1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Memòria 2019

Sostenibilitat

Aigües de Barcelona

Imatge de la portada
Projecte fotogràfic 7/24/365
Direcció del projecte fotogràfic: Fundació Foto Colectania
Fotografia: Txema Salvans



1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



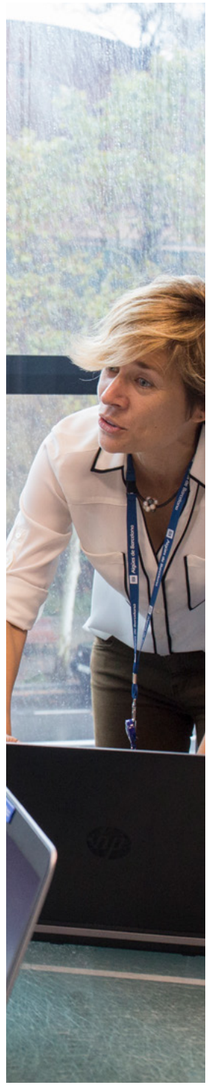
9 Una mirada a Aigües de Barcelona



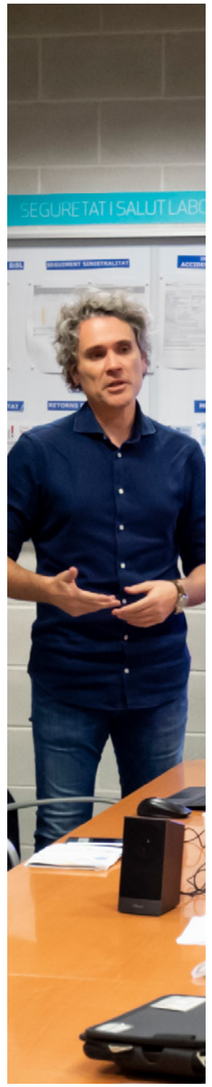
13 L'aigua, el centre de la nostra activitat



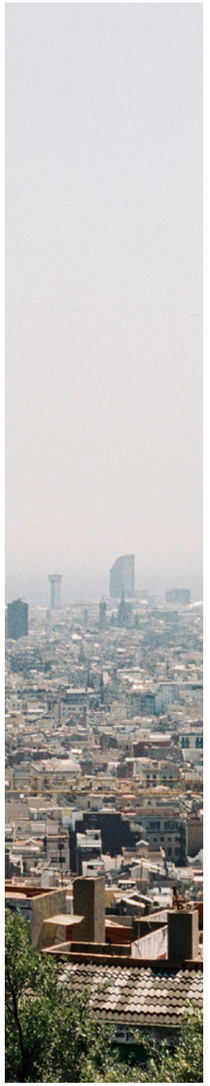
17 Una estratègia per afrontar els grans reptes de la sostenibilitat



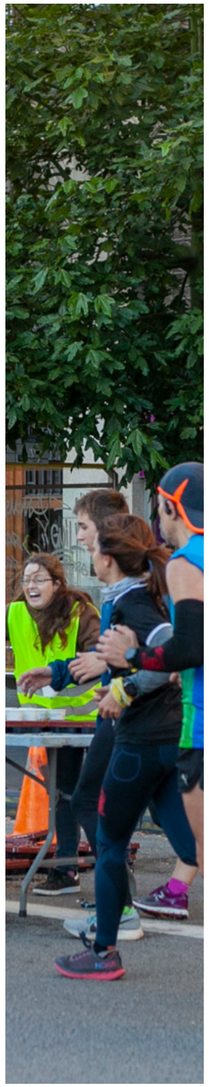
39 Cultura ètica i generació de valor sostenible



73 Persones, l'essència de l'organització



91 Compromesos amb l'acció pel clima



111 Apostem pel desenvolupa-ment local

1
Una mirada a Aigües de Barcelona

2
L'aigua, el centre de la nostra activitat

3
Estratègia de sostenibilitat

4
Ètica i valor sostenibles

5
Persones, l'essència de l'organització

6
Compromesos amb l'acció pel clima

7
Apostem pel desenvolupament local

Perfil de la memòria

Aquesta memòria de sostenibilitat té com a objectiu informar de forma 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 2019.

(102-52, 102-54)
Aquest informe ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards GRI en l'opció essencial, publicats a l'octubre de 2016. 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).

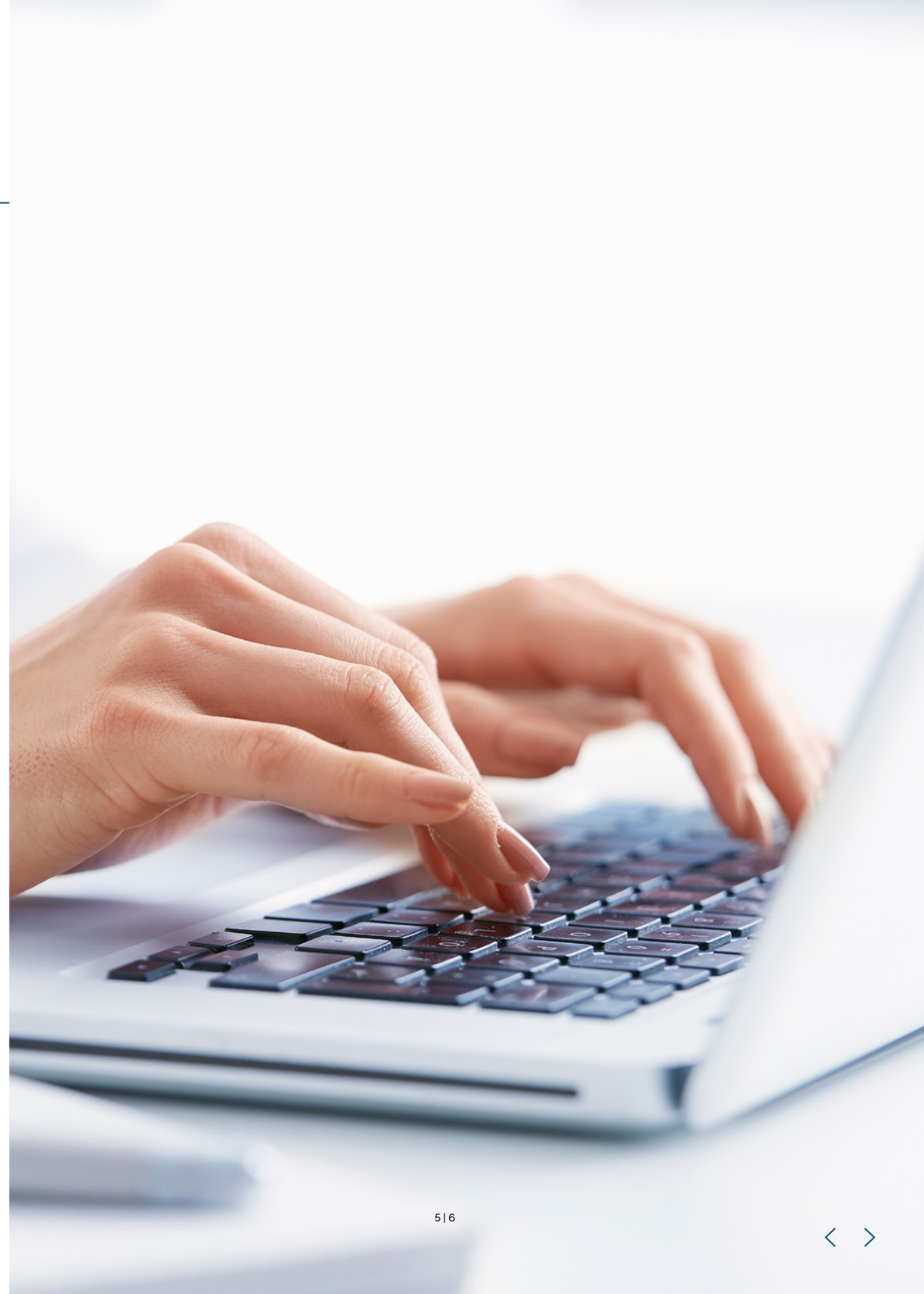
A banda d'aquesta memòria, per segon any, s'ha presentat l'estat d'informació no financera, un document que forma part de l'informe de gestió de la companyia, elaborat d'acord amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre.

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.

(102-50)
Abast de la informació

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 2019.



Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

(102-14)

El cicle natural de l'aigua està resultant afectat per l'evolució del clima. A molts indrets del planeta, l'emergència climàtica es posa de manifest amb llargs estiatges i sequeres, amb canvis en el règim de pluges i amb la desaparició d'ecosistemes d'aigua dolça. Juntament amb la sobreexplotació dels recursos superficials i subterranis, el volum d'aigua disponible es troba amenaçat, fet que posa en perill el desenvolupament dels sistemes naturals i humans.

La vulnerabilitat del cicle de l'aigua enfront del canvi climàtic requereix que les empreses, l'Administració i la ciutadania adoptem una responsabilitat compartida que ens permeti anticipar-nos als efectes i les conseqüències del canvi. La col·laboració publicoprivada és un model d'actuació essencial per afrontar els reptes que ens planteja l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Aigües de Barcelona està fermament compromesa amb l'acció pel clima i amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que hem incorporat al nostre dia a dia.

Des de fa temps, treballem per integrar a tots els àmbits d'actuació de l'empresa aquest full de ruta cap als ODS: promovem l'economia circular, estimulem la consciència sobre la relació entre l'aigua i el canvi climàtic, i fomentem la recerca de noves tecnologies per a un ús més eficient d'aquest recurs. Aquesta estratègia ha donat resultats tangibles, com la reducció d'emissions i la política de zero residus. Així mateix, tenim un ferm compromís amb l'acció social als territoris on tenim presència. Voldria recalcar la tasca que desenvolupa la Fundació Agbar per afrontar reptes com la lluita contra la pobresa, l'ocupació de qualitat i la creació d'oportunitats educatives per a col·lectius en situació de vulnerabilitat. Un any més, les aliances i col·laboracions amb entitats socials i locals han estat fonamentals per desenvolupar projectes innovadors i efectius en aquest sentit.

El dret d'accés a l'aigua és una prioritat per a Aigües de Barcelona. Durant el 2019 hem continuat reforçant el nostre compromís per ajudar les famílies amb dificultats i assegurar un accés universal i equitatiu a aquest recurs vital a través del Fons de Solidaritat. Aquest any, s'ha bonificat el consum a 35.980 famílies.

Encarem una nova dècada en la qual la nostra actuació com a ciutadans i ciutadanes, empreses i administracions és clau. Estem convençuts que, unint recursos, coneixement i experiència, podrem dur a terme accions d'una forma molt més eficaç per tal d'afrontar els grans reptes que tenim com a societat.

Tanquem el 2019 posant la mirada, doncs, a la nova dècada, conscients que és l'hora d'actuar si volem assolir els objectius de l'Agenda 2030 a favor de les persones, el planeta i la prosperitat.



Àngel Simon
President del Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona prioritza l'adopció de compromisos que es tradueixin en accions i que tenen com a prioritat promoure el desenvolupament sostenible. Els reptes socials i l'emergència climàtica requereixen solucions específiques i reproduïbles, que abordin problemàtiques globals a partir de respostes locals i que es basin en la col·laboració amb altres actors.

Amb aquesta mirada, l'any 2019 hem treballat en un nou full de ruta, que ens ha de permetre afrontar els grans reptes presents i futurs. Aquest full de ruta neix amb el propòsit de crear valor social, ambiental i econòmic, integrant en el nostre dia a dia els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

L'eix central de la nostra actuació és el desenvolupament d'accions per mitigar les conseqüències del canvi climàtic i adaptar-nos-hi, amb una gestió dels recursos eficient, sostenible i innovadora.

En el marc de la innovació, interna i oberta, també impulsem projectes concrets, tangibles i amb retorn a la societat. Per a Aigües de Barcelona, la innovació és un senyal d'identitat i part de la nostra cultura d'empresa.

A més, promovem la igualtat d'oportunitats, enfortint el paper de la dona dins de la companyia amb programes específics que fomentin el lideratge femení. Som conscients que el compromís, la voluntat de servei i l'esforç de tot l'equip humà d'Aigües de Barcelona són la clau de l'èxit i factors fonamentals per fer front als reptes futurs.



Ignacio Escudero
Director d'Aigües de Barcelona

L'accelerat canvi climàtic en curs afecta de ple el cicle de l'aigua. Els gels continentals es fonen i s'alteren les precipitacions. Sequeres, inundacions, tempestes i pujada del nivell del mar en són les conseqüències. Es modifiquen les disponibilitats d'aigua dolça en molts punts del planeta, per minva de pluges o per alteració dels cicles naturals. Mentre tractem de mitigar el procés contenint les emissions de gasos amb efecte hivernacle, també ens hem d'adaptar als nous contextos. Tot plegat és un exercici de bona praxi sostenibilista per ser més eficients i alhora més resilients.

Aigües de Barcelona participa plenament d'aquestes inquietuds. Per convenciment, per responsabilitat i perquè la gestió de l'aigua és el centre de la nostra activitat. Per això maximitzem l'eficiència i avancem cap a una compleció del cicle antròpic de l'aigua que recuperi cabals regenerats i faci disminuir sensiblement la demanda d'aigua crua. Alhora, ens esforcem a reduir les nostres emissions de CO_2 (42 % menys en els darrers 4 anys) i desenvolupem projectes basats en l'economia circular, en la captació d'energies de fonts renovables i en la valorització de tots els residus.

Però amb les mesures tècniques no n'hi ha prou. Som conscients que cal la participació de tots els agents implicats. Per això teixim aliances amb agents econòmics i socials, públics o privats. La sostenibilitat és una opció tant ambiental com social i econòmica. És la nostra visió i el nostre compromís.



Dr. Ramon Folch
Membre del Consell d'Administració i president de la Comissió de Sostenibilitat d'Aigües de Barcelona

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Una mirada a Aigües de Barcelona

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Una mirada a Aigües de Barcelona

Gestió responsable dels recursos econòmics

35,2 M€ benefici d'explotació

22,2 M€ benefici net

6,66 M€ invertits en el medi ambient

40,5 M€ invertits en la xarxa d'abastament

2,8 M€ invertits en acció social (metodologia LBG)

Formem el nostre futur a través de la innovació

24 M€ accés global a fons per a la innovació

94 projectes d'innovació desenvolupats

Aigua

Eficiència i responsabilitat en la gestió del cicle integral de l'aigua

196,48 hm³ aigua lliurada

265,31 hm³ aigua depurada

12,39 hm³ aigua reutilitzada

85,15 % eficiència hidràulica de la xarxa

El **nivell de pressió** de la xarxa **ens permet** complir la garantia **d'abastament directe** per a edificacions de **fins a 8 plantes.**

538.902 comptadors amb servei d'avisos de telelectura

Garantia de màxima qualitat

+ de 1.100 controls diaris de la qualitat de l'aigua

100 % compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària

Acreditació ISO 17.025 per a la totalitat dels paràmetres legislats.

Certificació ISO 22000: sistema de gestió preventiva del risc sanitari de l'aigua.

Ciutat

Foment de la contractació local i responsable

81,3 % compres a **proveïdors de la província de Barcelona**

210,4 M€ compra local

35 procediments de **licitació amb criteris** de selecció i valoració **socials, ambientals i d'eficiència energètica**

51 % compra feta amb **criteris de sostenibilitat**

Adaptació al canvi climàtic

21.228.583 kWh electricitat produïda a partir **de fonts renovables** (augment d'un 27% respecte de 2015)

97 % residus valoritzats dels generats a les depuradores

85,78 % terres de les rases d'obres **reutilitzades**

Sistema d'alerta de vessaments al mar a les **18** estacions d'aigües residuals (EBAR)

66.610 participants en accions educatives i de sensibilització

Mitigació del canvi climàtic

Prop del **100 %** del **consum** elèctric amb garantia **d'origen renovable**

Petjada de carboni de **79.003,58 tCO_2eq** (reducció d'un 42,86% de les emissions de CO_2 respecte de 2015)

Flota de 132 vehicles 100 % elèctrics (100 % de la flota susceptible d'electrificar)

Persones

Garantia de subministrament d'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat

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

35.980 famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat

15,5 M€ atorgats al Fons de Solidaritat des de 2012 (3,5 M€ el 2019)

Proximitat amb els clients

7,75/10 índex de satisfacció dels clients

87,6 % clients que han vist superades o **cobertes les seves expectatives**

+ del 50 % clients que puntuen l'empresa amb un excel·lent

Entorn responsable, igualitari i divers

Equip de **1.084 treballadors**

1,59 % reducció de la bretxa salarial respecte de 2018 (7,93%)

36 % dones al Comitè de Direcció
25 % dones al Consell d'Administració

2,12 % persones amb diversitat funcional en plantilla

Formació personalitzada i creixement professional

31.624,25 hores de formació

79 noves promocions internes

Lloc de treball segur i saludable

10,24 índex de **freqüència**

0,35 índex de **gravetat**

7.649,50 hores de **formació en** matèria de **seguretat i salut laboral**

1.607 visites de seguretat i salut laboral fetes **per la línia de comandament**

Proximitat amb la ciutadania

122 participacions en accions **de voluntariat** corporatiu

1.948 persones beneficiades indirectament

505,5 hores d'activitat

Contribució a la societat

148 iniciatives d'acció social

+ de 200.000 ciutadans beneficiats de les campanyes i programes educatius

+ de 40.000 alumnes que han participat en els nostres **programes educatius**

6.729 visites tècniques a les nostres installacions: 5.896 nacionals 833 internacionals

1
Una mirada a Aigües de Barcelona

2
L'aigua, el centre de la nostra activitat

3
Estratègia de sostenibilitat

4
Ètica i valor sostenibles

5
Persones, l'essència de l'organització

6
Compromesos amb l'acció pel clima

7
Apostem pel desenvolupament local



L'aigua, el centre de la nostra activitat

L'aigua, el centre de la nostra activitat

(102-4, 102-6, 102-7, 103-2 Aigua, 103-2 Efluents i residus)

Aigua potable

23	municipis servits
2.921.310	habitants servits
6	nombre d'ETAP explotades per Aigües de Barcelona
4.698,12	quilòmetres de xarxa
83	nombre de dipòsits
73	centrals de bombament
137	vàlvules reguladores

Aigües depurades

40	municipis servits*
	* Inclou els municipis no pertanyents a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.
3.386.008	habitants servits
7	depuradores
39	estacions de bombament

Aigua per a usos no potables

10	municipis servits

Reutilització

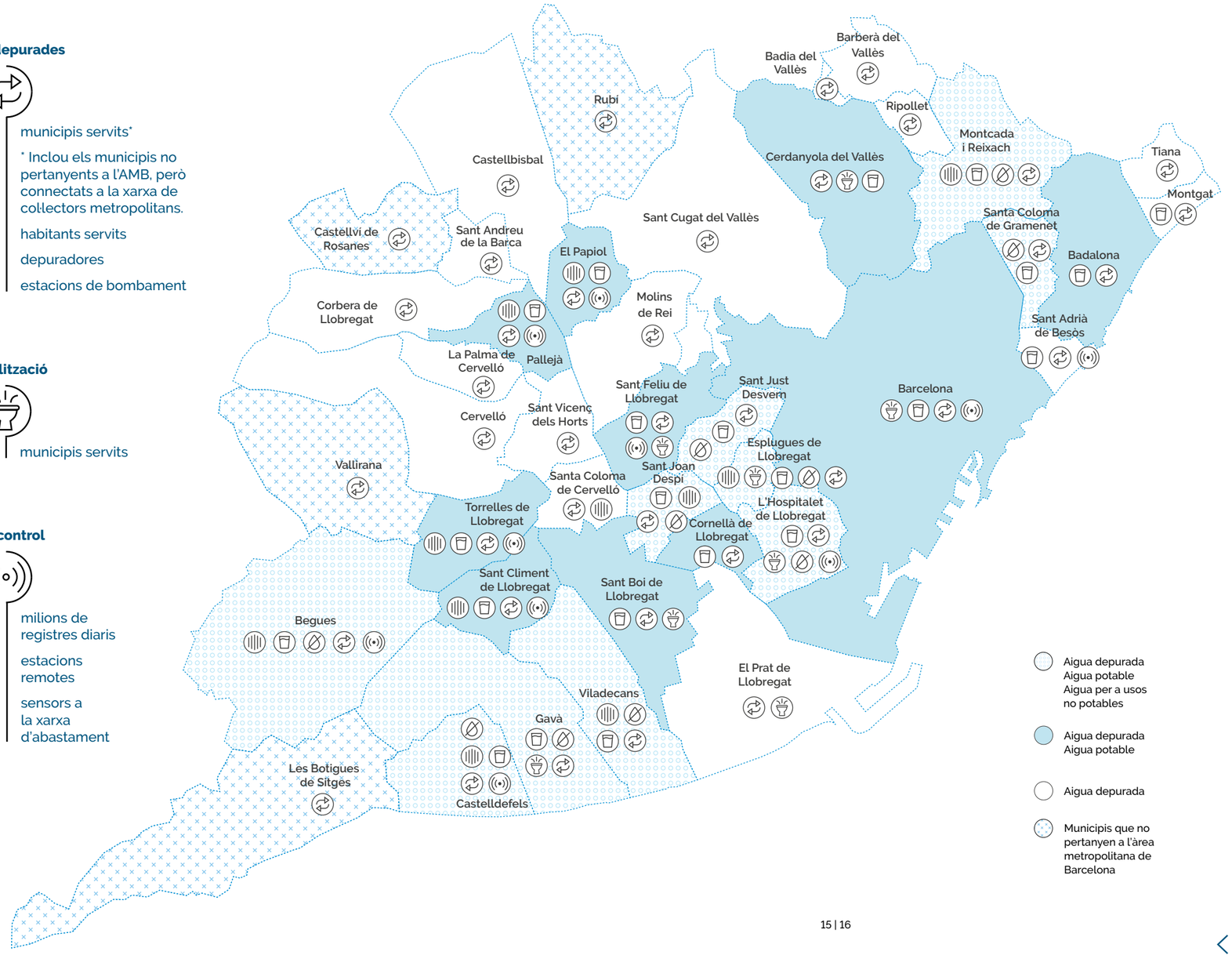
4	municipis servits

Clavegueram

15	municipis servits
499.544	habitants servits
1.368,97	quilòmetres de xarxa i col·lectors

Telecontrol

1,5	milions de registres diaris
112	estacions remotes
5.600	sensors a la xarxa d'abastament



1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Una estratègia per afrontar els grans reptes de la sostenibilitat

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Una estratègia per afrontar els grans reptes de la sostenibilitat

(102-2)

El context actual en què ens trobem, amb grans reptes climàtics i ambientals que posen en risc la sostenibilitat del planeta, i amb una situació financera global marcada per una crisi econòmica força recent, ens exigeix un gran compromís com a organització que hem de saber assumir i integrar.

Es preveu que en el futur no disposarem de tants recursos hídrics com fins ara, fet que sens dubte comporta un problema i, a la vegada, un repte per a l'abastament d'aigua a Barcelona i l'àrea metropolitana. Per aquest motiu, cal planificar correctament els recursos hídrics.

A escala organitzacional, les necessitats i expectatives de les administracions i la ciutadania demanen més transparència, així com una comunicació oberta i bidireccional, que permetin entendre la gestió que duu a terme Aigües de Barcelona i el seu compromís amb la garantia de la prestació del servei.



Experts en el cicle integral de l'aigua

Els més de 150 anys d'història d'Aigües de Barcelona avalen la nostra tasca com a gestors del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana. És una feina complexa, desenvolupada per un gran equip humà que vetlla per mantenir l'excel·lència en el servei les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. La voluntat de millora constant ens ha permès situar-nos com a referent internacional.

Gestionem tot el cicle urbà de l'aigua per aprofitar les sinergies d'un model integrat, que engloba la captació, la potabilització, el transport i la distribució, així com la depuració de les aigües residuals abans de reutilitzar-les o retornar-les al medi natural.

Compromesos amb la societat i l'entorn

Els **nostres valors i aspiracions** són actius i ambiciosos. Volem esdevenir un exemple d'organització responsable, innovadora i solidària, amb un ferm compromís amb les persones, el desenvolupament local, la preservació del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic.

Valors de companyia

(102-16) (ODS 16)

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.

(103-2 Compliment ambiental)

L'any 2018 vam redefinir els compromisos adoptats el 2015 per alinear les nostres activitats amb les necessitats de l'entorn i les demandes dels diferents grups de relació.

D'aquest procés, en van sorgir **set nous compromisos,** que mantindrem fins al tancament de l'estratègia Aigües 2020 i que tenen un efecte directe sobre els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

- **Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat**
- **Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els grups de relació**
- **Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable**
- **Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora**
- **Reduir les emissions de CO_2**
- **Ser agents actius en el desenvolupament de la comunitat local**
- **Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació**

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible dins el nostre full de ruta

(102-12)

Els 17 ODS definits per les Nacions Unides, que es troben desglossats en 169 fites, estableixen un marc comú que aborda els principals reptes de la humanitat des d'una òptica global i transversal, en què es fa necessària la implicació activa de nosaltres, les empreses, entre molts altres protagonistes.

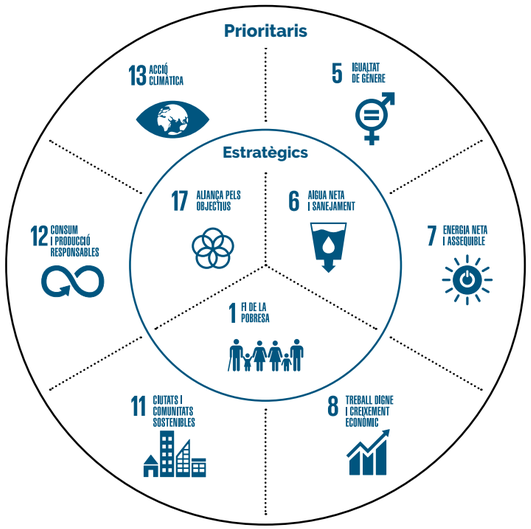
Definim la nostra contribució als ODS a través de tres eixos d'acció:

1. **Pensa en global, actua en local:** estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.
2. **Solucions específiques:** estratègies emmarcades dins el pla d'acció Aigües 2020, que desenvolupen solucions específiques i reproduïbles per abordar reptes concrets.
3. **Aliances com a motor:** col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i contribuir a diversos ODS de manera directa o indirecta.

«L'activitat d'Aigües de Barcelona té un impacte directe sobre els ODS. Assumim la nostra responsabilitat d'ajudar a minimitzar els impactes negatius, però també a maximitzar els impactes positius en les persones i en el planeta.»

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

La nostra contribució als ODS



Aigües 2020: la nostra estratègia



El pla estratègic Aigües 2020 ha estat en els últims 5 anys un **pilar fonamental de la nostra organització** en el camí cap a la sostenibilitat. A les portes de 2020, **Aigües de Barcelona pot dir que ha assolit el 73 % dels objectius marcats el 2015.** Tot i això, assumim que encara ens queda camí per recórrer pel que fa al compliment dels objectius de reducció de fuites en un volum equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants i d'augment del volum de compra amb criteris de sostenibilitat.

Durant el 2019, hem estat treballant en el nou pla estratègic 2020-2030 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 diferents grups de relació i que tinguin en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible.



Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

(102-15, 102-16, 103-2 Acompliment econòmic, 103-3)

Persones

Garantim l'accés a l'aigua, un diàleg actiu amb els grups de relació i un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.

Aconseguir l'accés a l'aigua i al sanejament per a totes les famílies en situació de vulnerabilitat econòmica.

42.838
famílies acollides a les mesures per pagar la factura de l'aigua

Millorar en un 5 % la satisfacció dels clients pel servei ofert.

7,75
índex de satisfacció pel servei ofert (7,1 l'any 2015)

Augmentar en un 10 % el volum de compra amb criteris de sostenibilitat (RSC).

51 %*
(67,70 % l'any 2015)

Millorar en un 10 % la satisfacció dels proveïdors pel que fa a la relació amb Aigües de Barcelona

7,5
índex de satisfacció dels nostres proveïdors (6,8 l'any 2015)

Millorar en un 5 % la percepció global dels treballadors envers la companyia.

7,60
índex de satisfacció global (7,4 l'any 2015)

Assolir una proporció del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.

33,33 %

Reduir en un 20 % l'index de gravetat dels accidents de l'any 2015.

0,35
índex de gravetat (0,51 l'any 2015)

Reduir en un 20 % l'índex de freqüència dels accidents de l'any 2015.

10,24
índex de freqüència (13,43 l'any 2015)

Ampliar les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.

62,91 %
plantilla amb mesures de benestar

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

26,38 %
dels treballadors

Assolit · En procés · No assolit

Totes les dades representen el grau d'assoliment dels objectius Aigües 2020 al desembre de 2019.

* L'any 2019 s'ha ampliat l'abast d'aquest indicador incloent-hi la compra d'aigua en alta. L'any 2020, l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat s'inclourà dins del seguiment de l'estratègia.

Aigua

Gestionem el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.

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

184,22
l/hab./dia
en volum d'aigua lliurada

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

17.001**
habitants equivalents

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

8,10
capacitat de retorn d'aigua prepotable

Ciutat

Reduïm les emissions de CO_2, desenvolupem accions per adaptar-nos al canvi climàtic i som agents actius en el desenvolupament de la comunitat local.

Reduir en un 10 % les emissions respecte de l'any 2015 (138.270,15 tCO_2eq).

42,86 %
reducció de les emissions de CO_2

Augmentar en un 10 % l'energia verda generada respecte de l'any 2015 (16.178.032 kWh).

21.228.583
kWh

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

85,78 %
terres reciclades

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

9
accions

Mantenir Barcelona entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.

103,77
l/hab./dia

Seguir desenvolupant aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.

148
aliances

** L'evolució del volum de fuita recuperat, mesurat en termes d'equivalència de consum anual d'una determinada població, ha tingut un retrocés causat per l'increment de consum de l'any 2019, que porta implícit un augment del sotamesurament dels comptadors. D'altra banda, a l'octubre de 2019 s'ha corregit un desajust en un aparell de mesures per part del proveïdor d'aigua comprada, que ha de permetre millorar l'indicador. Es tracta d'una dada interanual consolidada al setembre de 2019 i es modificarà a la memòria de sostenibilitat que la companyia publica dins l'any en curs.

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

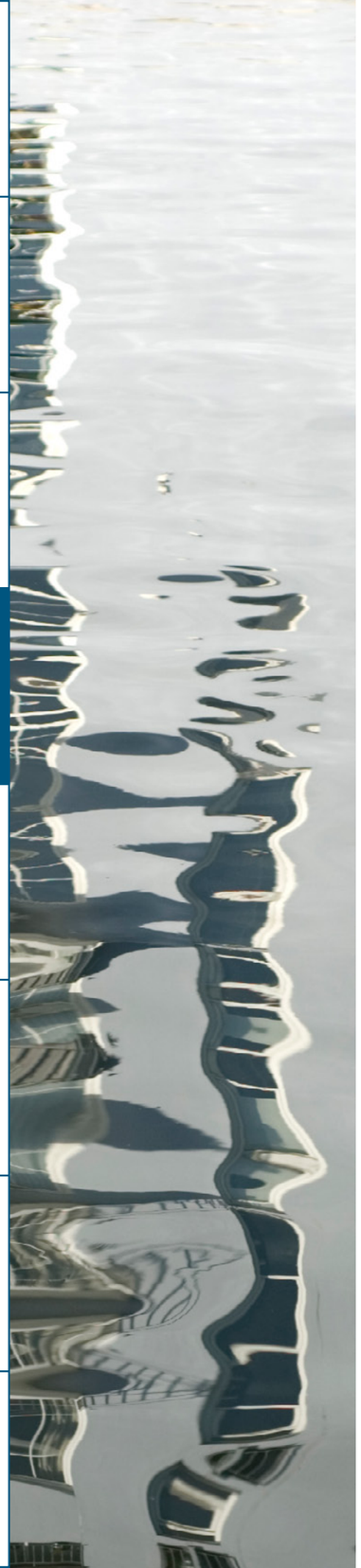
3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Transparència i diàleg amb els grups de relació

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

Establim un **diàleg directe i continu amb els grups de relació,** convençuts que només així generem valor compartit i en benefici del medi ambient i de la societat.

(102-40 Llista de grups d'interès)

Grups de relació



(102-43, Canals de comunicació establerts amb els grups de relació)

Els grups de relació i els mecanismes de participació:

	Canals de diàleg		Canals de comunicació	
Ciutadania	• 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.)	• Webs (Fundació, Aigües, Museu) • Revista *Aigües*	• Informes i memòries • Vídeos • Ràdio
Plantilla	• Reunions • Comitè Intercentres • Enquestes de clima	• Correu electrònic • Comissions • Grups de treball • Tallers • Plafons	• Web • Intranet • *Pop-ups* • Canals habituals • Yammer	• Memòria de sostenibilitat • Revista *Ones* • Portal de transparència
Proveïdors	• Reunions • Enquestes	• Sessions de diàleg	• Portal del proveïdor • Web • Correu electrònic	• Informes i memòries • Portal de transparència
Administració	• Reunions	• Jornades tècniques	• Dossier municipal • Revista *Aigües* • Actes • Memòria de sostenibilitat	• Informes i memòries • Portal de transparència
Reguladors	• Reunions	• Jornades	• Revista *Aigües* • Web • Actes • Memòria de sostenibilitat	• Informes i memòries • Portal de transparència
Accionistes	• Consell d'Administració	• Comissions del Consell • Reunions	• Informes i memòries • Revista *Aigües*	• Web • Portal de transparència

Junts marquem la diferència

Tenim una gran **responsabilitat amb els ciutadans i l'entorn**. Per això, Aigües de Barcelona vol donar resposta a tots els aspectes importants que interessen als nostres grups de relació.

Per tractar qüestions clau d'interès per a tothom, **escoltem els nostres grups de relació.** Això ens ajuda a **millorar en àrees clau** i ens permet **centrar-nos en qüestions materials** que importen tant a la societat com a nosaltres.

«Ens relacionem amb els nostres grups de relació i treballem plegats per donar resposta a objectius comuns.»

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

Aquest compromís es mostra, una vegada més, a través d'un **nou procés de materialitat,** que ens ha permès tornar a **identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental** més rellevants per als grups de relació i per a l'organització.

«Conèixer les necessitats i les expectatives dels grups de relació ens permet millorar la gestió.»

L'estudi dels temes materials d'Aigües de Barcelona ha tingut en compte les fases següents:

FASE I: identificació dels temes materials

- Identificació i elaboració d'una llista de temes potencialment rellevants per a l'activitat d'Aigües de Barcelona a través de l'anàlisi de diverses fonts d'informació internes i externes.
- Validació interna dels temes materials identificats.

FASE II: valoració dels temes materials identificats

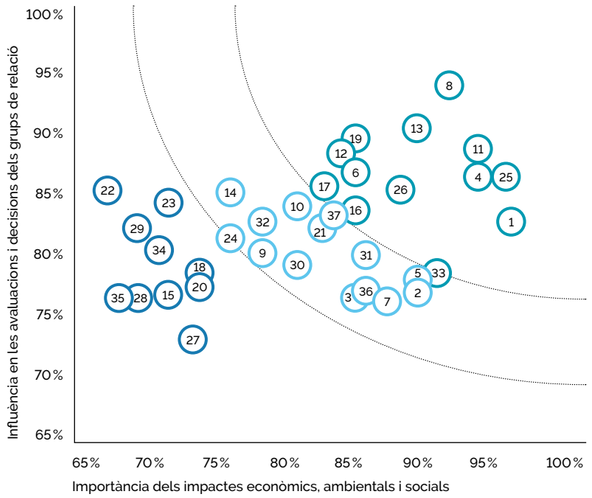
- **Opinió d'Aigües de Barcelona.** Per a la priorització interna, vam organitzar entrevistes amb el Comitè de Direcció, en les quals es va tenir en compte el context real del desenvolupament sostenible per a l'organització. També es van emplenar uns qüestionaris sobre la rellevància dels temes materials per a Aigües de Barcelona.
- **Opinió dels grups de relació.** L'anàlisi externa es va materialitzar en entrevistes i un grup focal amb una selecció de representants dels grups de relació. A més a més, es van emplenar uns qüestionaris sobre la rellevància dels temes materials per als grups de relació. Els grups de relació que van participar-hi són: plantilla, ciutadania, associacions, proveïdors, reguladors, accionistes, mitjans de comunicació i Administració pública.

FASE III: presentació dels resultats

- Consolidació dels resultats obtinguts de les valoracions de la fase II.
- Elaboració de la matriu de priorització dels temes materials.
- Anàlisi dels resultats obtinguts.

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

Matriu de materialitat



Temes considerats rellevants d'acord amb l'anàlisi de materialitat:
(102-47)

ID	Tema
8	Qualitat de l'aigua potable
11	Reutilització de l'aigua tractada
25	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
4	Ètica i *compliance*
13	Gestió de períodes de sequera
1	Bon govern i transparència
19	Adaptació al canvi climàtic
26	Satisfacció dels usuaris
12	Disponibilitat de l'aigua
6	Transparència en la gestió del servei
16	Inversions sostenibles
33	Seguretat i salut laboral
17	Eficiència energètica i energia renovable
5	Viabilitat financera a llarg termini
37	Desenvolupament de la comunitat local
2	Gestió del risc i continuïtat del servei
31	Captació de talent
21	Residus
10	Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua

ID	Tema
7	Gestió publicoprivada de l'aigua
36	Aliances i associacions
14	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua
32	Diversitat i igualtat
3	Gestió de crisis i reputació
30	Formació i desenvolupament dels treballadors
9	Tecnologies intel·ligents
24	Claredat en les tarifes
23	Preservació de la biodiversitat
22	Control dels abocaments al mar
18	Reducció de la generació de gasos amb efecte d'hivernacle
29	Mesures de conciliació per a treballadors
34	Diàleg i relació amb els treballadors
20	Minimització de l'impacte de les operacions
15	Transferència de coneixements i innovació
27	Gestió de dades personals
28	Compensació i prestacions als treballadors
35	Gestió responsable de les compres

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

Treballem per crear un **valor més compartit** mitjançant una innovació centrada en les **necessitats de la societat i alineada amb les expectatives dels grups de relació.**

La taula següent mostra les principals expectatives que hem identificat dels grups de relació.

«L'anàlisi de materialitat ens ajuda a comprendre i assegurar les necessitats dels grups d'interès i ens ajuda a definir la nostra estratègia d'organització.»

Grup de relació	Temes i inquietuds clau dels grups de relació
Clients (ciutadania)	Qualitat de l'aigua potable
	Reutilització de l'aigua tractada
	Adaptació al canvi climàtic
	Satisfacció dels usuaris
	Diversitat i igualtat
Proveïdors	Qualitat de l'aigua potable
	Control dels abocaments al mar
	Ètica i *compliance*
	Reutilització de l'aigua tractada
	Seguretat i salut laboral
Teixit educatiu	Qualitat de l'aigua potable
	Preservació de la biodiversitat
	Diversitat i igualtat
	Claredat en les tarifes
	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
Agents d'innovació	Bon govern i transparència
	Transparència en la gestió del servei
	Disponibilitat de l'aigua
	Gestió dels períodes de sequera
	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat

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

Grup de relació	Temes i inquietuds clau dels grups de relació
Treballadors (plantilla)	Qualitat de l'aigua potable
	Adaptació al canvi climàtic
	Formació i desenvolupament dels treballadors
	Diàleg i relació amb els treballadors
	Desenvolupament de la comunitat local
Mitjans de comunicació	Qualitat de l'aigua potable
	Control dels abocaments al mar
	Ètica i *compliance*
	Transparència en la gestió del servei
	Reutilització de l'aigua tractada
Teixit associatiu	Ètica i *compliance*
	Qualitat de l'aigua potable
	Reutilització de l'aigua tractada
	Gestió dels períodes de sequera
	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
Administracions públiques	Transparència en la gestió del servei
	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat
	Adaptació al canvi climàtic
	Control dels abocaments al mar
	Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua
Regulador	Ètica i *compliance*
	Transparència en la gestió del servei
	Disponibilitat de l'aigua
	Gestió dels períodes de sequera
	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua
	Gestió dels períodes de sequera
	Qualitat de l'aigua potable

La taula següent mostra els temes que es van considerar rellevants arran de l'anàlisi de materialitat, així com l'equivalència en els indicadors dels estàndards GRI.

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

Tema material	Estàndard GRI
Qualitat de l'aigua potable	416: Salut i seguretat dels clients
Reutilització de l'aigua tractada	303: Aigua
Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	413: Comunitats locals
Ètica i *compliance*	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 205: Lluita contra la corrupció 307: Compliment ambiental 419: Compliment socioeconòmic
Gestió de períodes de sequera	303: Aigua
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
Adaptació al canvi climàtic	201: Acompliment econòmic 305: Emissions
Satisfacció dels usuaris	102-43: Enfocament per a la participació dels grups d'interès 102-44: Temes i preocupacions clau esmentats
Disponibilitat de l'aigua	203: Impactes econòmics indirectes 303: Aigua
Transparència en la gestió del servei	102-16: Valors, principis, estàndards i normes de comportament 205: Lluita contra la corrupció
Inversions sostenibles	203: Impactes econòmics indirectes
Seguretat i salut laboral	403: Salut i seguretat en el treball 2016
Eficiència energètica i energia renovable	302: Energia 305: Emissions
Viabilitat financera a llarg termini	201: Acompliment econòmic
Desenvolupament de la comunitat local	204: Pràctiques d'adquisició 413: Comunitats locals
Gestió del risc i continuïtat del servei	102-15: Principals impactes, riscos i oportunitats
Captació de talent	No GRI
Residus	306: Efluents i residus

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

Tema material	Estàndard GRI
Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua	303: Aigua
Gestió publicoprivada de l'aigua	No GRI
Aliances i associacions	102-13: Afiliació a associacions 413: Comunitats locals
Conscienciació i sensibilització sobre l'ús de l'aigua	413: Comunitats locals
Diversitat i igualtat	405: Diversitat i igualtat d'oportunitats
Gestió de crisis i reputació	No GRI
Formació i desenvolupament dels treballadors	404: Formació i ensenyament
Tecnologies intel·ligents	No GRI
Claredat en les tarifes	417: Màrqueting i etiquetatge

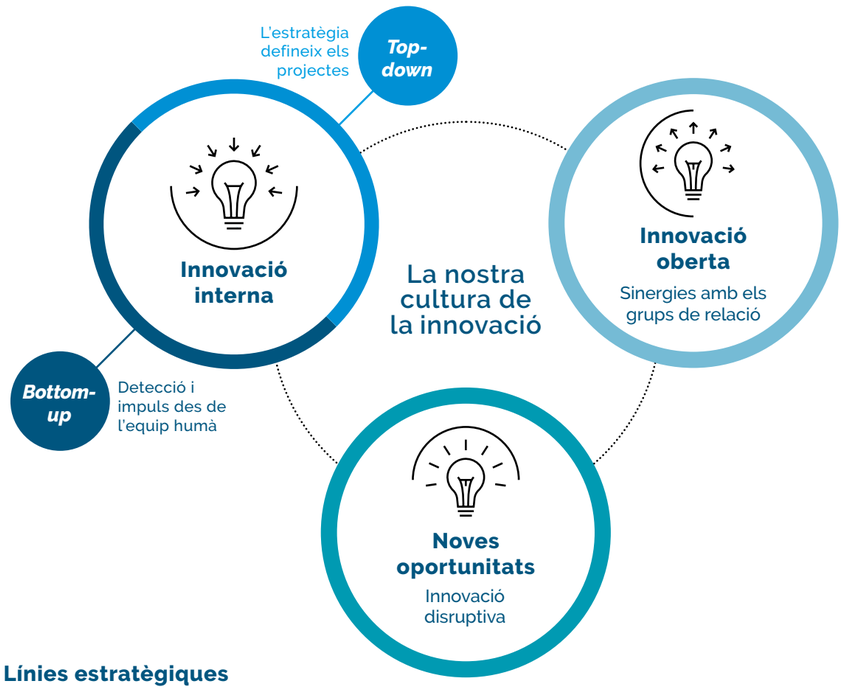


Innovació per un futur sostenible

(103-2 Tecnologies intel·ligents)

La innovació és un senyal d'identitat d'Aigües de Barcelona que ens ha acompanyat des dels orígens. **Entenem la innovació com la nova mirada que ens ha d'ajudar a garantir l'eficiència, la flexibilitat, la sostenibilitat i la competitivitat en un món cada vegada més canviant.** Impulsem i materialitzem nombrosos projectes innovadors que donen solucions als nostres reptes diaris i que ens ajuden a dissenyar el futur de la societat a la qual donem servei.

Aigües de Barcelona disposa de dues fonts d'innovació: **la innovació interna i la innovació oberta,** la segona de les quals s'origina a partir del vincle amb els grups de relació. La combinació de totes dues fonts d'innovació permet establir una nova mirada sobre la gestió del servei del cicle integral de l'aigua, posant-hi les persones al centre i reinventant la relació entre l'aigua i elles.



Línies estratègiques

- Recursos alternatius
- Impacte del canvi global
- Gestió eficient de les infraestructures
- Medi ambient i salut
- Aigua i energia
- Gestió de la demanda d'aigua

Els professionals d'Aigües de Barcelona són els protagonistes de la innovació dins l'organització. Durant el 2019, un de cada quatre treballadors ha participat en projectes d'innovació.

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

La innovació en xifres

Esforç en R+D+I el 2019 (MEUR)

(Nombre de projectes R+D+I i despesa en R+D+I)

4,8 M€ en total

3,7 M€ en el centre de recerca Cetaqua

1,1 M€ en innovació a Aigües de Barcelona

Accés global en R+D+I el 2019

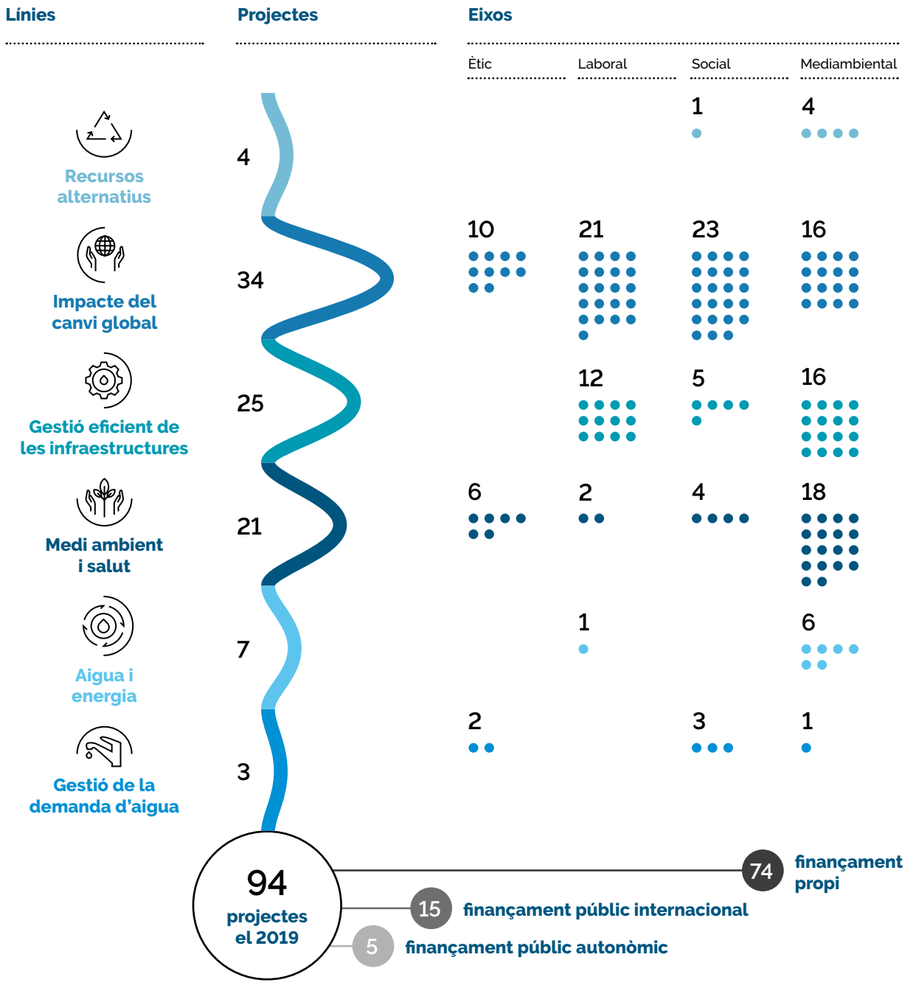
L'esforç en R+D+I de 4,8 M€ permet mobilitzar projectes d'investigació per un import global de 24 M€.

24 M€ accés global

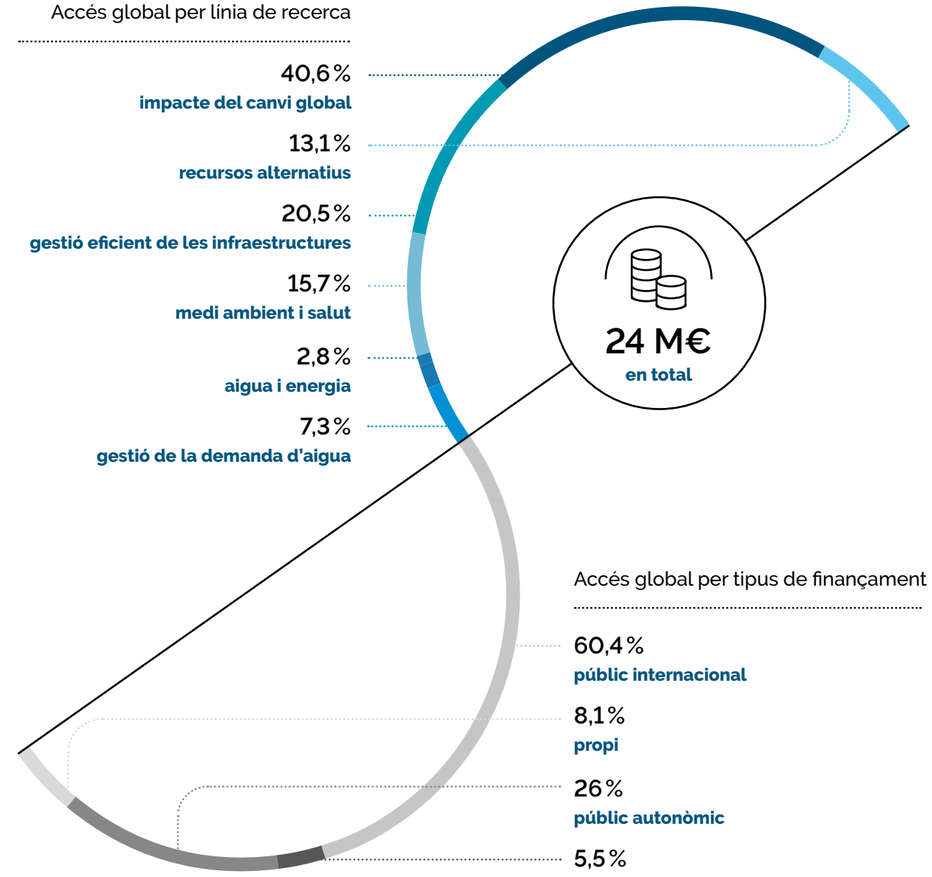
22,9 M€ en cartera anual de Cetaqua i finançament públic

1,1 M€ en cartera anual de projectes propis

Nombre de projectes per línia de recerca, eix i finançament durant el 2019



Accés global per línia de recerca



Accés global per tipus de finançament

Projectes d'innovació destacats de 2019

Projectes destacats Horizon 2020 de 2019

Bingo

Aquest projecte té com a objectiu proporcionar coneixement i solucions (eines i metodologies) als gestors responsables de la presa de decisions i als legisladors per poder fer front als reptes derivats del canvi climàtic.

Projectes RIS3CAT

Regireu

L'objectiu d'aquest projecte és adquirir coneixement i desenvolupar tecnologia innovadora i competitiva que permeti superar les barreres tecnològiques que limiten la implementació de la regeneració d'aigües residuals urbanes i industrials.

Gavà Circular

Aquest projecte de col·laboració publicoprivada entre Aigües de Barcelona, l'Ajuntament de Gavà i Cetaqua per una economia circular i competitiva busca avançar cap a la implementació d'oportunitats de circularitat al territori.

Projectes d'innovació oberta

Start4big

Aquesta iniciativa d'innovació oberta multisectorial proporciona a les empreses emergents d'arreu del món l'oportunitat de treballar amb grans corporacions per desenvolupar i testar prototips en entorns reals.

Big Data

Amb el projecte A2020 de Big Data Analytics, apostem per l'explotació de les dades com a element clau per innovar en el sector de l'aigua, ja que la recollida i l'anàlisi de dades ens ajuda a optimitzar les activitats i els processos diaris. Actualment, estem treballant en tres àmbits d'alta rellevància per a Aigües de Barcelona: clients, sanejament i abastament.



1
Una mirada a Aigües de Barcelona

2
L'aigua, el centre de la nostra activitat

3
Estratègia de sostenibilitat

4
Ètica i valor sostenibles

5
Persones, l'essència de l'organització

6
Compromesos amb l'acció pel clima

7
Apostem pel desenvolupament local



Cultura ètica i generació de valor sostenible

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Cultura ètica i generació de valor sostenible

Compromesos amb la societat i l'entorn

(102-16, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Compliment socioeconòmic, 103 -2 Gestió de crisis i reputació, 205-2), (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona es compromet a treballar en un **model de gestió empresarial basat en l'ètica, la integritat i la responsabilitat social,** especialment pel que fa a l'ús d'un recurs públic, el tractament dels grups d'interès i l'extensió de la responsabilitat social corporativa a la cadena de valor de l'organització.

El nostre **marc ètic i el sistema de prevenció de comissió de delictes**, a la pràctica, es configura a través dels recursos següents:

- El **Codi Ètic** estableix els valors, els principis, les pautes de comportament ètic i el respecte dels drets humans que Aigües de Barcelona exigeix a tots els professionals que la integren.
- El ***compliance officer,*** figura que va ser creada el 2016, vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica i l'incompliment normatiu penal dins de l'organització.
- El **Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals** conté els principis i el marc d'actuació per a la prevenció, el control i la gestió efectiva dels riscos penals, per tal de fer arrelar la cultura de la tolerància zero amb els incompliments.

Fomentem l'ètica a tots els nivells organitzatius

(205-2) (ODS 16)

Aigües s'esforça per **crear un entorn de treball agradable i fomentar en tots els treballadors uns valors de cooperació, positivisme, respecte i companyonia** en tota l'activitat diària.

Accions destacades durant el 2019:

Formació en línia

- Formació en línia a través de vídeos de sessions presencials sobre medi ambient i innovació, contractació, el sector economicofinancer, prevenció de riscos laborals, recursos humans i relacions amb administracions.
- Vídeo de formació al personal sense accés habitual a ordinador sobre medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, prevenció de riscos laborals, protecció dels actius i conflictes d'interès.

Formació específica presencial

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

Difusió de l'estructura ètica

- Enquesta per valorar el grau de coneixement de l'estructura ètica i el canal de comunicació.
- Campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica (píndoles, correus informatius).
- Presentació «Estructura ètica i *compliance officer*» a la sessió de marxa sobre l'empresa amb els representants legals dels treballadors.
- Reforç de la difusió del canal codietic@aiguesdebarcelona.cat al web.

«A través del canal ètic de comunicació interna i externa, que es reforça per mitjà d'un protocol disciplinari, tant els treballadors com terceres persones poden enviar consultes i comunicar possibles irregularitats. D'aquesta manera, afavorim el compliment del Codi Ètic i de la normativa aplicable.»



«Aigües de Barcelona ofereix periòdicament a tots els seus treballadors formació en relació amb el marc ètic establert.»

Compromesos amb la transparència

Com a empresa socialment responsable que gestiona un bé comú, **treballem per establir relacions basades en l'honestedat i la transparència.** La creació del Portal Obert, l'any 2017, és un clar exemple del compromís per fomentar l'accessibilitat a una informació comprensible, de fàcil accés i gratuïta.

El Portal aprofundeix en les bones pràctiques de la gestió diària i ofereix una informació objectiva i responsable sobre aspectes com la gestió econòmica, els recursos humans, els convenis, les col·laboracions i les certificacions de qualitat.

Com entenem la transparència a Aigües de Barcelona?

Aigües de Barcelona té una cultura de transparència molt arrelada, des d'abans fins i tot que fos obligatori per llei. De manera voluntària, l'organització ha elaborat diversos informes corporatius, que es troben a la disposició dels grups de relació. La transparència es veu reforçada per totes les mesures d'autoregulació.

A més, estem convençuts que la transparència aporta un servei diferenciador i que la implicació de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu és fonamental en aquest sentit. En aquesta comissió, que rendeix comptes directament al Consell d'Administració, treballem aspectes de transparència i aprovem els plans d'acció anuals en aquest àmbit.

Entenem la transparència com un valor propi de la companyia i treballem per millorar-lo contínuament. Això ens ha valgut el reconeixement d'auditors externs, com en el cas de l'auditoria efectuada el 2019 per la càtedra Ethos sobre el nostre portal de transparència, que ha evidenciat el convenciment que té l'organització per avançar de manera contínua en la transparència amb els grups de relació.

Consuelo Madrid, directora del Departament de Govern Corporatiu i Suport a les Direccions Estratègiques

(103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Impactes econòmics indirectes, 103 -2 Màrqueting i etiquetatge) (ODS 1, ODS 5, ODS 8)

«Treballem per adaptar els preus a les necessitats de les persones, afavorim la transparència a l'hora d'assignar les tarifes com a element bàsic de confiança i mantenim un diàleg obert amb els ciutadans per resoldre'n les preocupacions i els dubtes.»

Qui fixa el preu de l'aigua?

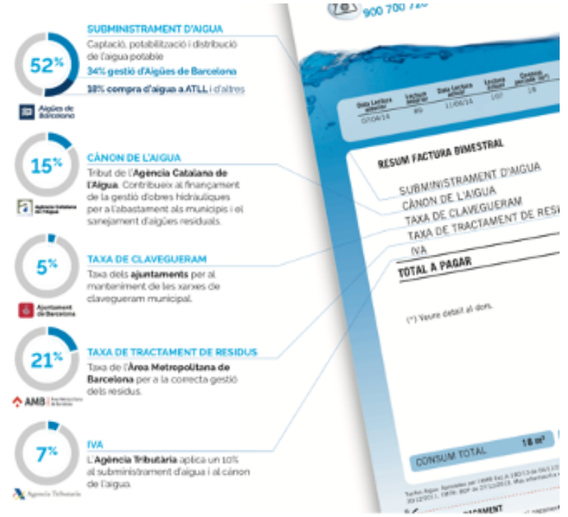
El preu de l'aigua l'aprova el regulador i titular del servei de subministrament d'aigua, que és l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Posteriorment, rep l'autorització de la Comissió de Preus de Catalunya, organisme adscrit al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

Sempre pago el mateix per l'aigua?

Disposem d'un sistema de tarifa progressiva amb preus diferents segons el tram de consum. Com més alt és el consum, més car és el preu del metre cúbic. Bonificant els trams més baixos, fomentem un consum responsable i garantim l'accés a l'aigua per a tothom.

Què influeix en el preu de l'aigua?

El preu de l'aigua està influït per diversos factors, com ara la disponibilitat (o escassetat), l'origen i la qualitat del recurs, les característiques orogràfiques del municipi i el nivell de qualitat del servei prestat, entre d'altres. Aquests determinen el cost i, per tant, el preu de l'aigua.



(417-1, ODS 12, ODS 16)

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Un bon govern corporatiu

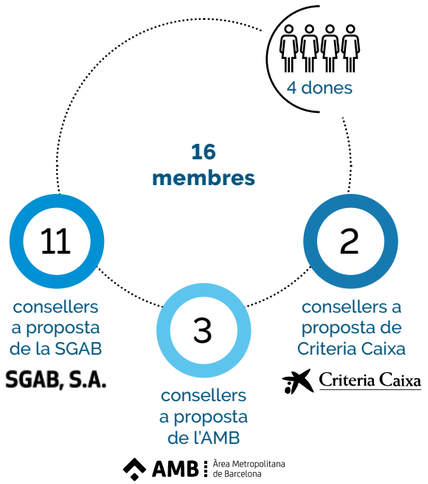
(102-18, 102-20, 102-22, 102-26, 102-45, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Compliment socioeconòmic, 103 -2 Gestió de crisis i reputació, 103-2 Gestió publicoprivada de l'aigua) (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Aigües de Barcelona **compleix els més alts estàndards de govern corporatiu** per tal de servir els interessos de la companyia i dels grups d'interès.

«Tant el Consell d'Administració com el Comitè de Direcció treballem per un govern sòlid i efectiu com a vector fonamental per a l'estabilitat i la consecució dels objectius d'Aigües de Barcelona.»

(Estructura del Consell d'Administració)

Consell d'Administració



Comitè de direcció

Direcció general
Ignacio Escudero

Dir. de Serveis Generals
José Antonio Castillo

Dir. d'Organització i Recursos Humans
Marc Mascareñas

Dir. de Sistemes
Francesc Suero

Funcions transversals

Dir. de Governança i Regulació
Ana Maresca

Dir. d'Estratègia de Sostenibilitat i Comunicació
Maria Salamero

Dir. d'Innovació i Coneixement
Maria Monzó

Eixos estratègics de transformació

Dir. d'Operacions
Xavier Iraegui

Dir. Tècnica
Xavier de Fuentes

Dir. de Clients
Nuria Latorre

Dir. Territorial
Manel Giraldo

Cicle integral de l'aigua

Junta General d'Accionistes
(3 accionistes)

Consell d'Administració
(16 membres)

És l'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.

Comissió Executiva
5 consellers

Té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les que són indelegables d'acord amb la llei o els estatuts.

Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu
3 consellers

Vetlla, sense interferir en les competències del *compliance officer*, pel compliment dels valors i les regles del Codi Ètic i la normativa interna. Treballa perquè el model d'organització i gestió inclogui mesures de vigilància i control que permetin prevenir, detectar i gestionar els riscos penals. Fa el seguiment de les regles de bon govern i de compliment normatiu.

Comissió de Comptes
5 consellers

Contribueix a la verificació dels sistemes d'informació i control extern per part de l'auditor de comptes, i vetlla perquè la informació financera s'elabori i es presenti de manera adequada.

Comissió de Participació Social
3 consellers

Té l'objectiu de promoure el debat, iniciar accions per millorar i enfortir les relacions laborals, desenvolupar accions dirigides al desenvolupament professional i personal, i promoure relacions institucionals amb tercers i els grups de relació que es considerin.

Comissió de Sostenibilitat
4 consellers

Contribueix a l'arrelament de la sostenibilitat en tots els estaments de l'empresa fent pivotar les tres dimensions de la sostenibilitat (equitat social, viabilitat econòmica i preservació mediambiental) al voltant dels eixos fonamentals d'Aigües de Barcelona: les persones, la ciutat i l'aigua.

Les comissions tenen membres representants dels diversos accionistes.

(102-22) (ODS 5, ODS16)

Aigües de Barcelona i bon govern

Sistema estandarditzat i documentat

Reglaments de comissions

Sistema de gestió operativa i estratègica

Reunions periòdiques de l'equip directiu

Comitès dels sistemes de gestió

De les 4 comissions no executives, memòria anual de l'activitat passada i proposta de pla d'actuació per a l'exercici següent, que es presenten i se sotmeten a aprovació del Consell d'Administració.

Comissions del Consell, els presidents de les quals assisteixen a les reunions del Consell d'Administració.

Treballem per la millora contínua i la integració de la sostenibilitat

El nostre departament treballa de manera eficaç, eficient i en màxima col·laboració amb professionals d'altres equips de l'organització, entenent que només creant equips multidisciplinaris i que treballin de manera col·laborativa podrem millorar de forma contínua la governança de l'organització. A més, tenim un alt nivell d'atenció, que es tradueix en una actitud proactiva i en una alta capacitat d'adaptació. Per exemple, promovem que hi hagi autoregulació interna en els processos de presa de decisions als nivells més alts de l'organització.

A més, vetllem per la cultura de compliment normatiu dins de l'organització i exercim un pensament crític en la manera com treballem per promoure la millora contínua i la implementació de millores.

L'assistència del director general a totes les reunions de les comissions del Consell i a les reunions del Consell d'Administració constitueix un punt de connexió molt important entre els nivells més alts de l'organització, el Comitè de Direcció i altres nivells. A més, la formació i sensibilització sobre la integració de la sostenibilitat, que s'aplica a tots els integrants de la companyia, és una eina clau perquè el compromís d'Aigües de Barcelona s'integri de forma transversal a l'organització.

Consuelo Madrid, directora del Departament de Govern Corporatiu i Suport a les Direccions Estratègiques

Treballem per una cultura preventiva

(102 -15, 103-2 Compliment socioeconòmic, 201-2.) (ODS 13)

Aigües de Barcelona ha adoptat una **cultura preventiva enfocada a identificar els riscos empresarials.** Això ens permet afrontar els riscos eficaçment, adoptar les mesures corresponents i assolir els nostres objectius.

Categories de riscos identificades

Riscos estratègics

Els canvis en els costums del client, les amenaces competitives, els canvis econòmics i polítics, els incompliments d'acords per part de tercers, la incidència de les noves tecnologies, els nous mètodes de distribució i els canvis en la normativa i la legislació.

Riscos financers

Són els riscos derivats de les fluctuacions dels tipus de canvi i d'interès, l'impagament de clients i l'incompliment de les normatives financeres, entre d'altres.

Riscos operatius

Aquest riscos estan relacionats amb la contractació, els sistemes de control de processos i qualitat, la productivitat, les errades en la cadena de subministraments i l'absència de plans de contingència. En aquesta mateixa categoria s'hi inclouen els riscos associats amb els desastres naturals, els danys causats en els actius i els riscos de responsabilitat civil, que podrien afectar negativament el rendiment de l'empresa.



«El procés d'identificació dels riscos es desenvolupa des d'una perspectiva econòmica, però també incorpora la sostenibilitat i, per tant, té en compte aspectes mediambientals, socials i de bon govern.»

Risc de tempesta en companyies d'aigua

El canvi climàtic està estretament **relacionat amb l'increment de l'activitat de raigs** i amb **l'augment de la seva intensitat,** i és actualment la **tercera causa de sinistres per importància.**

De manera pionera, Aigües de Barcelona i el Grup Suez Spain han desenvolupat una **iniciativa de risc de tempesta** en companyies d'aigua. L'estudi de l'activitat dels llamps en un radi d'un quilòmetre juntament amb auditories per avaluar l'estat dels sistemes de protecció, ens ha ajudat a definir la solució més adient. Hem substituït el sistema de protecció de raigs de l'ETAP de Sant Joan Despí per parallamps desionitzadors de càrrega electrostàtica amb cobertura a tota la instal·lació. Aquesta solució també s'aplicarà a les plantes depuradores per minimitzar la probabilitat d'impacte de llamps i el seu efecte sobre persones i instal·lacions elèctriques i electròniques.

Sistema de Gestió Integrat (SGI)

(103-3)

El **Sistema de Gestió Integrat (SGI)** d'Aigües de Barcelona estableix els protocols que s'han de seguir per gestionar els diversos sistemes de gestió implantats i certificats. D'aquesta manera, **garantim la nostra eficiència i ens assegurem que els nostres processos compleixen els estàndards** estipulats per les normes internacionals.

Per mantenir els estàndards d'excel·lència i responsabilitat, ens regim per una **política de gestió integrada** basada en els principis de protecció del medi ambient, gestió energètica eficient i prevenció de riscos laborals. La SGE 21, integrada el 2016 en la gestió de la responsabilitat, també engloba la corrupció i el compliment dels drets humans.

«Gràcies a aquest sistema, optimitzem els recursos disponibles, millorem el rendiment, reduïm les despeses i identifiquem els principals impactes que genera la nostra activitat i els principals riscos als quals s'enfronta.»



«Practiquem avaluacions exhaustives del compliment legal per prevenir possibles impactes negatius, les quals ens permeten desenvolupar protocols de contingència específics en els casos en què sigui necessari.»

Gestió responsable i sostenible dels recursos econòmics

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

Aigües de Barcelona duu a terme una **gestió responsable dels recursos econòmics.** Per això adoptem mesures adreçades al disseny d'un pressupost viable que garanteixi un equilibri sostenible de l'organització i que alhora generi un valor afegit tant als grups d'interès com a la societat en general. Així doncs, integrem criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu en els processos d'inversió.

«Aigües de Barcelona ha seguit treballant en la inversió amb criteris sostenibles. Amb Aigües 2020 hem impulsat un projecte per definir un model de repartiment d'inversions que incorpori criteris de desenvolupament sostenible, mitjançant una metodologia participativa on s'estima clau la incorporació dels grups de relació.»



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

Dades financeres	**milions d'€ 2019**	**milions d'€ 2018**
Valor econòmic generat directe	430,0	426,8
a) Ingressos	430,0	426,8
Valor econòmic distribuït	381,5	377,4
b) Despeses d'explotació	262,0	261,9
Despeses d'explotació amb donacions	266,4	266,4
Import de les donacions	-4,4	-4,5
c) Despeses de personal	73,6	49,6
d) Proveïdors de capital	25,3	30,4
- Accionistes (dividends pagats)	20,6	25,6
- Despeses financeres	4,7	4,7
e) PAGAMENTS A L'ESTAT	14,3	32
IS pagat (EFE)	7,8	8,1
Altres impostos i càrregues socials	6,5	23,9
f) Recursos destinats a la societat (Fons de Solidaritat i aportacions a London Benchmarking Group (LGB))	6,3	6,3
Valor econòmic retingut	48,5	49,3



(201-1)

Compte de resultats	**milions d'€ 2019**	**milions d'€ 2018**
Ingressos	430	426,8
Despeses d'explotació	345,8	339,9
EBITDA	84,3	87
Marge d'EBITDA (%)	19,60 %	20,40 %
Amortitzacions i provisions	48,4	49,3
EBIT	35,9	37,6
Marge d'EBIT (%)	8,40 %	8,80 %
Resultat extraordinari	0,7	1,2
RAO, resultat d'explotació	35,2	36,4
Marge de RAO (%)	8,20 %	8,54 %
Resultat financer	4,8	4,7
BAIT	30,4	31,7
Marge de benefici abans d'impostos (%)	7,10 %	7,43 %
Impost de societats	8,3	8,8
Benefici net	22,2	22,9
Marge de benefici net (%)	5,20 %	5,37 %

Recursos econòmics invertits en medi ambient	**2019**	**2018**
Auditories i gestió mediambiental	19.543	18.903
Gestió de residus	2.363.017	224.481
Despeses en formació i sensibilització ambiental	9.526	45.545
Qualitat del recurs	403.354	382.770
Mobilitat	10.944	24.872
Aigua regenerada*	1.814.315	--
Protecció del litoral*	1.332.338	--
Olors*	4.480	--
Energia verda*	697.018	--
Biodiversitat	2.014	998
Total	**6.656.549**	**697.569**

* A la segona clàusula de l'Acord Marc, s'estableixen tres objectius estratègics per tal de garantir el nivell de servei dins l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona i un d'aquests objectius és la gestió ambiental i la sostenibilitat. Durant l'exercici 2019, la Societat ha incorregut en diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit per un import total de 6.656.549 euros (697.569 euros el 2018). L'increment respecte de l'exercici anterior es deu a un canvi de criteri per la incorporació de les despeses associades a l'activitat de Sanejament.

