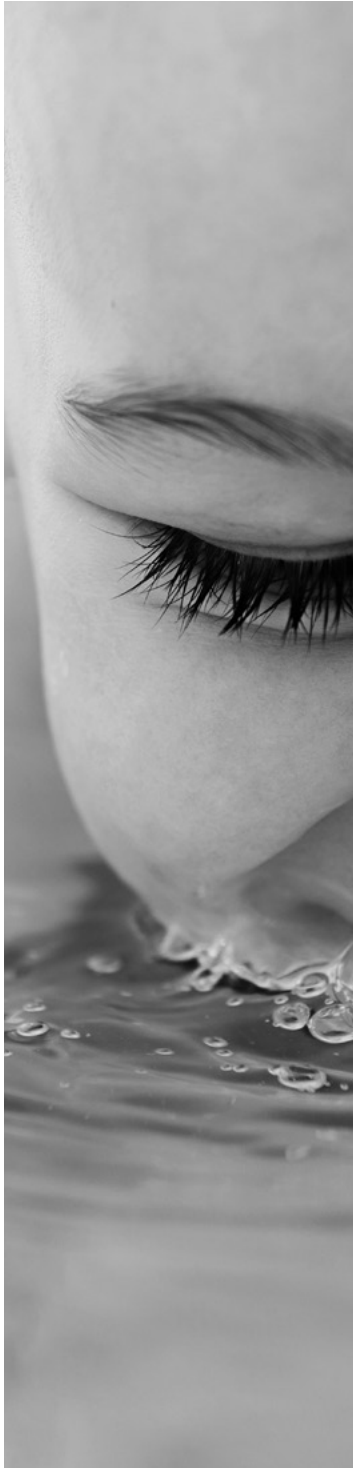


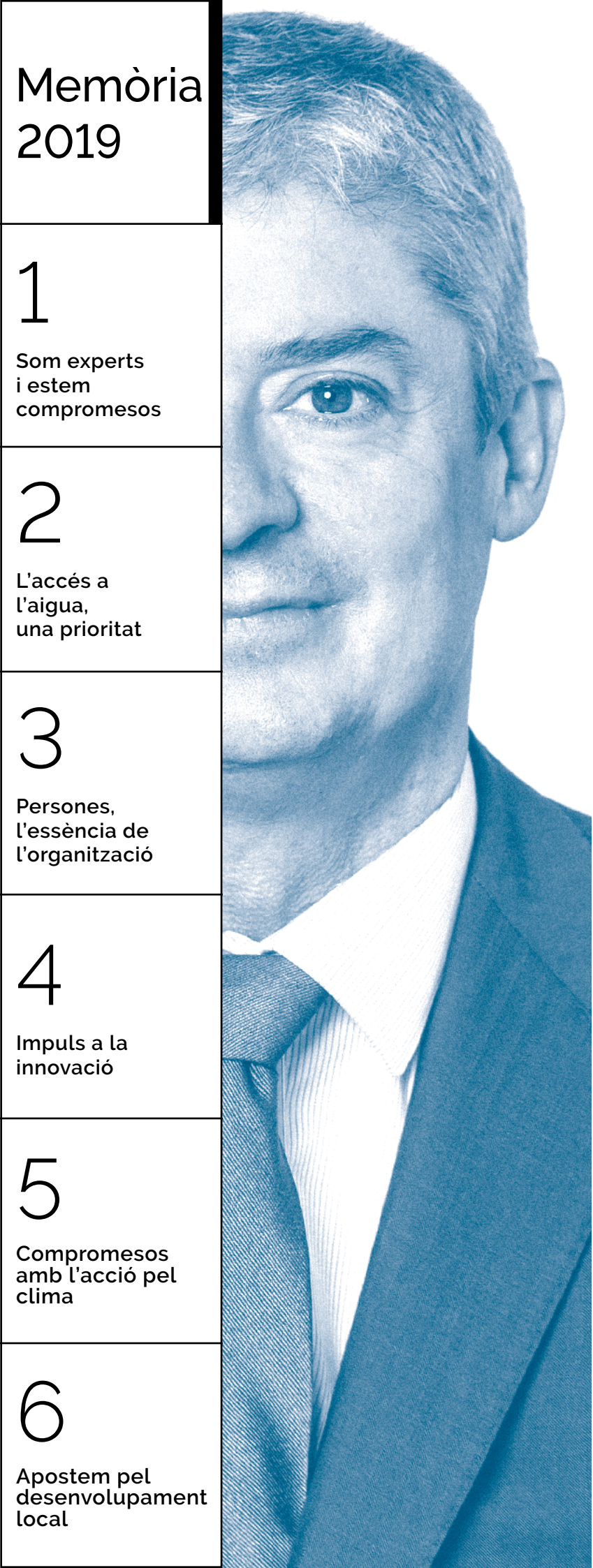
Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local



