



**Aigües de
Barcelona**

Amb l'impuls de l'aigua,
canviem el futur.
Treballem per a les
persones, fent de les
ciutats un millor lloc
per viure.

2024



Ambiental



Social



Governança



Clients



Persones treballadores



Proveïdors



Sequera

1

Fites destacades 2024



Ambiental

78,8 M€ en accions destinades al medi ambient

La nostra petjada de carboni ha estat de **107.529,18 tones de CO₂ eq** (abast 1, 2 i 3)
Emissions evitades al territori: 14.525,30 t de CO₂ eq

64,96% residus valoritzats ETAPs i **97,54%** residus valoritzats EDARs

Màxima garantia de qualitat:
més de 500.000 controls analítics a l'any



Social

2,7 M€ destinats a la contribució social

209 iniciatives dirigides a més de
300.000 ciutadans/es

Col·laborem amb 187 organitzacions
culturals, socials i veïnals

41.759 infants i joves han participat al
programa educatiu escolar del Museu de les
Aigües (**27.021** presencialment i **14.738** digitalment)



Governança

Consultades **734 persones** dels nostres grups de relació respecte als temes més rellevants (exercici de doble materialitat)

50% de dones
al Consell d'Administració

Sistema de gestió integrat basat en
14 estàndards nacionals i internacionals

Implantat el **procés de millora contínua en Deguda Diligència** d'acord als Principis Rectors sobre drets humans de Nacions Unides



Clients

Índex de satisfacció: **7,72**
Índex Net Satisfaction Score (NSS)*: **65,07%**

64.637 famílies amb tarifa social (**11,1 M€**)

Omnicanalitat: **7 canals d'atenció al client**

Inclusió i diversitat: **6 idiomes i diversos mecanismes** per facilitar l'atenció de persones amb discapacitat

(*) Es calcula com el nombre de persones que estan molt satisfetes amb l'experiència (atorguen una puntuació de 9 a 10) menys el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (atorguen una puntuació entre 0 i 6) en percentatge respecte del total.



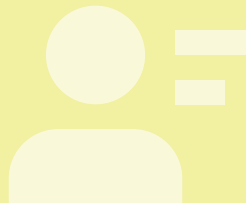
Persones treballadores

El **46%** de les noves **incorporacions** són **joves** menors de 30 anys

Hem aconseguit **disminuir la bretxa salarial fins al 2,89%**, amb una reducció del 10,25% respecte del 2023

Més de 43.000 hores de formació al 2024 (36,18 hores per persona)

Reducció d'un 47% de l'índex de freqüència d'accidents laborals (**IF: 2,58**), fruit del nostre ferm compromís amb la cultura preventiva de **Seguretat i Salut Laboral**



Proveïdors

Compra local: **72,0%**

65,18% de compres sota
criteris de sostenibilitat

94 licitacions amb criteris de sostenibilitat,
un 81% més respecte del 2023

Diàleg continu amb la cadena de valor:
jornades de proveïdors, enquesta i
avaluació anual



Sequera

La gestió dels darrers anys ha estat fortament marcada pels reptes derivats de l'**adaptació al canvi climàtic**, donat el nostre context d'escassetat hídrica.

Amb una visió d'**anticipació**, apostem per solucions estructurals que incrementin la resiliència hídrica del territori.



Aigua regenerada



L'aigua regenerada és la solució més sostenible per fer front a la sequera, doncs representa una reducció tant dels costos econòmics com ambientals respecte a la dessalinització.

Hem **multiplicat per 3,5** la producció respecte del 2020.

Impulsar noves inversions, a destacar:



- Diverses actuacions per augmentar l'aprofitament dels recursos disponibles.
- Replicar el model de regeneració del pol Llobregat també al pol Besòs, per poder incrementar encara més la producció d'aigua regenerada.

Excel·lència en l'eficiència hidràulica

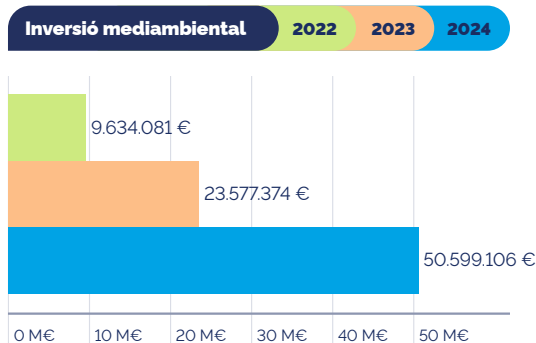


Comptem amb un elevat rendiment de la xarxa del **84,93%**, fruit de les inversions i de la millora continua en la gestió dels nostres processos.

Pla d'acompanyament als municipis



S'han dut a terme accions per tal d'oferir suport i acompanyament als municipis per afrontar les diferents fases de sequera, en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors.



El volum d'inversió ha augmentat molt significativament, principalment a causa de les actuacions derivades de la situació de sequera.



Fites destacades 2024

Hem rebut **dos premis en els Reconeixements go!ODS de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial** per dues iniciatives innovadores que contribueixen als Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides:

- Hort urbà Regreen
- Alfabetització Punt TIC del programa Digitalitza't de l'H6.0

1

2

Distinció d'**Empresa de l'Any 2023** que atorga El Periódico de Catalunya en reconeixement per la **contribució a ciutats més circulars, justes i resilients** a través de les aliances publicoprivades.

3

Hem estat guardonats pel **projecte Batec en els Premis Asepeyo** per les pràctiques d'innovació en seguretat i salut laboral.

4

Hem estat pioners com a empresa del sector aigua en l'**aprovació dels objectius de reducció d'emissió de gasos d'efecte hivernacle per part de SBTi**: a curt termini (Near-Term) i zero emissions netes (Net-Zero).

5

Hem obtingut el **Certificat en accessibilitat universal a les oficines d'atenció al client**.

El nostre web també ha rebut la certificació d'accessibilitat Doble A, segons la norma UNE EN 301549:2020.





**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable