i etiquetatge

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	59		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		

GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016

417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	59		✓		ODS 12, ODS 16
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	L'any 2020 no hi ha hagut casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis		✓		

Compliment socioeconòmic

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	12		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		

GRI 419 Compliment socioeconòmic 2016

419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	L'any 2020 no hi ha hagut multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb l'àmbit social o econòmic que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 50.000 €.		✓		ODS 16
-------	--	--	--	---	--	--------



■ NO GRI

GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
-----	-----------	-------------------------------------	---------	-------------	------------------------------	------------------------

Captació de talent

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i de les seves fronteres	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	Tecnologies intel·ligents per a una sistema complex, 35		✓		ODS 8
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
-	Nombre de promocions internes establertes a l'organització	37		✓		
-	Nombre de mesures de conciliació familiar	35		✓		

Gestió de les crisis i de la reputació

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	12, 16, 57		✓		ODS 16
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
-	Canals de comunicació establerts amb els grups de relació	23, 36		✓		

Tecnologies intel·ligents

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102, 41, 58		✓		
103-2	Enfocament i components de la gestió	51, 74		✓		ODS 9
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
-	Nombre de projectes en R+D+I	75		✓		
-	Despesa en R+D+I	96		✓		

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius



GRI	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació	Correlació amb Pacte mundial	Correlació amb els ODS
Gestió publicoprivada de l'aigua						
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		ODS 17
103-2	Enfocament i components de la gestió	12		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
	Estructura del Consell d'Administració	12, 13		✓		

Ocupabilitat

GRI 103 Enfocament de la gestió 2016						
103-1	Explicació i cobertura del tema material	24, 102		✓		ODS 8-ODS 17
103-2	Enfocament i components de la gestió	80		✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	15, 22, 25		-		
-	Nombre de doctorats industrials	80		✓		
-	Projectes locals (centres d'FP)	80		✓		

Taula de cobertura d'aspectes materials

(102-46) (103-1)

Tema material	Cobertura *	Implicació **
GRI 200: temes econòmics	GRI 201: Acompliment econòmic 2016	Interna i externa
	GRI 203: Impactes econòmics indirectes	Interna i externa
	GRI 204: Pràctiques d'adquisició	Interna i externa
	GRI 205: Anticorrupció	Interna i externa
GRI 300: temes ambientals	GRI 302: Energia 2016 (transició energètica)	Interna i externa
	GRI 303: Aigua i efluent 2018	Interna i externa
	GRI 305: Emissions 2016	Interna i externa
	GRI 306: Efluent i residu 2016	Interna i externa
	GRI 307: Compliment ambiental 2016	Interna
GRI 400: temes socials	GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	Interna
	GRI 404: Formació i educació 2016	Interna i externa
	GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	Interna i externa
	GRI 413: Comunitats locals 2016	Interna i externa
	GRI 416 Salut i seguretat dels clients 2016	Interna i externa
	GRI 417 Màrqueting i etiquetatge 2016	Interna i externa
	GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016	Interna
No GRI	Captació de talent 2016	Interna i externa
	Gestió de les crisis i de la reputació	Interna i externa
	Tecnologies intel·ligents	Interna i externa
	Gestió publicoprivada de l'aigua	Interna i externa
	Ocupabilitat	Interna i externa

(*) Indica on es produeix l'impacte: dins de l'organització o fora de l'organització.
(**) Indica la implicació de l'organització respecte de l'impacte: directa (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecta (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclúsiu

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Verificació externa

(102-53)



Building a better
working world

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

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

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

A la Dirección de Relaciones Institucionales, Acción Social y Sostenibilidad 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 2020” 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 Relaciones Institucionales, Acción Social y Sostenibilidad 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.



Aigües de
Barcelona

La gestió
responsable

Memòria de sostenibilitat 2020



Building a better
working world

- ▶ 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 profesionales, 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 2020 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.

index

Pàg. 103

1

Aigües de
Barcelona
és gestió
responsable

2

Governança:
integritat i
transparència

3

Aigües 2020, els
fonaments de
l'estratègia de
sostenibilitat

4

Treball i
creixement
econòmic
inclusius

5

Aigua neta i
sanejament,
la clau per a la
salut humana

6

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

7

Acció
climàtica

8

Innovació
per a la
transformació

9

Aliances per
assolir els
objectius

Annex



Recomendaciones

- Hemos presentado a la Dirección de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:
- Inclusividad:** Aigües de Barcelona continúa desarrollando procesos para fortalecer el diálogo con sus grupos de relación en las diferentes etapas del ciclo integral del agua, considerando la importancia de su actividad para el territorio y la ciudadanía del Área Metropolitana de Barcelona. Además, en 2020 actualizó su análisis de materialidad, llevando a cabo un ejercicio de aproximación a diversos representantes de sus grupos de relación con el objetivo de entender de primera mano sus necesidades y expectativas.