**Aigües de
Barcelona**

Memòria 2019

Memòria 2019							
1 Som experts i estem compromesos							
2 L'accés a l'aigua, una prioritat							
3 Persones, l'essència de l'organització							
4 Impuls a la innovació							
5 Compromesos amb l'acció pel clima	7 Som experts i estem compromesos	23 L'accés a l'aigua, una prioritat	35 Persones, l'essència de l'organització		43 Impuls a la innovació	57 Compromesos amb l'acció pel clima	71 Apostem pel desenvolupament local
6 Apostem pel desenvolupament local							



Memòria 2019

1
Som experts i estem compromesos

2
L'accés a l'aigua, una prioritat

3
Persones, l'essència de l'organització

4
Impuls a la innovació

5
Compromesos amb l'acció pel clima

6
Apostem pel desenvolupament local

A Aigües de Barcelona prioritzem l'adopció de compromisos que es tradueixin en accions i ens focalitzem en aquelles que contribueixin al desenvolupament sostenible. Els reptes socials i l'emergència climàtica requereixen de solucions específiques i escalables, que abordin reptes globals a partir de problemes locals, i que es basin en la col·laboració amb altres actors.

Amb aquesta mirada, al 2019 hem treballat en un nou full de ruta, que ens ha de permetre afrontar els grans reptes de present i futur. Aquest, neix amb el propòsit de crear valor social, ambiental i econòmic i integra principis orientadors que donen resposta a les necessitats dels nostres grups de relació i contribueixen als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Hem evolucionat cap a un nou model de priorització de les nostres inversions. El Model Integrat de Valor per a una Avaluació Sostenible (MIVES) promou la col·laboració amb els nostres grups de relació i incorpora criteris de sostenibilitat en la nostra presa de decisions.

Aigües de Barcelona té com a eix central de la seva actuació el desenvolupament d'accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic i promoure una gestió dels recursos eficient, sostenible i innovadora. És en aquest sentit que hem apostat per la implantació d'un nou model del cicle de l'aigua basat en l'economia circular i en la cura de l'entorn natural de les instal·lacions. Les nostres plantes de tractament s'han de transformar en ecofàctories que impulsen la reutilització de l'aigua, l'autoconsum d'energia i la reducció de residus.

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 una senyal d'identitat i part de la nostra cultura. Al 2019 hem seguit connectant el talent per trobar solucions innovadores. Un exemple destacat és Start4big, una iniciativa d'innovació oberta multisectorial amb start-ups de diferents països que col·laboren en el desenvolupament de solucions tecnològiques per resoldre desafiaments de la nostra activitat.

D'altra banda, la implantació de la telelectura ens ha permès donar un nou valor afegit al client, facilitant detectar, gairebé en temps real, qualsevol anomalia al consum. Aquest sistema permet una gestió més eficient d'un recurs escàs com l'aigua i en fomenta el consum responsable i sostenible.

Pel què fa a l'equip humà, continuem treballant també per millorar els aspectes relacionats amb el nostre desenvolupament professional i personal i amb l'objectiu principal de cuidar al nostre talent. En aquest sentit, busquem enfortir el paper de la dona dins de la companyia amb programes com Talentia360, enfocat a fomentar el lideratge femení. Perquè som conscients que el compromís, la voluntat de servei i l'esforç de tots i totes les treballadores d'Aigües de Barcelona és la clau de l'èxit i fonamental per a fer front als reptes de futur.

Ignàcio Escudero
Director d'Aigües de Barcelona

El cicle natural de l'aigua s'està veient afectat per l'evolució del clima. A molts indrets del planeta 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 al canvi climàtic requereix que empreses, administració i ciutadania adoptem una responsabilitat, compartida, que permeti anticipar-nos als efectes i conseqüències del canvi. La col·laboració públic-privada és un model d'actuació essencial per afrontar els reptes que ens planteja l'Agenda 2030 de Nacions Unides.

Aigües de Barcelona està fermament compromesa amb l'acció pel clima i amb el compliment dels 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, promovent l'economia circular, la consciència sobre la relació entre l'aigua i el canvi climàtic i fomentant 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 o la política de zero residus. Així mateix, tenim un compromís ferm 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 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.

Tenim per endavant una nova dècada en la que la nostra actuació com a ciutadans i ciutadanes, empreses i administracions és clau. Des d'Aigües de Barcelona 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*



Som experts
i estem
compromesos

Som experts i estem compromesos

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.