L'accés a l'aigua i al sanejament, una prioritat

Gestionem el cicle integral de l'aigua

A través d'una xarxa de distribució puntera i distribuïda per tots els territoris als quals donem servei, Aigües de Barcelona ofereix una **gestió responsable del cicle integral de l'aigua.** La nostra activitat comprèn la captació, la potabilització, el transport i la distribució, i inclou també la depuració de les aigües residuals abans de reutilitzar-les o retornar-les al medi natural.

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

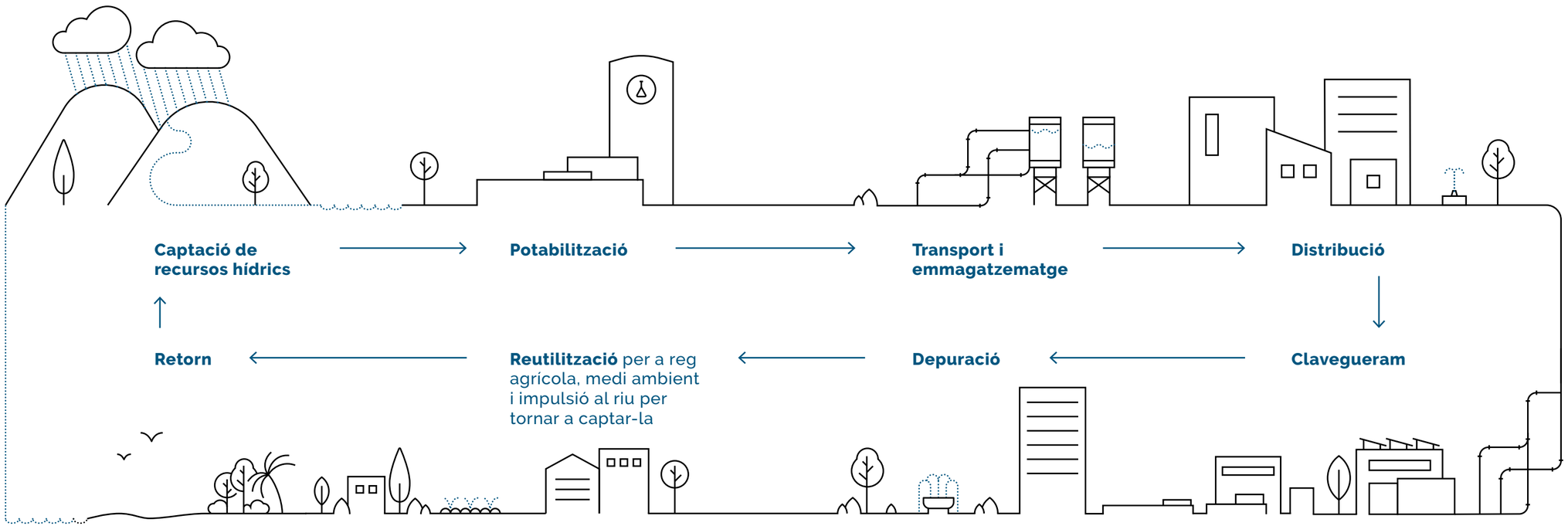
«Aigües de Barcelona treballa per proporcionar un servei de màxima qualitat a gairebé tres milions de persones de la ciutat i l'àrea metropolitana.»

196,48 hm³
total d'aigua lliurada

265,31 hm³
total d'aigua depurada

12,39 hm³
total d'aigua reutilitzada

La participació d'Aigües de Barcelona en el festival d'arquitectura 48 Hores Open House ha permès mostrar el grau de complexitat del cicle urbà de l'aigua per fer arribar un aigua de màxima qualitat a totes les llars de Barcelona i l'àrea metropolitana.



Eficients i responsables en el subministrament d'aigua potable

Les Nacions Unides estimen que **l'any 2030 el món necessitarà un 30 % més d'aigua** i que aquest augment significatiu tindrà repercussions en el desenvolupament econòmic. **El dret d'accés a l'aigua és fonamental per a una vida digna i vital per a l'exercici de molts altres drets humans**, com ara la salut. Per això, Aigües de Barcelona estableix aquest dret com una prioritat.

La demanda creixent d'aigua i el canvi climàtic amenacen la sostenibilitat dels recursos hídrics i afecten directament l'agricultura, la indústria i l'aigua potable. Amb aquestes premisses, **ens esforcem per millorar l'eficiència hidràulica i reduir les pèrdues d'aigua a la xarxa, i apostem per la regeneració i la reutilització com a millors alternatives per garantir el subministrament d'aigua potable.** Aquests esforços han d'anar acompanyats d'una ciutadania conscienciada, que faci una gestió responsable de l'aigua, a fi d'evitar trobar-nos en una situació que en dificulti el subministrament.

D'on ve l'aigua

Aigua superficial

Els recursos d'aigües superficials utilitzats per a l'abastament s'obtenen de la conca del **riu Llobregat,** a partir dels **embassaments de la Baells, Sant Ponç i la Llosa del Cavall,** així com de la conca del **riu Ter,** a partir dels **embassaments de Sau i de Susqueda.**

Aigua subterrània

Els recursos d'aigua subterrània provenen fonamentalment de l'**aqüífer de la Vall Baixa i Delta del Llobregat,** però també s'aprofiten els recursos de l'**aqüífer del Besòs,** recuperats per a l'abastament mitjançant l'aplicació de tecnologies avançades de tractament.

Aigua d'origen marí

Per últim, també disposem dels recursos d'aigües d'origen marí, que provenen del **tractament de dessalinització de la ITAM del Llobregat,** ubicada al marge esquerre de la desembocadura del riu Llobregat, al municipi del Prat de Llobregat.

(303-1) (ODS 6)

	2019		2018	
Origen de l'aigua (hm³)	**Volum**	**Proporció**	**Volum**	**Proporció**
Producció pròpia	118,02	60,07 %	113,96	59,00 %
Superficial	84,28	42,89 %	85,2	44,10 %
Subterrània	33,74	17,18 %	28,76	14,90 %
Compra d'aigua	78,46	39,93 %	79,05	41,00 %
Total d'aigua lliurada	196,48	100,00 %	193,01	100 %

Extracció d'aigua (hm³)	**2019**	**2018**
Extracció total dels aqüífers sotmesos a recàrrega	34,26	28,62



«Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població de Barcelona i l'àrea metropolitana en els últims anys, ens situem entre els nuclis de població europeus amb un consum més baix d'aigua per persona i dia: 103,7 litres.»

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



(303-1) (ODS 6)

Sabies què és una ETAP?

Les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP) són les instal·lacions que reben l'aigua procedent de les diferents captacions per tractar-la i distribuir-la posteriorment en una xarxa d'abastament per al consum.

Sabies què l'ETAP de Sant Joan Despí és un element clau per dur-te a casa aigua de la màxima qualitat?

Des de la seva creació el 1955, aquesta ETAP s'ha convertit en una de les plantes potabilitzadores tecnològicament més avançades d'Europa. Processos de sempre, com el pretractament, la clarificació i la desinfecció final de l'aigua, conviuen amb d'altres d'última generació, com el tractament de l'aigua amb ozó i carbó actiu, l'osmosi inversa i la reutilització de residus.

«A Aigües de Barcelona gestionem 6 ETAP: Sant Joan Despí, Central Besòs, la Llagosta, el Papiol i dues a Sant Feliu de Llobregat (Les Estrelles).»

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 priorització d'actuacions de renovació de xarxa i la instal·lació d'elements de mesura del consum.

«Durant el 2019, l'eficiència de la xarxa gestionada a l'àrea metropolitana de Barcelona ha estat del 85,15 %.»

La telelectura, servei de valor per al client

En primer lloc, hem de pensar per què neix aquest projecte. Pensem que la conca del Llobregat és deficitària. Entrem en sequera de forma periòdica i recurrent cada 5 anys i Aigües de Barcelona sempre ha tingut la voluntat de ser més sostenibles amb el recurs. La telectura, entre altres accions, és una via encaminada en aquest sentit: ens ajuda a consolidar el dia i a discriminar si el problema prové d'una fuita de xarxa o és degut al consum dels clients. Passem d'una lectura cada dos mesos a tenir 24 lectures diàries.

A més a més, hem de pensar que aquest sistema ens permet efectuar les lectures sense necessitat d'accedir a les propietats privades ni d'aplicar estimacions de consum. La telelectura ens permet avançar en la gestió sostenible de l'aigua, ja que millora l'eficiència hidràulica i alhora aporta un valor afegit per a la ciutadania, gràcies als avisos d'excés de consum i fuites, que permeten conèixer el consum a diari. A més a més, no hem d'oblidar que amb aquest sistema extraiem i processem una gran quantitat de dades, fet que ens ha donat l'oportunitat de col·laborar amb altres entitats per obrir portes a noves utilitats que millorin la vida de les persones.

En l'últim any, hem incrementat considerablement el nombre de comptadors amb servei d'avisos de telelectura fins a un nombre aproximat de 500.000. Estem creixent a una velocitat força alta i tot això ens empeny a anar canviant coses dia a dia. Tot i que no depèn de nosaltres, ja que ens expandim a través de convenis amb ajuntaments, el nostre objectiu és assolir una cobertura total de telelectura entre l'any 2022 i 2023. La col·laboració amb els ajuntaments és essencial per garantir aquest servei i assolir aquest objectiu.

En definitiva, per mi, la telelectura canvia la cultura de l'empresa, ens permet entrar en un món de noves tecnologies i ajuda el client a conèixer el consum que fa.

Pere Rubio, responsable de telelectura

El sanejament, clau per a la salut de les persones i el medi ambient

L'accés a aigua, el sanejament i la higiene és un dret fonamental. Tot i així, a dia d'avui encara hi ha milers de milions de persones arreu del món que encara tenen grans dificultats en el dia a dia per accedir als serveis bàsics. Per això mateix, són els **recursos més importants per protegir la salut de les persones i són essencials per al desenvolupament sostenible.**

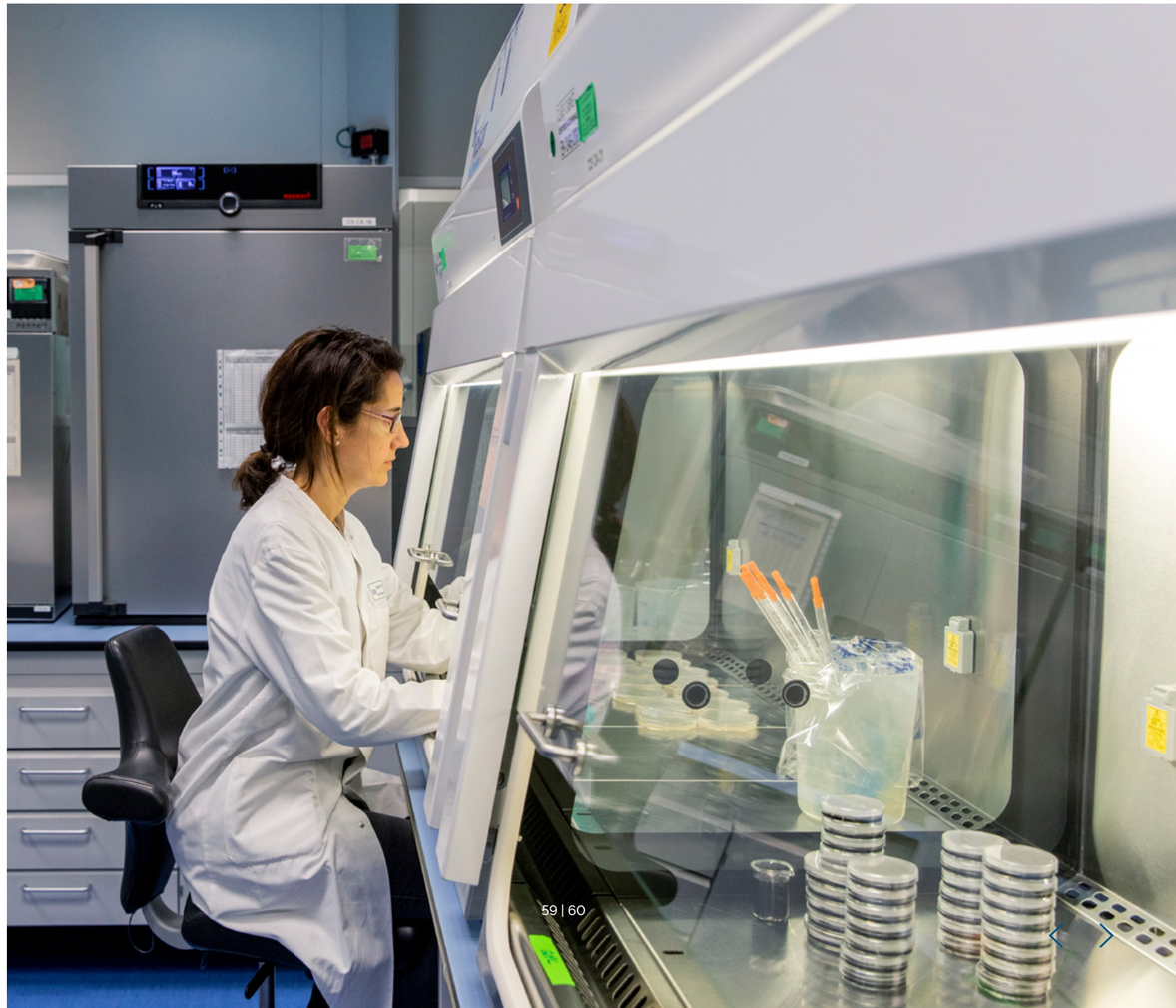
En aquest sentit, Aigües de Barcelona **concentra tots els esforços per ser un agent** clau que proporciona l'accés a l'aigua i al sanejament a tots els ciutadans de l'àrea metropolitana.

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

Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR*	**2019**	**2018**
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	444	397
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	12	13
Percentatge de reducció de DBO5	97%	97%
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	924	737
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	59	55
Percentatge de reducció de DQO	94%	92%
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	486	387
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	22	20
Percentatge de reducció de SS	96%	95%
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	75	69
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	36	33
Nitrogen retirat (ppm)	39	36
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	10	10
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	2	2
Fòsfor retirat (ppm)	8	7

* Estació Depuradora d'Aigües Residuals

Materials utilitzats: consum dels principals reactius	**2019**	**2018**
Reactius producció línia d'aigua: tractament convencional (kg)	5.792.636	5.248.130
Reactius producció línia d'aigua: tecnologies avançades (kg)	6.877.451	5.822.987
Reactius producció línia de fangs (kg)	606.750	575.303
Reactius totals en ETAP (kg)	**13.276.837**	**11.646.420**
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	7.374.472	5.933.173
Reactius depuració línia de fangs (kg)	2.076.800	1.532.718
Reactius totals en EDAR (kg)	**9.451.272**	**7.465.891**



Garantia de màxima qualitat

(103-2 Salut i seguretat dels clients)

Treballem amb uns **nivells de seguretat i una exigència que van més enllà del que estableix la normativa vigent**. Garantim la màxima qualitat gràcies a uns **sistemes de control avançats i als tècnics de gestió de la qualitat de l'aigua que treballen a la xarxa del nostre laboratori, que és de referència mundial.**

L'any 2019 **hem ampliat l'abast de l'ISO 22000 a les ETAP de les Estrelles i el Besòs.** Completem així l'extensió del sistema preventiu de gestió de riscos sanitaris a tot l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona.

«Garantim que l'aigua arriba en bones condicions a totes les llars de l'àrea metropolitana de Barcelona perquè pugui consumir-se amb seguretat.»

«Durant el 2019, el laboratori ha elaborat 22 publicacions i ha presentat 22 treballs en conferències científiques.»

Experts tastadors d'aigua de consum vetllen per la seva qualitat organolèptica.

Disposem d'un **laboratori de referència internacional.**

Duem a terme més de **1.100 controls diaris de la qualitat de l'aigua.**

Complim el 100 % dels paràmetres amb rellevància sanitària.

Estem acreditats segons les normes **ISO 9001** de qualitat, **ISO 22001** de garantia de seguretat alimentària i **ISO 17025,** el màxim reconeixement internacional que actualment es pot atorgar a un laboratori d'anàlisi.

(ODS 4, ODS 17)

Els **projectes d'investigació i recerca tenen un paper crucial per a la sostenibilitat d'Aigües de Barcelona**, tant en la millora de l'eficàcia dels processos de producció com en el desenvolupament de noves tecnologies. Apostem per una recerca col·laborativa a través del Cetaqua i altres centres de recerca.

Apliquem un control estricte als paràmetres de qualitat

(103-2 Salut i seguretat dels clients)

A través del nostre laboratori **controlem tots els paràmetres exigits per la legislació nacional i europea, i hi afegim nous paràmetres més avançats** que no estan regulats per millorar el control i oferir la màxima qualitat en el servei.

«Durant el 2019, hem treballat per adaptar-nos a les novetats de la Directiva d'Aigües de Consum pel que fa als Plans Sanitaris de l'Aigua en tot l'àmbit de gestió: el control de nous contaminants, l'acreditació de les diferents metodologies, la informació als consumidors sobre la qualitat de l'aigua, etc.»

(416-1)

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

Grau de compliment de paràmetres indicadors sense impacte sanitari (%)	**2019**	**2018**
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua × (100)	99,95	99,95
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua × (100)	99,89	99,78

(416-1)

Controls practicats	**2019**	**2018**
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	120.353	120.325
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	283.828	290.883
Total de la xarxa de distribució i transport	404.181	411.208
Depuració (EDAR)	96.832	88.015
Conca del Llobregat	103.042	105.115
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	217	211

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Anàlisi dels nivells de microplàstics a les aigües

En el marc del projecte «Presència, seguiment i impacte dels microplàstics en aigües naturals i de consum», en col·laboració amb l'IDAEA-CSIC, hem desenvolupat i validat una metodologia per a la determinació de microplàstics en aigües naturals i de consum, basada en la preconcentració de grans volums d'aigua, el recompte per microscòpia i la identificació per espectroscòpia d'infraroig, que permet identificar microplàstics de mides compreses entre 1 µm i 5 mm.

Hem fet un seguiment al llarg de la conca del Llobregat, des de la capçalera fins al punt de captació de l'ETAP de Sant Joan Despí, per determinar-hi la concentració de plàstics i els tipus presents. També hem estudiat l'evolució de microplàstics al llarg del procés de tractament de l'ETAP de Sant Joan Despí i n'ha quedat demostrada l'elevada eficiència a l'hora d'eliminar-los. També s'han dut a terme uns primers estudis d'avaluació de la possible migració de components plàstics cap a l'aigua des dels materials emprats tant en el procés de potabilització com en el de distribució.

Aigües de Barcelona ha estat la primera empresa del sector a Espanya de desenvolupar una metodologia per portar a terme el control de microplàstics en un abastament d'aigües de consum.

Aigua per a tothom

(103-2 Impactes econòmics indirectes, 203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

El **dret humà a l'aigua és indispensable per a una vida humana 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.

Per això, fa uns anys vam dissenyar diferents ajudes que pretenen adaptar-se a noves realitats i necessitats de la ciutadania.

«Aigües de Barcelona treballa per assegurar que totes les persones tinguin accés a aigua potable amb un servei de màximes garanties de qualitat.»

2.921.310
habitants servits d'aigua potable

3.386.008
habitants servits amb la depuració d'aigües residuals

Bonificacions i ajudes per garantir el subministrament d'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat

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

Les dificultats d'accés a l'aigua que tenen algunes persones posen en relleu la importància de garantir-la. Per això, des de 2012 **hem estat pioners avançant-nos a la legislació assegurant que totes les persones tinguin accés a l'aigua:** atorguem bonificacions i ajudes per garantir el subministrament a les persones en situació de vulnerabilitat.

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 pràctica diària.

Protocols de pobresa energètica

Hem establert protocols de comunicació amb els serveis socials per tal d'aconseguir una aplicació efectiva de la Llei de pobresa energètica.

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

Fons de Solidaritat

Garantim el subministrament d'aigua i **rebaixem l'import de les factures a les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat.**

35.980
famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat

15,5 M€
atorgats al Fons de Solidaritat des de 2012 (3,5 M€ el 2019)

Tarifa social per a pensionistes i persones en situació d'atur

Amb aquesta tarifa, els pensionistes i les persones en situació d'atur, així com altres col·lectius que puguin necessitar protecció, **reben una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua sempre que no superin el primer tram de consum.**

356.586 €
bonificats el 2019

14.585
famílies acollides a la tarifa social

Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització adreçats a tothom, com ara l'atorgament d'ajornaments i el pagament a terminis adaptat a cada cas, **per fer front al pagament de les factures d'una manera més còmoda.**

6.498
famílies que han sol·licitat ajornar el pagament de les factures

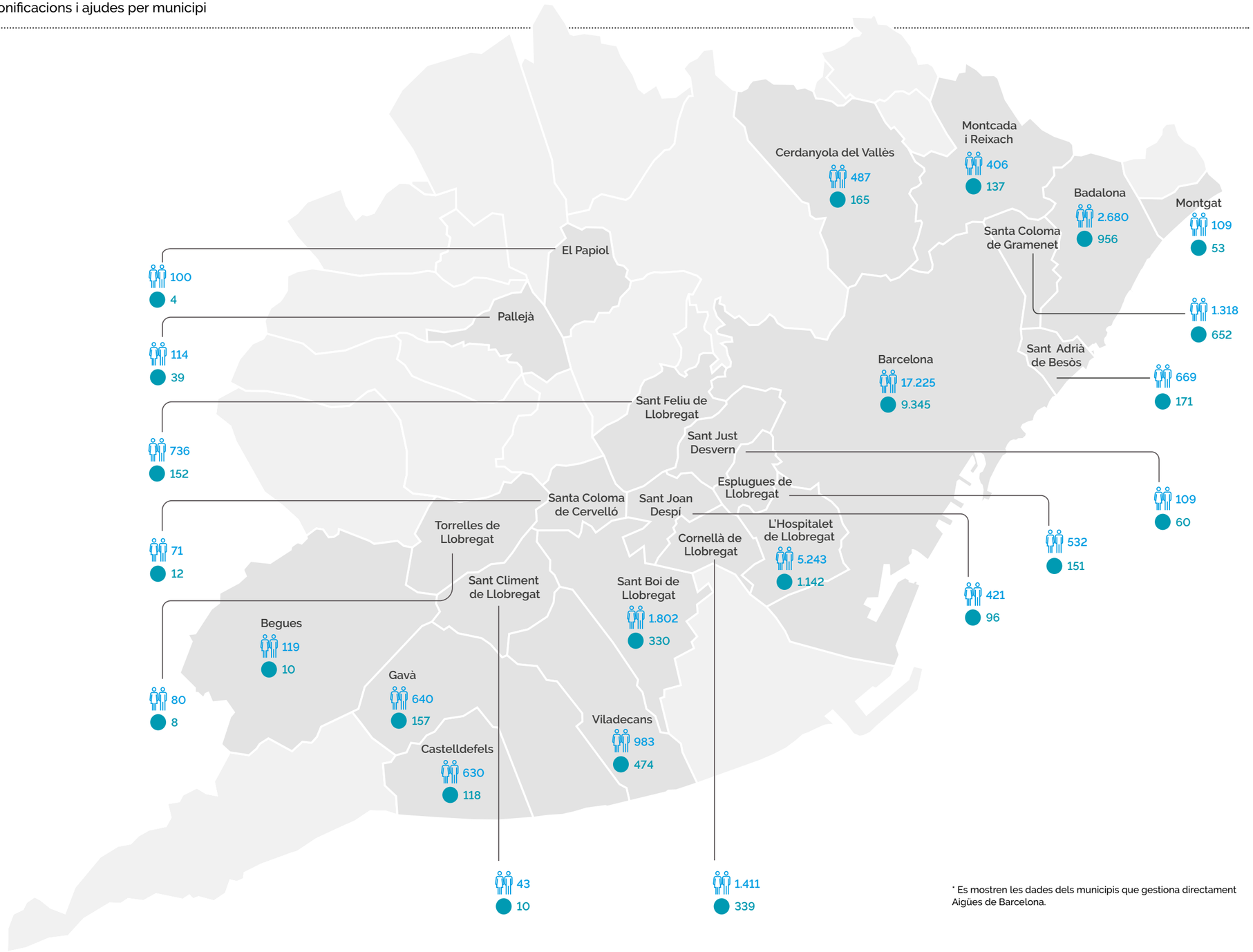
738
famílies que han sol·licitat fraccionar les factures

Famílies acollides a bonificacions i ajudes per municipi

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

famílies acollides al Fons de Solidaritat

famílies acollides a la tarifa social



* Es mostren les dades dels municipis que gestiona directament Aigües de Barcelona.