Se recomienda seguir avanzando en el diálogo directo y continuo con los grupos de relación, utilizando diferentes canales, con el fin de conocer la evolución de sus expectativas, responder a sus necesidades de interacción y afianzar iniciativas conjuntas para generar un mayor impacto positivo. Para ello, continuar ampliando la participación de los grupos de relación en actividades e iniciativas vinculadas con los planes estratégicos de la compañía.
 - Relevancia:** en 2020 Aigües de Barcelona realizó de nuevo un análisis de materialidad, para el cual contactó a representantes de los diferentes grupos de relación a través de entrevistas, focus groups y encuestas. Esto le permitió a la compañía entender de qué manera la crisis de la COVID-19 ha modificado la relevancia de los temas de sostenibilidad.

Se recomienda seguir teniendo en cuenta las reflexiones e inquietudes trasladadas por los representantes de los grupos de relación durante el análisis de materialidad. La perspectiva de los grupos de relación respecto a los diferentes ámbitos de la sostenibilidad y la capacidad de acción de la compañía respecto a éstos es una palanca clave para fortalecer la estrategia de la Aigües de Barcelona y priorizar las iniciativas de sostenibilidad también según su relevancia.
 - Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los compromisos de la compañía en materia de sostenibilidad. Además, desde 2015 Aigües de Barcelona definió el marco estratégico de sostenibilidad “Aigües 2020”. En 2020 ha continuado comunicando los resultados alcanzados en los últimos años.

Para el futuro despliegue estratégico, se recomienda definir objetivos, planes de acción, indicadores e hitos intermedios que garanticen dar la mejor respuesta tanto a las necesidades y expectativas de los grupos de relación como a los retos regulatorios en materia de sostenibilidad y cambio climático a nivel local y de la Unión Europea.
 - Impacto:** el marco estratégico “Aigües 2020” ha constituido una palanca determinante para mejorar el desempeño, impulsar el impacto positivo y minimizar impactos negativos. En este sentido, Aigües de Barcelona ha trabajado principalmente para dar respuesta a nivel técnico y estratégico a los retos del ciclo integral del agua (en un contexto de posible riesgo de escasez de agua debido a los impactos del cambio climático), facilitar el acceso al agua a personas en situación de vulnerabilidad y promover la equidad y la salud en el entorno laboral, entre otros aspectos.

Se recomienda seguir avanzando en la definición objetivos, indicadores de desempeño e indicadores de impacto, creando un cuadro de mando más amplio, para realizar el mejor seguimiento posible de los planes de acción de sostenibilidad. Igualmente, afianzar el uso de herramientas digitales para medir el desempeño en sostenibilidad. Además, se recomienda establecer objetivos e indicadores específicos para el seguimiento del diálogo con los grupos de relación, haciéndoles cada vez más partícipes de los logros alcanzados por la compañía y potenciando iniciativas conjuntas para promover un mayor número de impactos positivos.



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

11 de junio de 2021

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

Contacte

(102-53)

L'elaboració de la memòria de sostenibilitat és responsabilitat del Departament d'Estratègia de Sostenibilitat de la companyia. Per a més informació, podeu posar-vos en contacte amb aquest departament a través dels canals següents:

- Adreça postal**

C/ General Batet, 1-4
08028 Barcelona
- Telèfon:**

(+34) 93 342 22 38
- Adreça electrònica:**

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

1

Aigües de Barcelona és gestió responsable

2

Governança: integritat i transparència

3

Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4

Treball i creixement econòmic inclusius

5

Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6

L'accés a l'aigua, una prioritat

7

Acció climàtica

8

Innovació per a la transformació

9

Aliances per assolir els objectius

1
Aigües de Barcelona és gestió responsable

2
Governança: integritat i transparència

3
Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat

4
Treball i creixement econòmic inclusius

5
Aigua neta i sanejament, la clau per a la salut humana

6
L'accés a l'aigua, una prioritat

7
Acció climàtica

8
Innovació per a la transformació

9
Aliances per assolir els objectius

Annex