Organització responsable i amb valors

Tenim una gran responsabilitat amb la societat, el recurs que gestionem i el medi ambient. Per això, tota la nostra activitat es duu a terme basant-nos en els **valors que representen l'organització: talent, diàleg, innovació, responsabilitat i excel·lència.**

L'any 2013 ens vàrem constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, una societat publicoprivada que vol aprofitar les sinergies i la cooperació entre l'empresa privada i l'Administració pública en benefici de la societat i de l'entorn.

Composició accionarial



Gestionem el cicle
integral de l'aigua

1

Som experts
i estem
compromesos

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

Oferim una gestió responsable del cicle inte-
gral de l'aigua. La nostra activitat va des de la
captació fins a 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.

2

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3

Persones,
l'essència de
l'organització

4

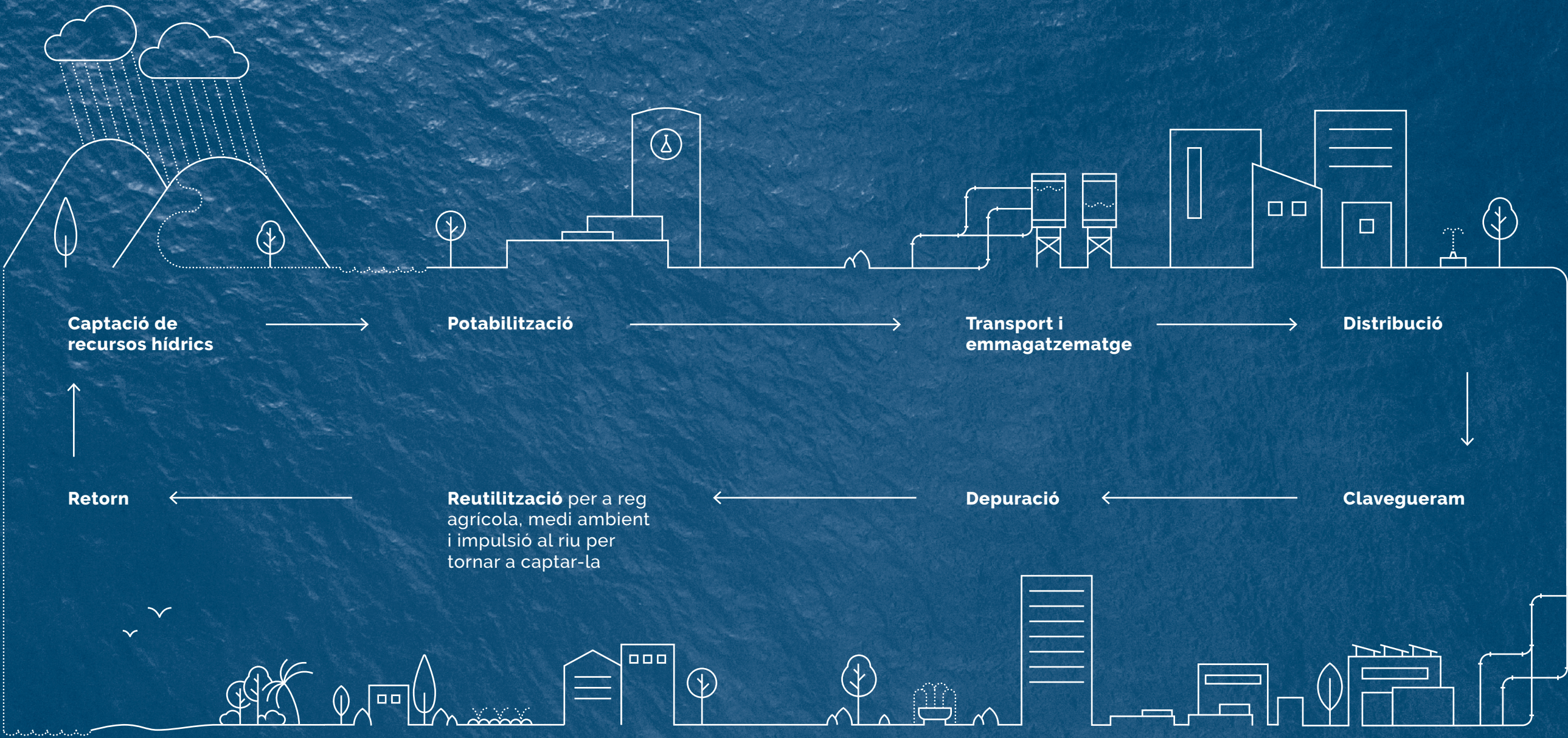
Impuls a la