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Apoderem la ciutadania a través del diàleg i la proximitat

Apoderem la ciutadania perquè pugui prendre les millors decisions a l'hora de consumir els subministraments bàsics, com l'aigua, el gas o l'electricitat. D'aquesta manera, sensibilitzem les persones perquè siguin més respectuoses amb el medi ambient i els recursos disponibles, i alhora els ajudem a estalviar. Per assolir aquest objectiu, col·laborem amb iniciatives que ens permeten compartir coneixement i avançar com a societat.

Actuacions 2019

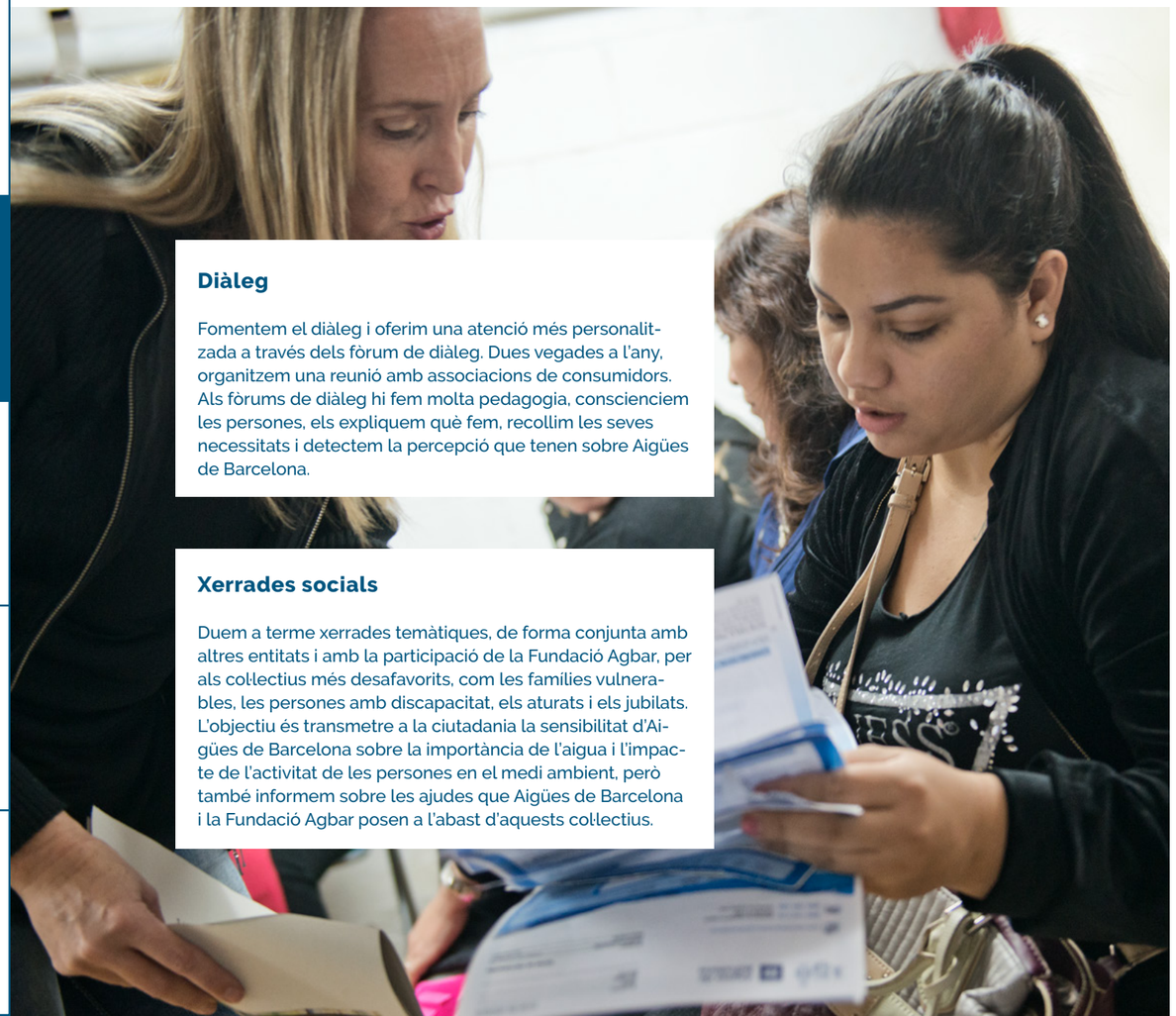
2 reunions amb associacions de veïns per fer seguiment

18 reunions i xerrades amb associacions i entitats del tercer sector

2 fòrums de diàleg amb 8 associacions de consumidors

1 xerrada en un centre de dia

13 reunions o formacions per als tècnics de serveis socials dels ajuntaments



Diàleg

Fomentem el diàleg i oferim una atenció més personalitzada a través dels fòrum de diàleg. Dues vegades a l'any, organitzem una reunió amb associacions de consumidors. Als fòrums de diàleg hi fem molta pedagogia, conscienciem les persones, els expliquem què fem, recollim les seves necessitats i detectem la percepció que tenen sobre Aigües de Barcelona.

Xerrades socials

Duem a terme xerrades temàtiques, de forma conjunta amb altres entitats i amb la participació de la Fundació Agbar, per als col·lectius més desafavorits, com les famílies vulnerables, les persones amb discapacitat, els aturats i els jubilats. L'objectiu és transmetre a la ciutadania la sensibilitat d'Aigües de Barcelona sobre la importància de l'aigua i l'impacte de l'activitat de les persones en el medi ambient, però també informem sobre les ajudes que Aigües de Barcelona i la Fundació Agbar posen a l'abast d'aquests col·lectius.

Propers als nostres clients

(102-44, 103-2 Gestió de crisis i reputació)

Què fa Aigües de Barcelona a l'Oficina d'Atenció al Client?

Davant la situació de crisi econòmica i social, hi ha hagut molta més afluència a les oficines i ens hi hem hagut d'adaptar. **Fem assessorament, ajudem la gent, ens impliquem amb els ciutadans i empatitzem molt amb les persones.** Bàsicament, ens esforcem per flexibilitzar la nostra gestió i fer el possible per solucionar els seus problemes.

Un percentatge molt elevat dels qui van a les oficines formalitza gestions bàsiques, com altes o canvis de nom. Però, arran de la situació de crisi econòmica i social dels últims anys, des de fa temps hi ha gent que no pot fer front als pagaments. Moltes persones venen amb una situació econòmica complicada i necessiten assessorament perquè no saben com fer front al pagament. El primer que fa Aigües de Barcelona és dir «No passa res, parlem-ne i trobem una solució comuna, fem un compromís de pagament». **A l'Oficina d'Atenció al Client, l'important és donar un missatge tranquil·litzador, buscar una solució i fer que la factura de l'aigua no sigui un problema afegit i deixi de ser un neguit.** Això no sempre ha estat així; ens hem anat adaptant a les circumstàncies actuals. La companyia ha volgut canviar la manera de gestionar els clients i ha ajudat molt. Crec que els clients ho han percebut molt positivament.

Com tota organització, sempre hi ha marge de millora. En els nostre cas, per exemple, volem **millorar l'agilitat dels processos documentals per ser més eficients i avançar en la digitalització dels documents.**

Oriol Fixat, treballador de l'Oficina d'Atenció al Client de l'Hospitalet

Els ciutadans són el centre de les activitats d'Aigües de Barcelona. Per això estem introduint millores i un canvi de cultura orientada al client 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 satisfacció del client és un aspecte essencial per a nosaltres.**

7,75/10
índex de satisfacció dels clients

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

(102-44)

Els nostres clients

8.243 indústries

1.237.329 llars

47.693 comunitats de veïns

146.797 comerços

11.018 serveis municipals

La nostra vocació de proximitat es tradueix en un ampli ventall de canals d'atenció i comunicació amb el client, per tractar tots els possibles problemes i oferir-hi solucions ràpides i eficaces. 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. També comptem amb sistemes digitals, com **l'Oficina en Xarxa,** que permet una comunicació àgil amb els clients.

«Amb Videobilling, aprofitem el canal del correu electrònic per oferir al client informació sobre l'evolució del seu consum, donar la benvinguda als nous clients, etc., amb el component de la personalització de les dades.»

23 municipis

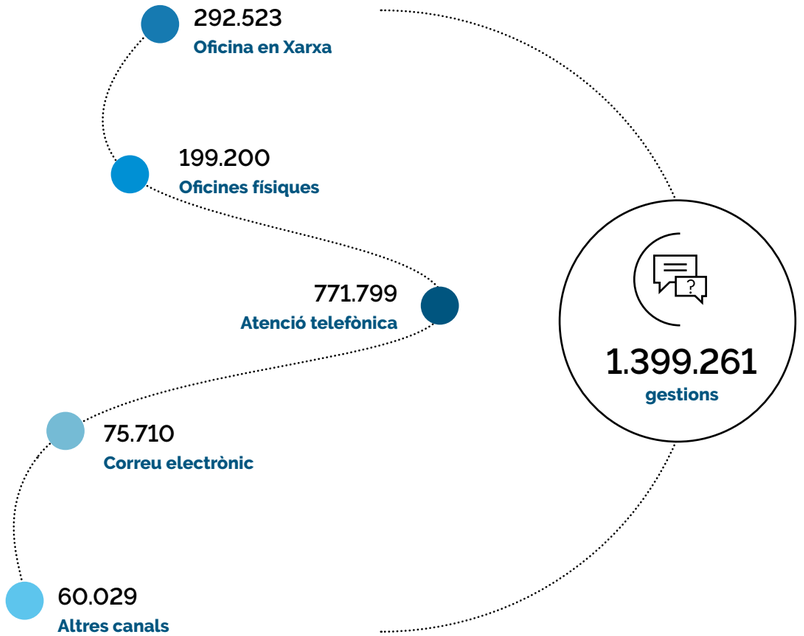
1.451.104 clients amb Carta de Compromisos

776 indemnitzacions segons la Carta de Compromisos

M'agrada molt quan un client s'asseu a la taula i em pregunta «Què puc fer per gastar menys?» Aleshores penso que el missatge del malbaratament de l'aigua arriba realment a les persones.

Oriol Fixat, treballador de l'Oficina d'Atenció al Client de l'Hospitalet

Gestions tramitades a través dels canals d'atenció al client



Aigües de Barcelona treballa per oferir un tracte més personalitzat que fomenti la igualtat i la diversitat

Projectes destacats:

- Finalització de les **obres d'adequació amb criteris d'accessibilitat a les Oficines d'Atenció al Client de l'Hospitalet** amb l'objectiu de facilitar l'accés a tots els ciutadans per mitjà d'infraestructures que responen a necessitats d'accessibilitat física, visual, auditiva i cognitiva.
- Estrena del **punt d'informació mòbil d'Aigües de Barcelona,** una nova eina de proximitat amb la ciutadania a través de la qual resolem els dubtes del veïnat en relació amb l'aigua. La carpa itinerant s'instal·la a les places i mercats més emblemàtics dels barris de Barcelona i dels municipis de l'àrea metropolitana.

Donem resposta a les necessitats dels clients

Com pot Aigües de Barcelona ajudar el ciutadà amb les reclamacions?

Aigües de Barcelona resol qualsevol tipus de reclamació (en primera instància). La resolució de les reclamacions està centralitzada; es tramiten des de la direcció de Clients. Tanmateix, l'atenció es pot donar en el canal que triï el client. Com a facilitats perquè els clients iniciïn les reclamacions, disposem d'una bústia que es diu «Reclamacions oficials», on els diversos organismes (la Diputació de Barcelona, el Síndic de Greuges, FACUA, etc.) ens poden fer arribar les reclamacions dels clients.

Un cop que Aigües de Barcelona ha enllestit la resolució, si el client no hi està d'acord, té l'opció d'anar a una via diferent en la qual no intervingui Aigües de Barcelona directament. D'aquesta manera, s'engega una mediació entre l'empresa i el client (reclamació oficial). El *customer counsel* n'és un bon exemple, però el client pot triar altres opcions, com una oficina de mediació del consumidor, una junta arbitral, etc.

Històricament, la relació amb els organismes oficials ha estat rígida, però en els últims anys hem millorat els contacte amb ells. **Aquest diàleg ha permès agilitzar les reclamacions entre el mediador i la companyia.** Es podria dir que hem humanitzat el sistema de reclamacions amb un tracte més proper i directe. Tot i que ens **hem apropat més al ciutadà, som conscients que encara tenim molt de recorregut per millorar la resposta a les reclamacions rebudes.**

Volem que **qualsevol persona que tingui un problema amb Aigües de Barcelona no dubti d'adreçar-se a nosaltres, perquè sempre serà atès.**

En definitiva, **considerem que el valor afegit que aporta el Departament de Reclamacions Oficials és la responsabilitat amb el client.**

Mari Carmen Lorente i Silvia Ábalos, del Departament Reclamacions Oficials

Aigües de Barcelona **treballa per resoldre les reclamacions de tots els ciutadans.** Empatitzem amb la seva situació i busquem formes més directes i ràpides per resoldre els seus requeriments.

(102-44)

Requeriments generats durant l'any natural per tipus	**2019**
Consultes	539.042
Reclamacions comercials	9.732
Reclamacions tècniques	51.126
Sol·licituds	799.361
Total	**1.399.261**



«El *customer counsel* i Aigües de Barcelona han signat un conveni de col·laboració amb la defensora de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet per millor l'atenció a l'usuari.»

(102-44)

D'altra banda, disposem de la figura del ***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 cada reclamació d'un client no satisfet.** Aquesta figura **permet defensar i protegir els drets dels clients i ajuda a identificar oportunitats de millora per a la companyia.**

Característiques de la mediació amb el *customer counsel*

Mètode personalitzat, àgil i gratuït › **Imparcial i neutral** › **Equilibri entre la norma i l'equitat** › **Voluntari** › **Confidencial**

Customer counsel	**2019**	**2018**
Reclamacions	164	166
Reclamacions relacionades amb el cicle comercial	81 %	79 %
Casos gestionats i resolts mitjançant la mediació	99 %	98 %
Respostes totalment o parcialment satisfactòries per al client	89 %	85 %

Resolució de les reclamacions

Vies de solució (%)	**2019**	**2018**
Mediació	99	98
Resolució	1	2

De les reclamacions tancades durant l'exercici 2019 (131), en 108 casos hi ha hagut un procés de mediació entre el client i l'empresa, un sol cas dels quals ha finalitzat amb una resolució del *customer counsel* (que és de compliment obligat per a la companyia). En la resta de casos (23), en 15 ocasions s'ha assessorat un client en alguna consulta sense que calgués contactar amb la companyia i en 8 ocasions s'ha transferit el cas a l'empresa perquè donés resposta al client, ja que el *customer counsel* actua només en última instància.

1
Una mirada a Aigües de Barcelona

2
L'aigua, el centre de la nostra activitat

3
Estratègia de sostenibilitat

4
Ètica i valor sostenibles

5
Persones, l'essència de l'organització

6
Compromesos amb l'acció pel clima

7
Apostem pel desenvolupament local



Persones, l'essència de l'organització

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Persones, l'essència de l'organització

Treballem per les persones

L'equip humà és l'actiu més valuós que tenim i el pilar essencial del desenvolupament de l'activitat. Amb la dedicació, el coneixement i l'experiència de tot l'equip, millorem de forma contínua i garantim un servei de qualitat.

Aigües de Barcelona treballa per oferir **llocs de treball de qualitat i inclusius,** i per donar resposta als reptes actuals en l'àmbit laboral, com ara la **igualtat de gènere real, la retenció del talent i la motivació i implicació de l'equip.**



Projecte «Un dia en la vida de...»

Amb aquest projecte volem que tots els professionals siguin conscients de la seva aportació a la missió de l'empresa i coneguin altres realitats dins d'Aigües de Barcelona.

Projecte Ambaixadors

Es consolida la implantació de l'equip Ambaixadors, que continua treballant diàriament amb la voluntat d'establir aquest canal de comunicació dins l'organització per millorar la informació entre la direcció i els treballadors.

(102-7 i)

Plantilla segons el sexe a 31 de desembre	2019 Persones	2019 %	2018 Persones	2018 %
Dones	287	26,48	281	26,58
Homes	797	73,52	776	73,42
Total	**1.084**	**100,00**	**1.057**	**100,00**

(102-8a) (ODS 6)

Plantilla segons el tipus de contracte a 31 de desembre	2019 Persones	2019 %	2018 Persones	2018 %
Personal amb contracte fix	1.010	93,17	999	94,51
Personal amb contracte temporal	74	6,83	58	5,49
Total	**1.084**	**100,00**	**1.057**	**100,00**

Mitjana de la plantilla segons el sexe	2019 Contracte fix	2019 Contracte temporal	2019 Total	2018 Contracte fix	2018 Contracte temporal	2018 Total
Dones	256,56	26,05	282,61	247,67	21,58	269,25
Homes	742,78	37,20	779,98	707,33	45,00	752,33
Total	**999,34**	**63,25**	**1.062,59**	**955,00**	**66,58**	**1.021,58**

Mitjana de la plantilla segons l'edat	2019 Contracte fix	2019 Contracte temporal	2019 Total	2018 Contracte fix	2018 Contracte temporal	2018 Total
Menys de 30 anys	27,25	26,62	53,87	20,25	21,00	41,25
Entre 30 i 50 anys	691,02	31,36	722,38	656,00	31,58	687,58
Més de 50 anys	281,07	5,27	286,34	278,75	14,00	292,75
Total	**999,34**	**63,25**	**1.062,59**	**955,00**	**66,58**	**1.021,58**

Mitjana de la plantilla segons la categoria professional	2019			2018		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	153,23	0,00	153,23	122,08	0,00	122,08
Titulació de grau mitjà	67,36	0,00	67,36	66,92	0,08	67,00
Càrrecs intermedis	316,04	13,78	329,82	308,75	13,50	322,25
Oficials administratius	144,19	6,00	150,19	144,83	3,42	148,25
Oficials no administratius	269,26	10,65	279,91	265,92	21,66	287,58
Personal auxiliar, obrer i subaltern	49,26	32,82	82,08	46,50	27,92	74,42
Total	**999,34**	**63,25**	**1.062,59**	**955,00**	**66,58**	**1.021,58**

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

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

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

Un entorn igualitari i divers

(103-2 Diversitat i igualtat d'oportunitats)

La nostra organització és el reflex de cadascun dels treballadors que la formen. Entenem que la **diversitat aporta riquesa, és font d'innovació i de creació de valor,** fomenta l'intercanvi d'experiències i constitueix un element competitiu que ens permet apropar-nos a la societat, que és diversa i està en un procés continu de transformació.

Per establir i regular els principis que garanteixen la igualtat d'oportunitats i la diversitat, ens regim per 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 l'organització. El nostre compromís es fa efectiu gràcies al **Pla d'Igualtat.**

El 2018 vam signar un conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració, amb **l'objectiu que l'any 2021 el nombre de dones en aquest òrgan representi el 30 % dels membres.**

«Lluitem contra qualsevol tipus de violència i, per això, disposem d'un protocol d'actuació en cas d'assetjament, així com d'una bústia de consultes i denúncies en cas d'assetjament.»



«Aigües de Barcelona s'ha sumat al Dia Internacional de la Dona i ha fet seu el lema de les Nacions Unides "Pensem en igualtat, construïm amb intel·ligència i innovem per al canvi".»

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

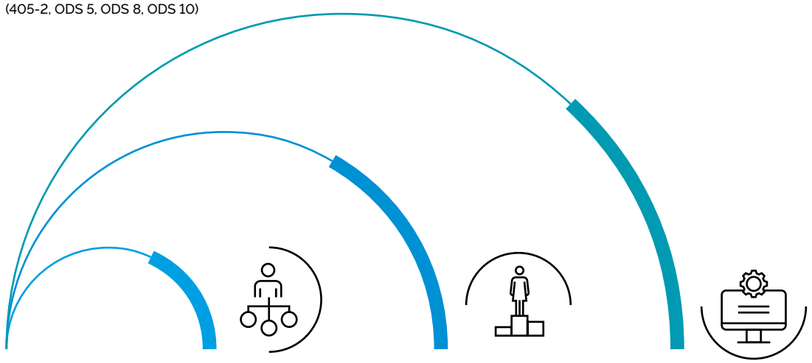
4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

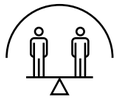
(405-2, ODS 5, ODS 8, ODS 10)



36,36 %
dones al Comitè de Direcció

33,33 %
dones en càrrecs directius

25,00 %
dones al Consell d'Administració



6,34 %
bretxa salarial



1,59 %
reducció de la bretxa salarial respecte de 2018

L'any 2019, Aigües de Barcelona ha calculat, de nou, el percentatge de bretxa salarial entre homes i dones, amb un resultat del 6,34 %. Tot i que sí que s'hi evidencia bretxa salarial, treballem per la igualtat i així ho demostra la nostra trajectòria, amb una **reducció de la bretxa d'un 1,59 % respecte de 2018.**

Conciliació personal, familiar i laboral

(103- 2 Captació de talent)

Tenim un ferm compromís amb la creació d'un **entorn de treball en què la conciliació sigui una realitat.** La política de conciliació d'Aigües de Barcelona especifica els objectius que perseguim per buscar l'equilibri entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla. Des de l'any 2017, mantenim vigent el **certificat EFR** (d'empresa familiarment responsable) en matèria de conciliació laboral, atorgat per la Fundació Másfamilia.

Actualment disposem d'un catàleg que inclou 90 mesures de conciliació, que van més enllà del que estableix la legislació vigent:

(Nombre de mesures de conciliació familiar establertes a l'organització)

46 **mesures sobre la qualitat del treball**

18 **mesures de flexibilitat temporal i espacial**

10 **mesures de suport a la família**

9 **mesures de desenvolupament personal i professional**

7 **mesures en l'àmbit de la igualtat d'oportunitats**

«L'any 2020 estudiarem la forma d'incorporar de manera progressiva la flexibilitat horària i externa a tots els centres de treball amb l'objectiu d'aconseguir la implantació completa l'any 2021.»

Participació en el *Libro blanco del teletrabajo*

Es tracta d'un projecte a través del qual es presenta una visió general de la situació del teletreball com a modalitat de treball de caràcter no presencial. Serveix com a marc de referència per normalitzar el teletreball i com a marc d'ajuda per a les empreses que volen avançar en el disseny i la implementació d'aquesta manera de treballar.

Participació en el Programa de Mentoria en Organització del Temps

Durant el 2019, hem participat, com a empresa mentora de la xarxa Nust, en el programa de Mentoria en Organització del Temps, creat per l'Ajuntament de Barcelona. La nostra tasca consisteix a compartir la nostra expertesa i trajectòria en l'àmbit de l'organització del temps (flexibilitat horària, e-treball, conciliació, corresponsabilitat, etc.), i donar suport a les empreses que volen aprendre i avançar en aquest àmbit.

Foment del lideratge femení

Fomentem el desenvolupament professional de les dones que treballen a l'organització mitjançant la participació en diversos programes:

- Participació en el programa Lidera, un programa de Barcelona Activa que ofereix acompanyament a totes les dones que volen créixer professionalment.
- Participació en Talentia360 Mujeres Directivas, programa formatiu de l'Escola d'Organització Industrial en col·laboració amb l'Institut de la Dona i per la Igualtat d'Oportunitats.
- Participació en el programa Bootcam Impulsa per a dones directives.

«L'any 2019 s'han ampliat les proves pilot de flexibilitat horària i de flexibilitat externa o teletreball.»

11 %
plantilla que gaudeix de mesures de flexibilitat horària i teletreball

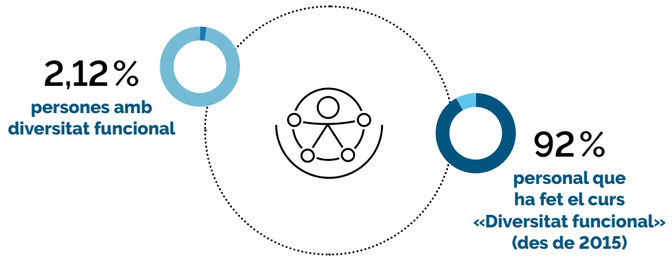
Som inclusius

La integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. En aquest sentit, **impulsem programes que beneficien aquests col·lectius** i establim col·laboracions amb diverses administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives, amb el convenciment que ens aporten un capital humà molt valuós.

Les polítiques d'Aigües de Barcelona parteixen del compromís amb la diversitat, que consisteix a posar en pràctica accions a favor de l'articulació d'un entorn de treball més divers i sostenible, i que faciliti la igualtat d'oportunitats.

«Busquem formes d'eliminar obstacles per a l'ocupació de persones amb discapacitat funcional a través de projectes de suport.»

«Disposem d'un percentatge de persones amb discapacitat funcional per sobre del que estableix la normativa vigent.»



Treballem el compromís amb la diversitat a través dels eixos següents:

Ocupació i inserció de joves i col·lectius en risc d'exclusió social
Participació en el projecte Jove Valor
Hem estat reconeguts públicament per la Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai) per haver participat en el projecte Jove Valor, l'objectiu del qual és la inserció laboral de joves en situació de vulnerabilitat.

Inserció i carrera professional de les dones
Hem posat en marxa, conjuntament amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i l'Escola Xaloc, un projecte per formar un col·lectiu de dones en l'activitat pròpia de l'empresa, que inclou la garantia d'un contracte laboral de com a mínim sis mesos de durada.

Inserció i carrera professional de les persones amb dificultats
Participació en l'Espai Làbora i obtenció del segell Làbora
El programa Làbora és un programa per fomentar l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat de treball, liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. El 2019 hem obtingut el segell Làbora, que certifica la nostra col·laboració amb aquest programa que vetlla per la igualtat d'oportunitats.

Mohamed Kabouri, de 25 anys i procedent del Marroc, fa dos anys va participar en el projecte Jove Valor de la mà de la Fundació Agbar i Aigües de Barcelona com a empresa acollidora. Després de fer una primera estada en el marc del programa a l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals del Besòs, el jove ha estat contractat per Aigües de Barcelona. Durant aquest temps, a més de la seva tasca a la depuradora, també ha desenvolupat treballs com a ajudant d'operacions de subministrament d'aigua.

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

Conscients de la importància d'oferir oportunitats laborals als joves que ho tenen més difícil, hem ampliat la col·laboració amb el projecte Jove Valor amb dues persones més: en Sergio i l'Steven, que col·laboren donant suport a diverses instal·lacions de la companyia.

Formació personalitzada i creixement professional

(103-2 Formació dels empleats)

Aigües de Barcelona entén la **formació continuada com una eina per fomentar el desenvolupament professional i personal de tots els professionals,** i respon de manera eficaç a les exigències de millora de l'organització i dels serveis que oferim.

«Volem crear un bon lloc de treball, on els professionals se sentin valorats i incentivats, i on puguin potenciar la seva formació i desenvolupament.»

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

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2019			2018		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.902,25	2.046,00	3.948,25
Titulació de grau mitjà	521,00	759,75	1.280,75	1.033,25	2.415,75	3.449,00
Càrrecs intermedis	1.769,75	6.188,00	7.957,75	1.860,75	6.411,40	8.272,15
Oficials administratius	3.056,00	634,00	3.690,00	2.165,00	1.454,50	3.619,50
Oficials no administratius	440,25	10.617,75	11.058,00	32,50	8.346,71	8.379,21
Personal auxiliar, obrer i subaltern	186,00	1.035,50	1.221,50	440,00	1.742,25	2.182,25
Total	**9.285,75**	**22.338,50**	**31.624,25**	**7.433,75**	**22.416,61**	**29.850,36**

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Projectes destacats el 2019

Projecte «Acredita't»
Promogut per l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya, acredita les competències professionals adquirides gràcies a l'experiència laboral o per vies no formals de formació en l'àmbit dels serveis del cicle integral de l'aigua.

Formació professional dual
Continuem fomentant l'ocupació professional a través d'un model dual d'ensenyament que combina l'aprenentatge a l'aula i a l'empresa.

Aposta per la retenció de talent i la promoció interna

(103- 2 Captació de talent)

Tenim una visió clara: la **nostra estratègia per atreure i retenir el talent s'emmarca dins la nostra aposta per la innovació,** ja que comporta un impacte directe sobre la remuneració emocional del personal i determina les bases per a la sostenibilitat de l'organització.

Així mateix, **ens adaptem a noves formes d'atracció de talent a través de col·laboracions** que, des de fa anys, mantenim amb diferents centres d'estudi.

D'altra banda, apostem per un model de creixement i desenvolupament d'acord amb l'acompliment de cada persona. Avaluem l'acompliment de tot l'equip humà a través de **l'aplicació Talent Up,** amb el propòsit de potenciar-ne la carrera professional i determinar-ne la formació, així com les retribucions complementàries, el rendiment i la conducta.

«Per a Aigües de Barcelona, el talent és la font real de la competitivitat i el que ens proporciona un avantatge estratègic.»

«Col·laborem en el projecte Sant Boi Talent: "Emprenent a les aules!", una iniciativa dedicada a fomentar la cultura de l'emprenedoria entre els joves estudiants de secundària i batxillerat.»

«L'aplicació Talent Up permet involucrar els treballadors en els objectius de l'organització, establir un canal de comunicació entre responsables i col·laboradors, millorar les actituds i els resultats del personal, així com donar un reconeixement a les persones amb un bon acompliment.»

(Nombre de promocions internes)

Promoció interna

55 homes

24 dones

Professionals inclosos en DEO

254 treballadors

Un lloc de treball segur i saludable

(103-2 Salut i seguretat en el treball)

El compromís amb la seguretat i la salut laboral és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, **apostem per un canvi cultural en tots els àmbits de l'organització,** amb l'objectiu de continuar millorant la seguretat i la salut laboral, més enllà de les accions de compliment legal i de millora establertes pel sistema de gestió (certificació OHSAS 18001). La implicació i el compromís de tota la plantilla i, sobretot, de la representació d'aquesta són elements clau per assolir els objectius fixats.

El compromís amb la seguretat i la salut de les persones es trasllada de manera efectiva als grups de relació per mitjà de reunions de coordinació d'activitats empresarials i jornades de seguretat i salut laboral dirigides als contractistes.

«El nostre objectiu és prevenir i actuar contra els riscos que puguin ocasionar un perjudici per a la seguretat i la salut dels nostres professionals i de qualsevol persona que col·labori amb l'organització.»

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

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

* En queden exclosos els accidents *in itinere*.
** Els indexs de freqüència i gravetat se situen, l'any 2019, per damunt dels objectius prefixats. No obstant això, s'aprecia una tendència de millora en els darrers 10 anys. En el cas de l'índex de freqüència, relacionat amb el nombre d'accidents amb baixa, han disminuït de forma notable els accidents causats per trastorns musculoesquelètics, gràcies a la feina feta en aquest sentit, però han pujat els causats per cops i talls deguts a distraccions i excessos de confiança. L'índex de gravetat s'ha vist afectat per una baixa de llarga durada, ja que la resta d'accidents han tingut un durada mitjana relativament baixa.

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

* L'índex d'absentisme ha crescut l'any 2019, principalment perquè les baixes per malaltia han afectat més persones i durant més temps que l'any 2018. Concretament, el 2019 hi va haver 36 treballadors amb més de 1.000 hores de baixa i el 2018 hi va haver 8 persones de baixa.

Hores de baixa segons el tipus	2019 Dones	2019 Homes	2019 Global	2018 Dones	2018 Homes	2018 Global
Accident laboral	380,21	2.942,03	3.322,24	361,88	2.551,11	2.912,99
Accident *in itinere*	399,68	1.145,21	1.544,89	242,78	1.672,00	1.914,78
Malaltia	35.097,53	71.170,63	106.268,16	19.345,34	46.457,27	65.802,61
Baixa de llarga durada*	238,20	142,01	380,21	1.765,45	1.726,97	3.492,42
Total general	**36.115,62**	**75.399,88**	**111.515,50**	**21.715,45**	**52.407,35**	**74.122,80**

* Les baixes de llarga durada són assumides per la mútua.

Malgrat l'increment de la sinistralitat de 2019 respecte de 2018, Aigües de Barcelona presenta una evolució positiva en els darrers 5 anys. Quant a l'índex de freqüència, han disminuït els accidents causats per trastorns musculoesquelètics, gràcies a la feina feta en aquest sentit. Tot i això, han crescut els accidents causats per cops i talls a causa de distraccions i excessos de confiança.

1.607
visites de seguretat i salut laboral fetes per la línia de comandament

1.005
visites de seguretat i salut laboral fetes a treballadors d'empreses externes

7.649,50
hores de formació en matèria de seguretat i salut laboral

La implicació i el compromís de tota la plantilla i, sobretot, dels representants dels treballadors és essencial per assegurar la salut i la seguretat a la feina. Però la nostra responsabilitat amb les persones va més enllà i materialitzem el compromís amb els grups d'interès a través d'activitats empresarials i jornades de seguretat i salut laboral dirigides als proveïdors.



Jornada de seguretat laboral dirigida a proveïdors

La Direcció de Seguretat i Salut Laboral va organitzar una jornada en matèria de seguretat laboral amb l'objectiu de traslladar el nivell d'exigència d'Aigües de Barcelona als nostres principals proveïdors, garantir una integració eficaç de la seguretat en les operacions i mantenir l'aposta per l'excel·lència en tots els àmbits.

En aquesta edició van participar-hi un total de 50 empreses, que van rebre informació sobre l'estratègia i els compromisos de la companyia en matèria de salut i seguretat laboral, així com d'altres aspectes d'interès relacionats amb el procediment de contractació, la seguretat industrial i la seguretat de les instal·lacions.

Aquesta iniciativa promou la nostra prioritat estratègica de crear i implementar un sistema de comunicació fluid, obert i participatiu amb tots els grups de relació.

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

(103-2 Salut i seguretat en el treball)

Implantació de BatecSZ

BatecSZ és una aplicació innovadora per a mòbils corporatius, desenvolupada per un intraprenedor, que ofereix als treballadors d'Aigües de Barcelona diverses opcions en matèria de seguretat i salut laboral: alarma d'immobilitat, avís voluntari, alerta i evacuació.

Servei de psicologia

Es tracta d'un servei assistencial i preventiu orientat a millorar i potenciar el benestar emocional de les persones que formen part d'Aigües de Barcelona.

Servei de mediació

Aquest servei estableix una via alternativa en la resolució dels conflictes en l'àmbit laboral que permet identificar els factors que han promogut el conflicte i treballar per reconduir-los tot promovent un entorn de diàleg i bona entesa.

Benestar de les persones

(103-2 Salut i seguretat en el treball)

Potenciem les quatre àrees de salut integral dels treballadors: **salut física, salut emocional, nutrició i alimentació, i salut laboral.**

En el marc d'aquestes àrees, del 2019 en podem destacar accions com la conferència sobre benestar motivacional, impartida pel psicòleg Francesc Quer; la jornada de *mindfulness*, de la mà de l'expert Joan Serra Cabado, i una conferència sobre els trastorns del son en personal subjecte a torns horaris. L'equip humà té accés a tots aquests esdeveniments a través de la intranet.



«Gràcies a la plataforma Hàbits Saludables, oferim diverses activitats i tallers a tots els professionals d'Aigües de Barcelona de forma activa.»

Així mateix, a través del programa de salut seguim potenciant les següents mesures:

Enquesta de clima

En el 2019 hem tornat a llançar l'enquesta de clima entre el personal d'Aigües de Barcelona. Els resultats han estat molt positius en tots els aspectes avaluats, però hi **destaca la satisfacció amb la feina i les condicions laborals. No obstant, som conscients de la necessitat de seguir millorant aspectes relacionats amb el desenvolupament professional, especialment la formació i la cultura organitzativa.**

Enquesta de clima	Total d'empleats d'Aigües de Barcelona	Nombre de participants	Percentatge de participació
2015	872	625	71,70 %
2016	931	705	75,7 %
2019	1.012	779	77 %

Servei de Psicologia

El Servei de Psicologia es consolida com una plataforma que **ofereix servei assistencial i preventiu** orientat a millorar i potenciar el benestar emocional de les persones que formen part d'Aigües de Barcelona. Aquest servei no exclou les consultes de caire personal, ja que entenem que el benestar només es pot concebre des d'una visió integradora.

«Amb motiu de la campanya de deshabituació del tabac, promoguda pel Servei Mèdic, s'ha fomentat el suport terapèutic al servei de les persones interessades en abandonar l'hàbit.»

Servei de Mediació

Es tracta d'un servei que estableix una **via alternativa en la resolució dels conflictes en l'àmbit laboral.** Permet identificar els factors que han promogut el conflicte i treballar per reconduir-los, tot promovent un entorn de diàleg i bona entesa.

«Les mediacions contribueixen a minimitzar l'impacte que generen les situacions conflictives o adverses i ajuden a sensibilitzar i treballar per prevenir-les.»

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Avaluació de riscos psicosocials

Les avaluacions de riscos psicosocials, a part de ser un requeriment legal, constitueixen una eina que ens permet diagnosticar la prevenció de riscos laborals a l'organització perquè els responsables d'aquesta puguin adoptar les mesures necessàries orientades a millorar la seguretat i salut del personal.

Pla de Benvinguda

A través d'aquest pla acompanyem les noves incorporacions perquè s'integrin dins la cultura de l'organització de forma satisfactòria.

Projecte de suport a la diversitat funcional

Continuem **col·laborant amb la Fundació Prevent** en el **programa de formació i acompanyament dirigit al personal de l'empresa amb diversitat funcional** per posar en valor i potenciar les seves fortaleses en el lloc de treball. El projecte també **reforça els equips perquè puguin facilitar les eines bàsiques** als implicats i garantir una bona adaptació de la persona en el lloc de treball.

Ens apropem a la ciutadania

(103-2 Comunitats locals, 413-1)

El **voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona** contribueix a fomentar la unió entre l'equip humà i a incrementar la motivació, la satisfacció i l'empatia, de manera que aconseguim talent compromès. D'aquesta manera, també reafirmem el nostre compromís amb el territori.

El **programa de voluntariat està alineat tant amb l'estratègia de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors.**

«Amb aquestes accions, hem beneficiat 1.948 persones de manera indirecta i hem actuat en 89.286 metres quadrats d'espai natural públic.»

122
participacions

505,5
hores d'activitat



«Una seixantena de treballadors d'Aigües de Barcelona ha participat, a les instal·lacions del Banc dels Aliments a la Zona Franca de Barcelona, en la tradicional jornada de triatge dels aliments, que posteriorment es distribueixen entre famílies en situació de vulnerabilitat.»



Accions destacades el 2019

Banc dels Aliments
Una seixantena de treballadors d'Aigües de Barcelona van participar, a les instal·lacions del Banc dels Aliments a la Zona Franca de Barcelona, en la tradicional jornada de triatge dels aliments, que posteriorment es distribueixen entre famílies en situació de vulnerabilitat. Des de fa anys, una nombrosa representació de voluntaris de la companyia participa en aquestes tasques logístiques de manera voluntària, compartint l'espai amb altres col·lectius.

Neteja del Parc de Collserola
Un grup de voluntaris d'Aigües de Barcelona va dur a terme tasques de neteja al Parc de Collserola, concretament a la bassa d'amfibis i els voltants, amb l'objectiu de contribuir a millorar la biodiversitat del parc i arranjar espais que utilitzen molts visitants.

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Compromesos amb l'acció pel clima

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Compromesos amb l'acció pel clima

Estratègia per a la mitigació i adaptació al canvi climàtic

(103-2 Compliment ambiental) (102-11, 103-2 Energia, 103-2 Emissions, 103-2 Efluents i residus,201-2)

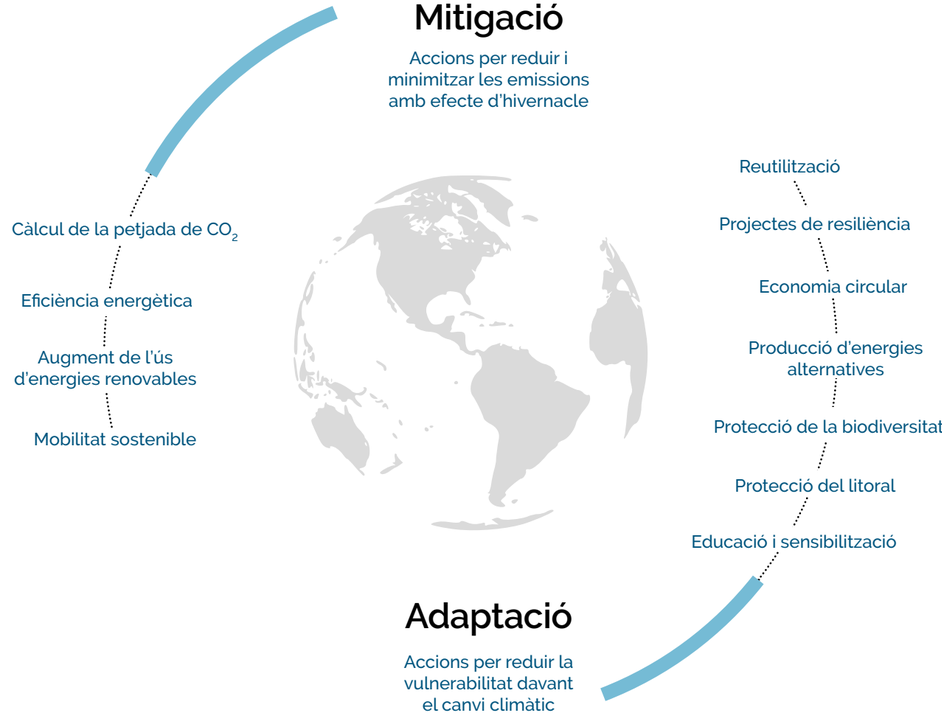
Catalunya es troba ja en un procés de canvi climàtic. Els fenòmens meteorològics són cada vegada més freqüents i intensos, i durant els pròxims anys es preveu que es multipliquin si no es posa fre a l'escalfament global.

Aquesta situació està **afectant el règim de pluges i la disponibilitat d'aigua** a molts indrets del planeta. L'augment de les temperatures i la disminució de les precipitacions redueixen el volum d'aigua als dipòsits naturals i als embassaments, i l'augment del nivell del mar afecta la qualitat dels aqüífers.

Aigües de Barcelona considera que és fonamental **conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua** davant del canvi climàtic per poder **anticipar-se als seus efectes** i integrar en tots els àmbits d'actuació de l'empresa la consciència sobre aquesta relació. Entenem que aquesta **lluita** ha d'estar **basada en un model d'economia circular.**



Estratègia contra el canvi climàtic



Els **principals compromisos** d'Aigües de Barcelona amb l'acció pel clima són:

1. Implantació d'un nou model d'explotació del cicle de l'aigua basat en l'economia circular i que tingui cura de l'entorn natural de les instal·lacions.
2. Tancament del cicle urbà de l'aigua per mitjà de l'impuls de la reutilització i la regeneració, i foment de les noves tecnologies per estalviar i fer un ús més eficient de l'aigua.
3. Reducció del consum d'energia i de les emissions, incorporant les fonts d'energia locals i renovables, i fomentant l'autoproducció.
4. Impuls de la recerca i la innovació per reduir i millorar la sostenibilitat.
5. 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.

Estratègia de mitigació

Des de 2012 **calculem la petjada de carboni,** revisada i verificada d'acord amb la norma ISO 14064. El nostre compromís es reafirma amb **l'adhesió de l'organització 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.

Som eficients energèticament

(103-2 Energia)

L'eficiència energètica és un aspecte essencial i de gran prioritat per a Aigües de Barcelona, així com una forma efectiva per lluitar contra el canvi climàtic. El nostre **consum energètic està associat principalment al cicle integral de l'aigua i a l'activitat que es desenvolupa a les nostres oficines.**

«Aquest 2019 hem substituït el sistema d'il·luminació de la Direcció de Zona Llobregat Sud i el sistema d'il·luminació a l'Oficina d'Atenció al Client de Consell de Cent.»

«Prop del 100 % del consum elèctric té garantia d'origen renovable.»

204.688.789 kWh
consum d'**energia** al cicle integral de l'aigua

9.035.811 kWh
consum de **gas natural** al cicle integral de l'aigua

341.841 kWh
consum de **gasoil** al cicle integral de l'aigua

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

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	2019	2018
Consum total d'energia elèctrica	204.688.789	193.958.900
Consum de gas natural	9.035.811*	62.974.060
Consum de gasoil	341.841	283.382

* S'atura l'assecatge tèrmic al procés de depuració i, per tant, disminueixen la demanda i el consum de gas natural.

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	2019	2018
Consum d'energia elèctrica	97.442.150*	90.271.719
Consum de gas natural	8.922.702	9.225.985
Consum de gasoil	77.369	212.561

* L'increment del consum d'energia és degut principalment a l'impacte que té, sobre els processos de producció i transport, l'augment de la demanda d'aigua de 2019. També cal destacar el notable increment en la producció d'aigua regenerada, que ha suposat un increment de consum d'energia en el procés de depuració.

Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	2019	2018
Consum d'energia elèctrica	102.721.216	99.045.351
Consum de gas natural	2.185*	53.642.959
Consum de gasoil	260.809	68.913

* S'atura l'assecatge tèrmic i, per tant, disminueixen la demanda i el consum de gas natural.

Consum d'energia a les oficines (kWh)	2019	2018
Consum d'energia elèctrica	4.525.423	4.641.830
Consum de gas natural	110.924	105.116
Consum de gasoil	3.663*	1.908

* L'augment de gasoil l'any 2019 és degut al gran nombre de proves practicades per posar en funcionament un grup electrogen avariat a les oficines de Collblanc.



Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Petjada de carboni

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

La reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) és un **objectiu present** en totes i cadascuna de les àrees de l'organització.

Des de 2012 **calculem la nostra petjada de carboni,** revisada i verificada d'acord amb la norma ISO 14064, seguint la guia de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

L'any 2019, ha nascut **Aquaprints,** una adaptació de Carboweb que ens permet calcular internament tant la petjada de carboni com l'hídrica.

Gràcies a aquesta nova eina, podem fer una anàlisi exhaustiva dels processos i identificar els paràmetres que originen més impacte amb la finalitat de desenvolupar un pla de reducció d'emissions en la gestió del cicle integral de l'aigua.

«Amb Aquaprints obtenim una doble petjada ambiental.»

Hem reduït les emissions de CO_2 en un 42,85 % respecte de 2015 i hem refermat el compromís de l'organització en la lluita contra el canvi climàtic. En aquest sentit, les nostres apostes són:

- La compra d'energia lliure d'emissions
- Les mesures d'eficiència energètica
- La producció d'energia verda
- La mobilitat sostenible

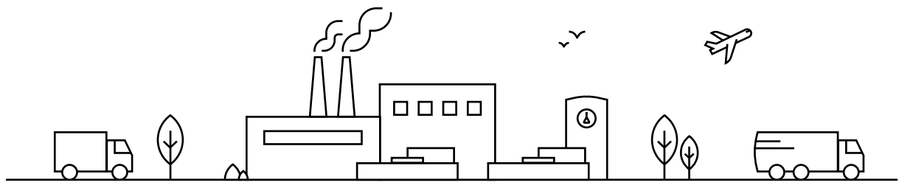
(305-1, 305-2, 305-3)
(ODS 3, ODS 12, ODS 14, ODS 15)

79.003,58 tCO_2eq
petjada de carboni
d'Aigües de Barcelona el 2019

12.827,19 tCO_2eq
Abast 1
- Crema de combustibles
- Flota de vehicles
- Gasos fluorats i emissions de procés de les estacions depuradores d'aigües residuals

335,19 tCO_2eq
Abast 2
Electricitat consumida de la xarxa

65.841,20 tCO_2eq
Abast 3
Entre d'altres:
- Viatges i desplaçaments d'empresa i *in itinere*
- Transport de materials, reactius i residus



Petjada hídrica

Per quart any consecutiu, hem calculat la petjada hídrica de les principals instal·lacions d'Aigües de Barcelona en el cicle integral de l'aigua.

La petjada hídrica reflecteix el volum total d'aigua dolça utilitzada per produir els béns i serveis consumits directament o indirectament.

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 el consumidor final 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.

«Aquest any podem destacar la reducció de la petjada blava directa gràcies a l'augment de la producció d'aigua regenerada a l'ERA del Baix Llobregat.»



154.372.155 m³
Petjada hídrica blava

90.004.007 m³
Petjada hídrica grisa

0 m³
Petjada hídrica verda

99,75 %
Petjada hídrica directa
244.376.162 m³

0,25 %
Petjada hídrica indirecta
604.259 m³

Mobilitat sostenible

Aigües de Barcelona també **impulsa mesures per liderar la transició cap a la mobilitat sostenible.** Tenim l'objectiu de reduir les emissions, fomentar l'eficiència energètica, millorar la qualitat de vida de les persones a les zones on actuem i conscienciar l'equip humà.

En el marc d'aquest compromís, vam treballar en el **Pla de Mobilitat Viària** per conèixer les necessitats de mobilitat de les persones que treballen a Aigües de Barcelona. A partir d'aquí, hem desenvolupat el **Pla de Desplaçament d'Empresa** de la seu de Collblanc.

La Mesa de Mobilitat de l'empresa anima l'equip a adoptar hàbits de mobilitat més sostenibles, segurs i saludables en els desplaçaments. Amb aquests canvis, els treballadors contribueixen a millorar el medi ambient de l'àrea metropolitana.

«L'any 2019 s'ha completat la tercera fase dels cursos de conducció eficient i segura, amb la qual arribem a un 95 % de conductors formats. A més a més, hem repetit les xerrades de sensibilització en seguretat viària, impartides per la Guàrdia Urbana de Barcelona.»

Mobilitat elèctrica contra el canvi climàtic

El transport és un dels sectors més contaminants: aporta més d'una quarta part de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, segons l'últim estudi de l'Agència Europea de Medi Ambient (AEMA). Aigües de Barcelona entén que la substitució dels vehicles de combustió per vehicles elèctrics es perfila com una de les millors alternatives per reduir les emissions de CO_2 i combatre així el canvi climàtic.

Per això, l'any 2014, d'acord amb l'estratègia de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona i el pla d'acció Aigües 2020, vam iniciar la transició de la flota de vehicles convencionals (cotxes de combustió) a cotxes 100 % elèctrics i la transformació de les infraestructures dels edificis. Des d'aleshores, hem ampliat progressivament la flota fins a un total de 132 vehicles elèctrics l'any 2019. Aquesta ampliació ha suposat l'ampliació de la infraestructura de recàrrega per a vehicles elèctrics.

A l'ETAP de Sant Joan Despí hem convertit 3 cotxes de combustió a vehicles elèctrics.



Estratègia d'adaptació

Conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua davant el canvi climàtic aporta coneixements per anticipar-se'n als efectes, sobretot en el cas de les organitzacions que han de vetllar per una **bona gestió dels recursos hídrics.** Aigües de Barcelona té, en aquest sentit, una llarga experiència. **La prevenció, l'estalvi i l'eficiència, juntament amb la reutilització, són les principals estratègies per adaptar-nos a aquests canvis.**

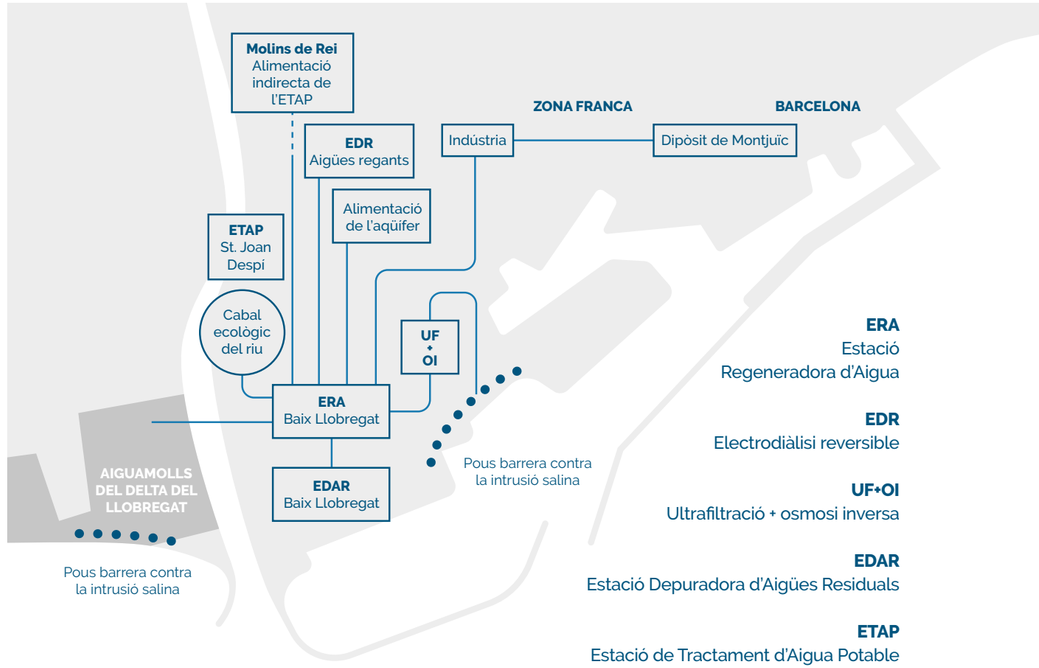
La reutilització de l'aigua per a una gestió sostenible dels recursos hídrics

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT · 12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES

(103-2 Acompliment econòmic, 103-2 Compliment ambiental, 103-2 Aigua) (ODS 13)

El creixement demogràfic, el canvi climàtic i la industrialització dificulten la relació, que ja és prou complexa, entre el desenvolupament i la demanda d'aigua. El consum sostenible, el foment de les energies netes, l'optimització dels processos productius i l'ús d'aigua regenerada són eines bàsiques per afrontar la situació. **La reutilització de les aigües és essencial per garantir en el futur l'abastament de l'àrea metropolitana.**

«El 2019 s'han produït 12,39 hectòmetres cúbics d'aigua regenerada destinada a reg agrícola, neteja de parcs i jardins, i usos ambientals.»



Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Aigua regenerada al riu Llobregat, una experiència pionera

Entre l'1 de juny i el 31 de juliol, es va dur a terme l'aportació d'aigua regenerada a l'assut de Molins de Rei, provinent de l'Estació de Regeneració d'Aigua de la depuradora del Llobregat. L'actuació va ser impulsada pel Departament de Territori i Sostenibilitat a través de l'Agència Catalana de l'Aigua, en col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, el Departament de Salut i Aigües de Barcelona com a operador.

L'aigua regenerada aportada va complementar el cabal del riu Llobregat, amb una contribució màxima del 50 %, per poder valorar els efectes sobre el tram baix del curs fluvial i sobre els usos que hi estan emplaçats.

Durant les proves, va tenir lloc una campanya de monitoratge intensiu per fer una valoració acurada de la qualitat del riu segons diversos escenaris d'aportació d'aigua regenerada. **La mesura estava prevista al conveni signat per l'Agència Catalana de l'Aigua i l'Àrea Metropolitana de Barcelona l'any 2018 per potenciar l'ús de l'aigua regenerada al tram final del Llobregat** i donava continuïtat als treballs d'un comitè de dotze experts, constituït a finals de 2018, per tal d'estudiar l'aportació d'aigua regenerada com a mesura per incrementar els cabals i la disponibilitat dels recursos hídrics en el tram final del riu en situacions d'alerta per sequera.

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

12.392.827 m³
aigua reutilitzada el 2019
2018: 2.823.118 m³

153.290 m³
per a ús agrícola
2018: 135.200 m³

80.260 m³
per a ús recreatiu
2018: 75.950 m³

12.159.277 m³
per al medi ambient
2018: 2.611.968 m³

Resiliència per fer front al canvi climàtic en les zones urbanes

Aigües de Barcelona ha **participat en el projecte d'innovació i recerca RESCCUE** per **millorar la gestió de les infraestructures del cicle integral d'aigua urbana** davant d'escenaris climàtics extrems.

El principal objectiu del projecte és **ajudar les ciutats de tot el món a esdevenir més resilients davant de futurs escenaris causats pel canvi climàtic** mitjançant la generació de models i eines per portar a la pràctica aquest objectiu que puguin aplicar-se a diferents tipus de ciutats, amb diferents pressions del canvi climàtic.

RESCCUE **permet avaluar els impactes potencials derivats del canvi climàtic** (períodes de sequera, onades de calor, inundacions). A més, proposa mesures i solucions específiques per millorar la resiliència dels serveis urbans (aigua, energia, transport, residus, telecomunicacions) i elabora estratègies per avaluar-ne l'eficàcia.

RESCCUE
RESILIENCE TO CODE WITH CLIMATE CHANGE IN URBAN AREAS

Economia circular



(103- 2 Efluents i residus)

Prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per desenvolupar la nostra activitat i donem un **segon ús als residus** que poden esdevenir un recurs energètic més net.

D'aquesta manera, **apostem per establir una estratègia basada en l'economia circular.** En aquest sentit, a més de treballar per **minimitzar la generació de residus i valoritzar-los,** posem el focus a **reaprofitar-los** amb un doble objectiu: reduir el volum de residus gestionat i reduir el consum de recursos no renovables.

Aigües de Barcelona fomenta la filosofia del residu zero. Tenim el repte de disminuir progressivament la generació de residus fins a reincorporar les matèries al cicle productiu o als sistemes naturals.

Amb l'objectiu de sensibilitzar sobre la necessitat de reduir el volum total generat i incrementar-ne la valorització, adoptem diverses mesures.

Aigües de Barcelona disposa d'una taula per fomentar la prevenció de residus dins de l'empresa. Aquesta està formada per representants de diferents àrees, com ara Qualitat i Gestió ambiental, Facility Management (FM), Desenvolupament Sostenible (DS), Innovació i Màrqueting.

«Aigües de Barcelona ha sumat esforços amb l'Ajuntament de Gavà per consolidar projectes d'economia circular al municipi.

El projecte d'economia circular d'Aigües de Barcelona, Gavà i CETAQUA va ser finalista dels IX Premis del Congrés Nacional d'Innovació i Serveis Públics.»



70,87 %
valorització dels residus generats a les potabilitzadores



97 %
valorització dels residus generats a les depuradores

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

Centrem els esforços a reduir els residus que generem i ho fem per mitjà d'iniciatives innovadores, com ara el **projecte pioner dut a terme amb l'empresa Sorigué i amb la col·laboració de l'Administració local** per reutilitzar la terra extreta de les rases de les obres de canalització. Aquest projecte s'ha consolidat amb èxit i ha superat l'objectiu d'arribar al 50 % de terres reutilitzades el 2020.

85,78 %
terres de les rases d'obres reutilitzades

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

Generació de residus a les ETAP (kg)	2019	2018
Sorres de dessorrador: abocador	590.580*	978.820**
Fang deshidratat: altres	0	0
Fang deshidratat: abocador	0	0
Fang assecat: abocador	32.980	76.020*
Fang assecat: valorització	1.809.880	2.945.720
Deixalles: abocador	23.051	36.297*
Deixalles: valoritzat	97.404	74.970*
Residus líquids	140.000	234.180*
Olis utilitzats	0	18*
Carbó actiu saturat	130	481*

* L'aigua tractada a l'ETAP de Sant Joan Despí presenta més terbolesa el 2018 que el 2019. El volum de sorra gestionat depèn de la quantitat de sorra que entra per les reixes de captació (quan la terbolesa del riu és superior, es capta més sorra).

** Dades modificades de l'exercici anterior després de l'actualització.

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

Generació de residus a les EDAR (kg)	2019	2018
Sorres de dessorrador: abocador	3.477.770	3.689.180
Deixalles: abocador	3.900.880	3.486.050
Fang deshidratat: abocador	0*	0
Fang deshidratat: compostatge gris	0*	0
Fang deshidratat: agrícola	81.458.300**	67.640.060
Fang deshidratat: assecatge tèrmic	0*	7.489.900
Fang deshidratat: compostatge	3.370.380***	1.799.390
Fang assecat: valorització tèrmica directa	0****	740.750
Fang assecat: compostatge	0****	1.172.870
Fang assecat: agricultura	0****	175.100
Fang líquid: entrada a EDAR	5.387.550	4.973.110
Fang líquid: enviat a gestor	1.560.001	1.595.201

* La dada és zero perquè tots els fangs deshidratats durant el 2019 han estat aptes per a l'aplicació agrícola.
** L'increment de fangs en forma deshidratada és conseqüència de l'aturada de l'assecatge tèrmic. El 30 d'agost de 2018 es va aturar l'assecatge tèrmic a l'EDAR del Prat de Llobregat. En aturar l'assecatge tèrmic, els quilos de fang assecat passen a ser 0. El fang sec té una sequedat del 99 % i el deshidratat del 23-25 %. Aquest fang sec que passa a ser deshidratat suposa un augment considerable en els quilos de fang deshidratat.
*** L'entrada de camions en parcelles agrícoles presenta problemes quan el terreny està humit i s'han derivat algunes sortides a plantes de compostatge. A més, la nova legislació de 2019 limita també les capacitats d'apilament i els terrenys disponibles, motiu pel qual s'han de trobar alternatives de valorització del fang.
**** Assecatge aturat.

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Aposta per les energies alternatives

(103-2 Energia, 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 en gran volum.

Els fangs de depuradora són un dels principals residus generats a les EDAR, fet que suposa un problema ambiental important a l'hora de gestionar-los com a residus. 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.

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

A les nostres depuradores **també apostem per la instal·lació de sistemes de generació d'energia renovable.** A l'ETAP de Sant Joan Despí hi ha instal·lades plaques fotovoltaiques i una pèrgola de captació fotovoltaica, que alimenta els equips de recàrrega de cinc vehicles elèctrics. A la mateixa planta, hi ha uns fanals que generen energia elèctrica mitjançant molinets.

«Hem assolit un 14,7 % d'autosuficiència energètica (respecte del total de l'energia consumida).»

11.673.328 kWh
energia tèrmica cogeneració biogàs
2018: 18.842.120 kWh

21.026.593 kWh
energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs
2018: 18.667.976 kWh

201.990 kWh
energia elèctrica de la planta fotovoltaica
2018: 174.144 kWh

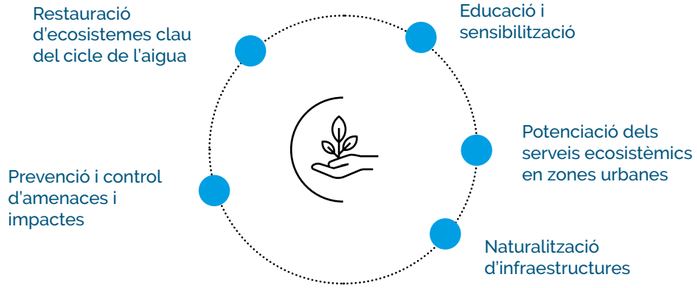
Protegim i afavorim la biodiversitat

La biodiversitat és essencial per mantenir la qualitat i la quantitat dels subministraments 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.

A més a més, som conscients de la importància de la nostra estratègia de biodiversitat. Per això, tres de les nostres instal·lacions estan ubicades dins d'espais naturals sensibles: l'EDAR de Begues i l'EDAR de Gavà-Viladecans es troben dins d'espais de la Xarxa Natura 2000, i l'EDAR de Vallvidrera està adjacent a un espai natural protegit de la Xarxa Natura 2000.

«El respecte pel medi ambient, el foment i la conservació de la biodiversitat, i el compromís amb les generacions futures s'alineen amb l'estratègia de l'organització, amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i amb l'estratègia de la Unió Europea per la biodiversitat.»

Eixos d'actuació



Renaturalització de les instal·lacions

- Accions dirigides a fomentar la biodiversitat a les nostres instal·lacions i l'entorn. En són exemples la restitució de l'obra de Cota 50 de l'ETAP de Sant Joan Despí seguint criteris de sostenibilitat, amb l'extensió del jardí de papallones i l'alliberament de dos exemplars de mussol comú (*Athene noctua*), recuperats pel Centre de Fauna de Torreferrussa a la mateixa ETAP.
- Accions per promoure la biodiversitat entre els grups de relació d'Aigües de Barcelona amb sessions formatives adreçades a educadors de les instal·lacions i al personal tècnic, així com sessions per compartir experiències amb administracions i altres organitzacions.
- Creació d'una taula de biodiversitat amb representants de diferents àrees amb alts coneixements i sensibilització en la matèria.



Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Protecció del litoral

(103-2 Efluents i residus)

Evitar els impactes negatius en el medi marí és també una prioritat. Per aquest motiu, estem treballant 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 i els 365 dies a l'any, que genera un avís per correu electrònic als responsables i l'actuació immediata de l'equip de guàrdia permanent.

Aigües de Barcelona fa **vigilància de la xarxa metropolitana i de les xarxes de clavegueram que gestiona.** En cas de produir-se un abocament, desenvolupa una gestió preventiva i correctiva. A més, ara, als sobreeixidors de titularitat metropolitana, els abocaments en temps sec no autoritzats es poden detectar amb la xarxa de monitoratge en funcionament.

Prova pilot a Badalona

Badalona ha estat escollida com la ciutat on s'emprendrà una prova pilot per desenvolupar un nou sistema de control en temps real, que coordina les xarxes del clavegueram i les estacions depuradores, amb l'objectiu de prevenir que les aigües residuals i la contaminació associada arribin directament al mar sense tractament quan la precipitació excedeix la capacitat de drenatge.

Educació per a un ús sostenible de l'aigua

(413-1)

Gestionem un bé comú, actualment amenaçat per una demanda creixent i pels canvis que està patint el clima. Per això, som conscients de la importància de tenir una ciutadania conscienciada, que faci un ús responsable de l'aigua, a fi d'evitar trobar-nos en una situació que dificulti el subministrament del recurs.

«El programa educatiu Aqualogia, que apropa els cicles natural i urbà de l'aigua a alumnes d'educació primària, promou una actitud i un comportament positius cap al medi ambient a través de la participació i la interacció. Aqualogia va ser el protagonista del programa infantil *Catakrac* de Betevé.»

Consum d'aigua per municipi gestionat

Consum domèstic per càpita (l/hab./dia)



L'any 2019, el nostre compromís amb l'educació i la sensibilització ha arribat a més de 40.000 alumnes, amb qui hem compartit el nostre coneixement, així com els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta.

+ de 40.000
alumnes participants a les activitats educatives

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

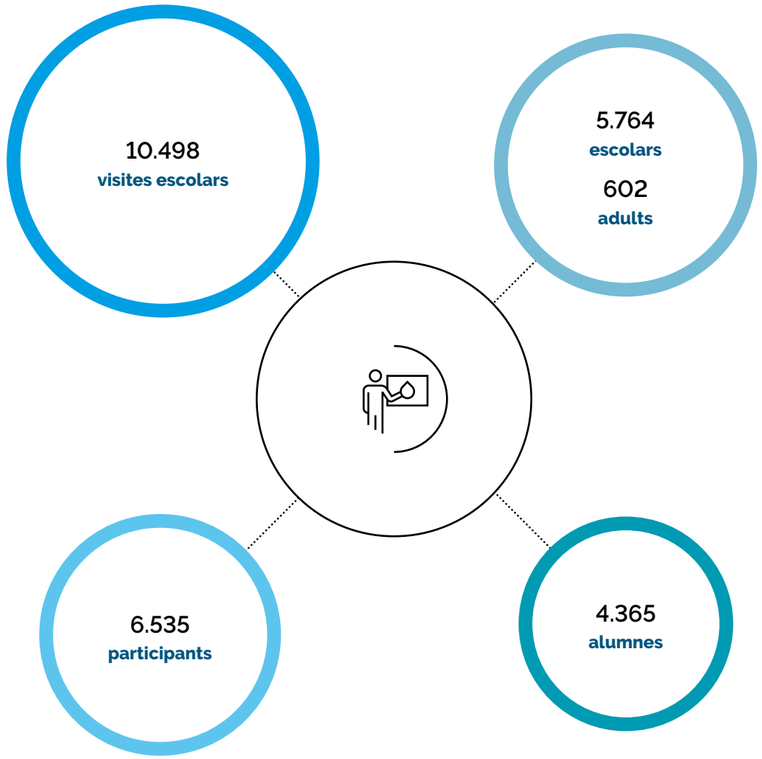
7 Apostem pel desenvolupament local

(413-1)

Programes educatius

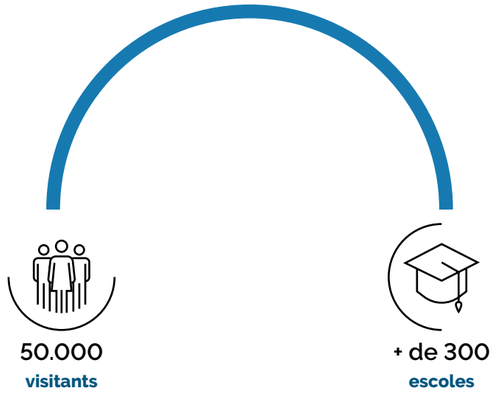
Programes educatius al **Museu de les Aigües.** Els alumnes han pogut descobrir com funciona la gestió de l'aigua i aprendre els valors associats a la sostenibilitat i al respecte pels recursos naturals.

Programa **«Compartim un futur».** En col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajudem a conscienciar sobre la responsabilitat en l'ús de recursos, el medi ambient i, especialment, el cicle de l'aigua.



En el marc d'**Aqualogia,** els alumnes de primària, mitjançant experiments i dinàmiques amb eines digitals a l'aula de l'escola, s'apropen a l'aigua i es fixen en les diferents etapes del seu cicle integral, que inclou el natural i l'urbà. D'aquesta manera, coneixen millor aquest recurs natural, prenen consciència de la seva importància i aprenen a fer-ne un consum responsable.

Visites escolars a la **planta potabilitzadora de Sant Joan Despí.** Van dirigides a alumnes de primària, secundària, batxillerat, cicles formatius i universitat.



(413-1)

The Zone of Hope

Aquesta **experiència virtual** té per objectiu conscienciar la ciutadania sobre els efectes del **canvi climàtic.**

El projecte ha posat la innovació i la tecnologia al servei de la sensibilització ciutadana pel que fa a aquest problema ambiental. Després de gairebé dos anys, a finals de 2019, The Zone of Hope ha tancat amb un balanç més que positiu: **50.000 visitants** i més de **300 escoles amb 8.000 alumnes.**

A més, l'any 2019, The Zone of Hope ha desafiat els alumnes de Catalunya a desenvolupar iniciatives disruptives per lluitar contra el canvi climàtic en el marc del repte escolar **#TZOHChallenge,** en el qual han participat **19 grups escolars i un total de 76 alumnes.**

El projecte ha estat reconegut als Premis de l'Aigua 2019 i amb el Premi Quatre Cantons, un guardó que l'associació 22@Network atorga anualment a la millor iniciativa de responsabilitat social corporativa.

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local



Apostem pel desenvolupa-ment local

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Apostem pel desenvolupament local

Fomentem una contractació local i responsable

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

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables en la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials, i estenem els nostres compromisos compartint les nostres bones pràctiques i els nostres valors.

Els proveïdors han d'assegurar que els materials i serveis que subministren o presten **compleixen els requeriments necessaris per assegurar la qualitat** del servei d'Aigües de Barcelona amb el mínim impacte ambiental, així com la seguretat i salut dels treballadors. Així mateix, animem els proveïdors a obtenir certificacions, com ara l'ISO 14001, l'ISO 9001 o l'OHSAS 18001, perquè siguin més competitius.





Els principals aspectes que recullen les condicions generals de contractació establertes amb els proveïdors són els següents:

- **Conèixer, acceptar i complir el Codi de Conducta del Proveïdor, que inclou qüestions sobre els drets humans**
- **Conèixer i complir els principis del Pacte Mundial**
- **Acceptar el Codi Ètic d'Aigües de Barcelona.**
- **Respectar els valors i els compromisos de la política de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona**

(204-1) (ODS 12)

- **73,1 %** proveïdors de la província de Barcelona
- **210,4 M€** compra local
- **100 %** proveïdors compromesos amb el Codi de Conducta del Proveïdor
- **35** procediments de licitació amb criteris de selecció i valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica el 2019

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Sensibilitzar la compra amb valor social

Les empreses amb valor social tenen com a objectiu generar beneficis socials o ambientals: finançar l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, emprar persones excloses o prestar els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

Efectuem compres a centres especials d'ocupació, tot i que no és necessari utilitzar les mesures alternatives per al compliment de la Llei general de discapacitats, ja que la nostra plantilla està formada en més d'un 2,12 % per personal amb diversitat funcional.

Fomentem el diàleg

Al llarg de 2019, s'han implantat accions per tal de mantenir i potenciar el diàleg amb els proveïdors.

Una de les principals ha estat una **enquesta per conèixer-ne la satisfacció i les expectatives.** El sondeig s'ha enviat a 482 proveïdors, inclosos els estratègics i de més volum de facturació, i ha registrat una resposta del 32 %.

La valoració mitjana del conjunt dels aspectes abordats ha estat de 7,5/10.

Durant l'any també s'ha celebrat una jornada de diàleg amb els principals proveïdors per establir-hi un marc de relació més estret, vincular-los a la realitat d'Aigües de Barcelona com a entitat mixta i involucrar-los de forma tangible en l'estratègia de desenvolupament sostenible i el pla Aigües 2020.

La valoració de la jornada ha estat de 8,3/10.

Fomentem la compra local

Aigües de Barcelona considera primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis en els àmbits econòmic, social i ambiental.

Compra local i no local (M€)	Nombre de proveïdors 2019	Nombre de proveïdors 2018
Local (província de Barcelona)	961	1.015
Resta de Catalunya i Espanya	323	320
Internacional	31	26

Compra local i no local (M€)	2019	2018
Local (província de Barcelona)	210,40	197,30
Resta de Catalunya i Espanya	47,30	67,80
Internacional	1,20	0,80



Pla de comunicats periòdics

A fi d'enfortir lligams entre Aigües de Barcelona i els proveïdors, hem publicat comunicats per tenir-los informats de qüestions que ens impliquen, com ara de la política integrada d'Aigües de Barcelona.

Contribució a la societat

(103-2 Comunitats locals, 413-1)

El compromís amb la societat i amb la millora de la qualitat de vida de les persones ens ha permès definir un **ampli programa d'acció social,** per mitjà del qual col·laborem amb diversos col·lectius i entitats de la societat civil a través de la responsabilitat, la solidaritat i la innovació. D'aquesta manera, donem suport als col·lectius més vulnerables.

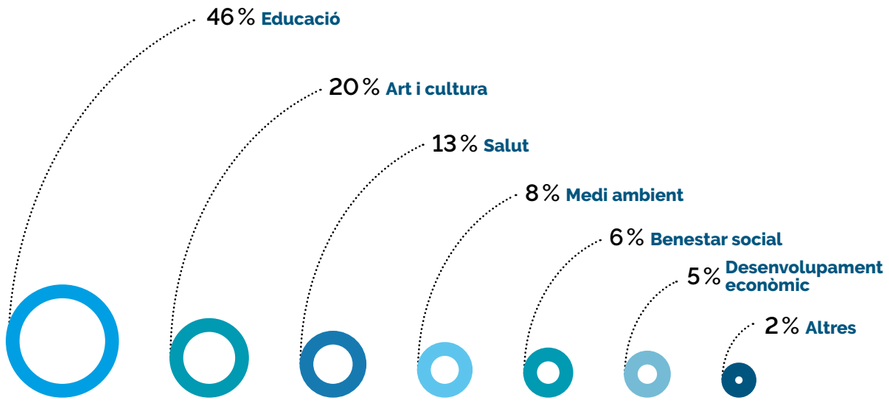
2,8 M€
inversió en acció social (amb metodologia LBG)

+ de 200.000
ciutadans beneficiats de les nostres campanyes i programes educatius

«Aigües de Barcelona ha rebut la distinció d'Empresa Positiva, atorgada per l'entitat Edificis Positius. La distinció fa visible la contribució de l'organització en el desenvolupament de la comunitat, en l'enfortiment de la societat civil, en la promoció dels valors cívics i democràtics i en l'augment del bé públic.»

«L'any 2019, el nostre compromís amb l'acció social ha donat suport a diverses iniciatives per valor de 2,8 milions d'euros, gràcies a les quals hem arribat a més de 200.000 ciutadans.»

Tipus de contribució a la societat





«Volem aconseguir un impacte real que contribueixi a millorar la qualitat de vida de les persones a través de la Fundació Agbar. L'objectiu de la Fundació Agbar és contribuir a millorar la qualitat de vida de les persones, especialment de les més desafavorides, amb activitats científiques, culturals, socials i docents.»

Safe Steps

Vaig participar en aquesta prova pilot que té per objectiu ajudar les persones que, com jo, tenen discapacitat visual a detectar les obres a la via pública. El funcionament és senzill: un petit dispositiu envia senyals de Bluetooth a una aplicació mòbil que detecta els obstacles i informa la persona, mitjançant senyals acústics, de la presència d'aquests obstacles a la via pública.

Tot i que està en una fase encara molt embrionària, la idea és molt bona. S'ha d'agrair la sensibilitat social d'Aigües de Barcelona, que va més enllà de la seva activitat i es preocupa per la societat i les necessitats de les persones.

Ferran Bornils, participant de la prova del projecte Safe Steps

A més, disposem d'un Comitè de Patrocinis, format per un equip multidisciplinari que **regula i supervisa la política de patrocini, mecenatge i col·laboració en activitats d'interès social, mediambiental i cultural** d'Aigües de Barcelona. Aquest comitè afavoreix els projectes que fomenten els nostres valors i que estan relacionats amb el cicle integral de l'aigua, el desenvolupament territorial i la sostenibilitat.

Els grans eixos de la política de patrocini, mecenatges i col·laboracions són els següents:

- **Aigua**
- **Ciutat**
- **Persones**

L'any 2019, **s'han patrocinat 41 accions i projectes** locals **per un valor** total de **684.735 euros.**

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

De l'any 2019 en podem destacar les accions següents:

Water Wall

Per segon any consecutiu, hem participat al Water Wall. Aquesta iniciativa té per objecte dissuadir les persones de tenir actes incívics.

La Marató de TV3

Participació en *La Marató* de 2019 amb el subministrament d'aigua als voluntaris a totes les seus del territori.

Curses

L'any 2019, Aigües de Barcelona ha participant en les curses següents. D'aquesta manera, ens relacionem amb més de 46.800 persones a l'àrea metropolitana impulsant la reducció de residus i posant en valor la qualitat de l'aigua de l'aixeta.

- Cursa Sant Antoni
- Caminada solidària Magic Line
- Màgic Badalona Running
- Cursa de l'Hospitalet
- Cursa de la Mercè
- Cursa Jean Bouin
- Cursa de Bombers
- Cursa Barcelona en Marxa Contra el Càncer

Memòries de les ciutats

Aquest any 2019 s'han presentat les memòries de les ciutats de Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Gavà i l'Hospitalet, amb l'objectiu d'apropar la història de cada un dels municipis a través de les persones que hi viuen.

Recuperem els barris

Aquest projecte té per objectiu recuperar la història dels barris de les ciutats de l'àrea metropolitana de Barcelona a través de l'art. La prova pilot té lloc al municipi de l'Hospitalet.

Campus Mundo Deportivo

Mundo Deportivo, Save the Children i Aigües de Barcelona van col·laborar en el darrer Campus Mundo Deportivo, en el qual van tenir l'oportunitat de participar 10 infants d'aquesta ONG. El campus és un espai d'aprenentatge de valors i d'integració, i fa servir l'esport com a element cohesionador.

Aliances i cooperació per a un futur sostenible

Volem estendre el nostre compromís amb la sostenibilitat més enllà de la nostra organització. Per això, establim **aliances i col·laboracions amb tercers** que ens permeten avançar de forma efectiva i cohesionada per garantir l'accessibilitat de l'aigua a tothom amb la màxima qualitat.

Conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i del paper d'Aigües de Barcelona, a banda d'aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari, sabem que el **diàleg continu amb els grups de relació és imprescindible.**

148
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 684.735 euros

«Aigües de Barcelona ha rebut el reconeixement del Consell Social de la Universitat de Barcelona i de la Fundació Bosch i Gimpera amb motiu del 30 aniversari del conveni de col·laboració entre aquestes entitats. La col·laboració ha permès que l'aigua de l'aixeta de Barcelona sigui el producte alimentari més controlat del món.»

«El 2019, hem participat de forma activa en diverses taules de treball relacionades amb el canvi climàtic, com ara la 1a Cimera Catalana d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya i la Taula per l'Emergència Climàtica, convocada per l'Ajuntament de Barcelona.»

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Teixit associatiu

També **formem part de nombroses associacions públiques i privades, i participem en diferents projectes i iniciatives en l'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.

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.

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.

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.

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.

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@Network

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

Barcelona + Sostenible

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

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.

Respon.cat

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

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.

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, mediambientals i de lluita contra la corrupció.

EsAgua

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

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.

Índex de continguts GRI

(102-55)

Aquesta memòria s'ha 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.

Fonaments i continguts bàsics generals

CONTINGUT ESTÀNDARD GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació amb el Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 101 Fonaments 2016					
GRI 102 Continguts bàsics generals 2016					
Perfil de l'organització					
102-1 Nom de l'organització	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de gestió del Cicle Integral de l'Aigua, societat publicoprivada.				
102-2 Activitats, marques, productes i serveis	20, 54-55				
102-3 Ubicació de la seu	C/ General Batet, 1-4. 08028 Barcelona.				
102-4 Localització de les activitats	16-17, 32-33				
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	16-17				
102-7 Mida de l'organització	16-17, 52, 77				
102-8 Informació sobre els empleats i altres treballadors	77			Principi 6	ODS 8
102-9 Cadena de subministrament	114				
102-10 Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	No s'han produït canvis significatius durant el període objecte de la memòria				
102-11 Principi o enfocament de precaució	94				
102-12 Iniciatives externes	22-23, 122-123				
102-13 Afiliació a associacions	122-123				
Estratègia					
102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	8-9				
102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	24-25				
Ètica i integritat					
102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	21, 22-23, 24-25, 42-43			Principi 10	ODS 16
Govern					
102-18 Estructura de governança	46-48				
102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	46-48				
102-22 Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	46-48				ODS 5, ODS 16
102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	46-48				
Participació dels grups d'interès					
102-40 Llista de grups d'interès	26				
102-41 Acords de negociació col·lectiva	El 100% de treballadors d'Aigües de Barcelona estan coberts per convenis col·lectius.			Principi 3	ODS 8
102-42 Identificació i selecció dels grups d'interès	26				
102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	26-27, 28-31				
102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	28-33, 69-70, 72-73				
Pràctiques per a l'elaboració d'informes					
102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	46				
102-46 Definició dels continguts de l'informe i cobertura de cada tema	28, 32-33, 132				
102-47 Llista de temes materials	29-33				
102-48 Reexpressió de la informació	No hi ha hagut reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors.				
102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	28-29, 32-33				
102-50 Període objecte de l'informe	2019				
102-51 Data de l'últim informe	2018				
102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual.				
102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	132				
102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	6				
102-55 Índex de continguts GRI	124-131				
102-56 Verificació externa	133				

CONTINGUT ESTÀNDARD GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació amb el Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
GRI 200 Temes econòmics					
Acompliment econòmic 2016					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	24-25, 44-45, 51-53, 101				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 201 Acompliment econòmic 2016					
201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	52-53				ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	49, 94-95			Principi 7	ODS 13
Impactes econòmics indirectes					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	44-45, 51-53, 64				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 203 Impactes econòmics indirectes 2016					
203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	64-67				ODS 1, ODS 8, ODS 10
Pràctiques d'adquisició					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	114-115				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 204 Pràctiques d'adquisició 2016					
204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	115				ODS 12
Anticorrupció					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principi 10	
103-2 Enfocament i components de la gestió	42-43, 46-48				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 205 Anticorrupció 2016					
205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	42-43			Principi 10	ODS 16
GRI 300 Temes ambientals					
Energia					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principis 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	94-96, 106			Principis 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50			Principis 7, 8 i 9	
GRI 302 Energia 2016					
302-1 Consum energètic dins de l'organització	96-97, 106			Principis 7, 8 i 9	ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13
Aigua					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principis 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	16-17, 59, 101			Principis 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50			Principis 7, 8 i 9	
GRI 303 Aigua 2016					
303-1 Extracció d'aigua per font	54-56, 58			Principis 7, 8 i 9	ODS 6
303-3 Aigua reciclada i reutilitzada	102			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	28-33, 132			Principis 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	94-96, 98-99				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 305 Emissions 2016					
305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15

CONTINGUT ESTÀNDARD GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació amb el Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	98				ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Efluents i residus					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principis 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	16-17, 94-95, 103, 108			Principis 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50			Principis 7, 8 i 9	
GRI 306 Efluents i residus 2016					
306-1 Vessament d'aigües en funció de la qualitat i el destí	60-61			Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	104-105			Principis 7, 8 i 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12
Compliment ambiental					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principis 7, 8 i 9	
103-2 Enfocament i components de la gestió	21, 94-95, 101			Principis 7, 8 i 9	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50			Principis 7, 8 i 9	
GRI 307 Compliment ambiental 2016					
307-1 Incompliment de la legislació i la normativa ambiental	L'any 2019 no hi ha hagut multes ni sancions no monetàries per incompliment de la legislació o la normativa ambiental que impliquin una sanció amb un import igual o superior a 100.000 €.			Principis 7, 8 i 9	ODS 16
GRI 400 Temes socials					
Salut i seguretat en el treball					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132			Principi 6	
103-2 Enfocament i components de la gestió	85-90			Principi 6	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 403 Salut i seguretat en el treball 2016					
403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	El 100% dels treballadors estan representats en comitès de seguretat i salut.			Principi 6	ODS 8
403-2 Tipus d'accidents, taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts i absentisme, i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	86 L'any 2019 no hi ha hagut cap accident fatal del personal d'Aigües de Barcelona.			Principi 6	ODS 3, ODS 8
Formació dels empleats					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	83				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 404 Formació dels empleats 2016					
404 -1- Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat				Principi 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
Diversitat i igualtat d'oportunitats					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	79-80				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 405 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016					
405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones respecte dels homes	80			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	28-33, 132			Principi 1	
103-2 Enfocament i components de la gestió	90-91, 118-121			Principi 1	
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50			Principi 1	
GRI 413 Comunitats locals 2016					
413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	90-91, 108, 110-111, 118-119			Principi 1	

CONTINGUT ESTÀNDARD GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació amb el 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	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	62-64				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
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	63				
416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	L'any 2019 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 100.000 €				ODS 16
Màrqueting i etiquetatge					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	44-45				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 417 Màrqueting i etiquetatge 2016					
417 -1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	45				ODS 12, ODS 16
Compliment socioeconòmic					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	42-43, 46-48				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
GRI 419 Compliment socioeconòmic 2016					
419-1 Incompliment de les lleis i normatives en l'àmbit social i econòmic	L'any 2019 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 100.000 €.				ODS 16

CONTINGUT ESTÀNDARD GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Correlació amb el Pacte Mundial	Correlació amb els ODS
Captació de talent					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	81, 84				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
Nombre de promocions internes	85				
Nombre de mesures de conciliació familiar establertes a l'organització	81				
Gestió de crisis i reputació					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	42-45, 46-48, 69-70				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
Canals de comunicació establerts amb els grups de relació	27				
Tecnologies intel·ligents					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	34				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
Nombre de projectes en R+D+I	36				
Despesa en R+D+I	36-37				
Gestió publicoprivada de l'aigua					
GRI 103 Enfocament de la gestió 2016					
103-1 Explicació i cobertura del tema material	28-33, 132				
103-2 Enfocament i components de la gestió	46-47				
103-3 Avaluació de l'enfocament de la gestió	22-26, 50				
Estructura del Consell d'Administració	46				

(102-46, 103-1)

Taula cobertura aspectes materials

Tema material	Cobertura*	Implicació**
GRI 200: Temes econòmics		
GRI 201: Acompliment econòmic	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 205: Anticorrupció	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 300: Temes ambientals		
GRI 302: Energia	Interna i externa	Directa
GRI 303: Aigua	Interna i externa	Directa
GRI 305: Emissions	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 307: Compliment ambiental	Interna	Directa
GRI 400: Temes socials		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball	Interna	Directa
GRI 413: Comunitats locals	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 416: Seguretat i salut dels clients	Interna i externa	Directa i indirecta
GRI 419: Compliment socioeconòmic	Interna	Directa
Captació de talent	Interna i externa	Directa
Gestió de crisis i reputació	Interna i externa	Directa i indirecta
Tecnologies intel·ligents	Interna i externa	Directa i indirecta
Gestió publicoprivada de l'aigua	Interna i externa	Directa i indirecta
Viabilitat financera	Interna	Directa
Desenvolupament de la comunitat local	Interna i externa	Directa i indirecta
Aliances i associacions	Interna i externa	Directa i indirecta
Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	Interna i externa	Directa i indirecta

* 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: directe (l'organització ha causat directament l'impacte) o indirecte (l'organització està vinculada a l'impacte a través de les relacions de negoci).

(102-53)

Contacte

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

Adreça postal
C/ General Batet, 1-7
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 342 22 38
Correu electrònic:
desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

Verificació externa

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

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

Building a better working world

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

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

Alcance del trabajo

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

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

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

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.
- La Norma AA1000AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.

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

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

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 obtenido un entendimiento general de los controles internos de IT implantados y se han efectuado pruebas específicas sobre los más relevantes.
- Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (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 2019 revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Recomendaciones

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

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

  Se recomienda seguir avanzando en el contacto directo y la comunicación continua con todos y cada uno de los grupos de relación, utilizando diversos formatos, lo que contribuirá a afianzar las iniciativas que la compañía viene desarrollando en materia de sostenibilidad y su mayor impacto positivo. Igualmente, se recomienda continuar ampliando la participación de los grupos de relación en actividades e iniciativas de manera transversal y en planes estratégicos de la compañía como mecanismo para detectar, entender e integrar mejor las expectativas e inquietudes de los mismos.
- Relevancia: en 2019 Aigües de Barcelona llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad, el cual incluyó reuniones presenciales y encuestas con representantes de los diferentes grupos de relación. Esto permitió la identificación de los temas de sostenibilidad relevantes para la compañía, en línea con las recomendaciones de los GRI Standards.

  Se recomienda aprovechar las aportaciones y reflexiones realizadas por los representantes de los grupos de relación a través de los espacios abiertos durante el análisis de materialidad. La prioridad que tienen los temas de sostenibilidad para los grupos de relación y la capacidad de acción de la compañía respecto a los temas de sostenibilidad constituye una palanca fundamental para nutrir la futura estrategia de la Aigües de Barcelona, así como para actualizar la importancia de las iniciativas en materia de sostenibilidad a poner en marcha.
- Capacidad de Respuesta: Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los valores de la compañía. En consecuencia, Aigües de Barcelona definió el marco estratégico de sostenibilidad 'Aigües 2020' y en 2019 ha seguido comunicando los resultados alcanzados a través de sus planes de acción anuales. Actualmente, el marco estratégico está en proceso de ser renovado.

  Para el despliegue estratégico, se recomienda definir objetivos, planes de acción e hitos intermedios que garanticen dar respuesta tanto a las expectativas y necesidades de los grupos de relación como a los retos en materia de sostenibilidad que afronta la sociedad. Retos que en los próximos años tendrán su reflejo en futuras regulaciones locales y a nivel europeo.
- Impacto: el marco estratégico 'Aigües 2020' ha constituido una palanca clave para avanzar en el desempeño y la consecución de objetivos de sostenibilidad. Igualmente, Aigües de Barcelona ha seguido avanzando en la consideración de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones de sus inversiones con el fin de potenciar la generación de impactos positivos.

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

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

15 de junio de 2020

AA1000 Licensed Assurance Provider 000·59

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Memòria 2019 sostenibilitat

1 Una mirada a Aigües de Barcelona

2 L'aigua, el centre de la nostra activitat

3 Estratègia de sostenibilitat

4 Ètica i valor sostenibles

5 Persones, l'essència de l'organització

6 Compromesos amb l'acció pel clima

7 Apostem pel desenvolupament local

Anthesis Lavola