innovació

5

Compromesos
amb l'acció pel
clima

6

Apostem pel
desenvolupament
local



La nostra activitat

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

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

Aigua per a usos no potables

- 10 municipis servits

Clavegueram

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

Aigües depurades

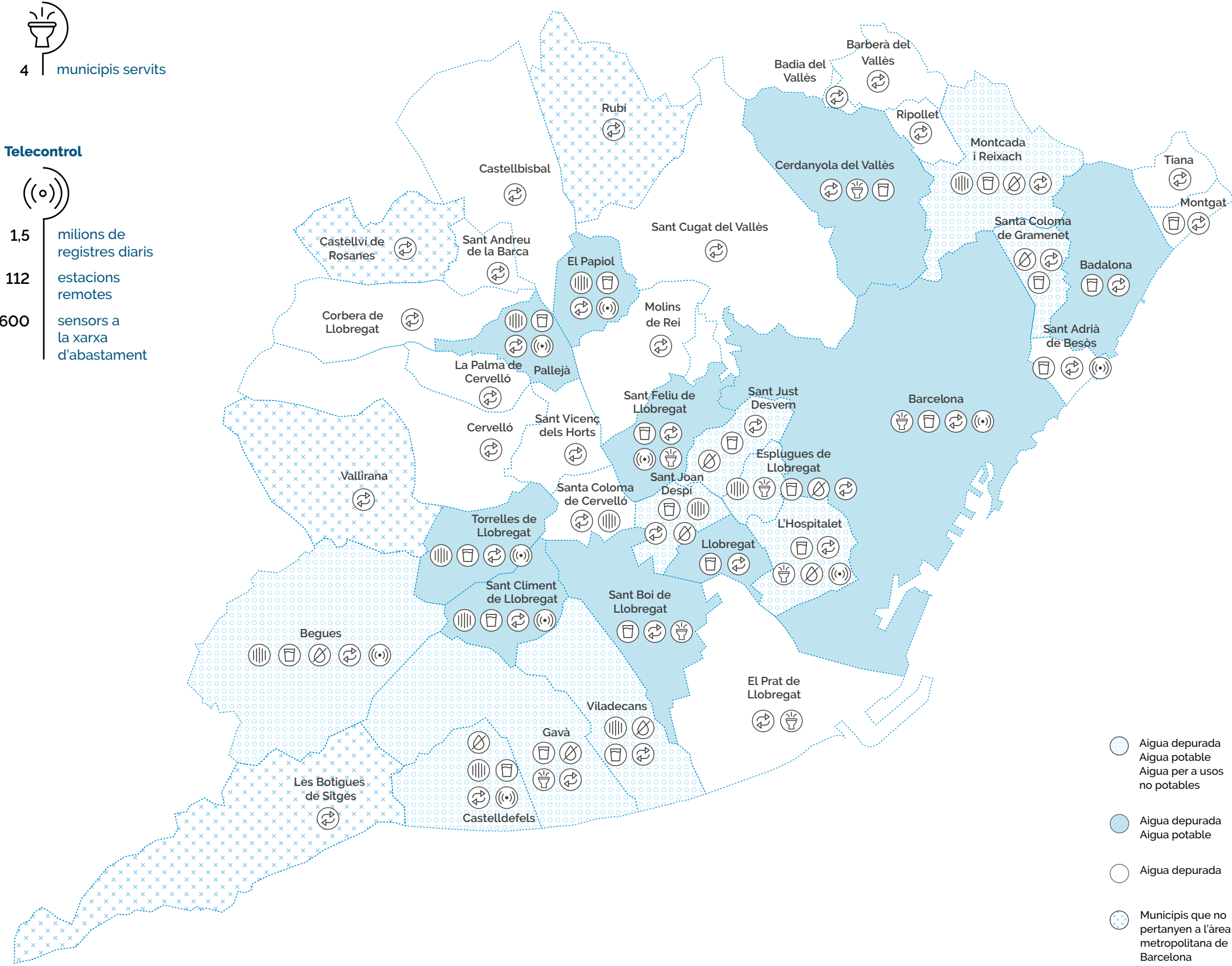
- 40 municipis servits*
- * Inclou els municipis no pertanyents a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.
- 3.386.008 habitants servits
- 7 depuradores
- 39 estacions de bombament

Reutilització

- 4 municipis servits

Telecontrol

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



- Aigua depurada
- Aigua potable
- Aigua per a usos no potables
- Aigua depurada
- Aigua potable
- Aigua depurada
- Municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona

Una estratègia responsable i sostenible

El context actual en què ens trobem, amb grans reptes 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**.

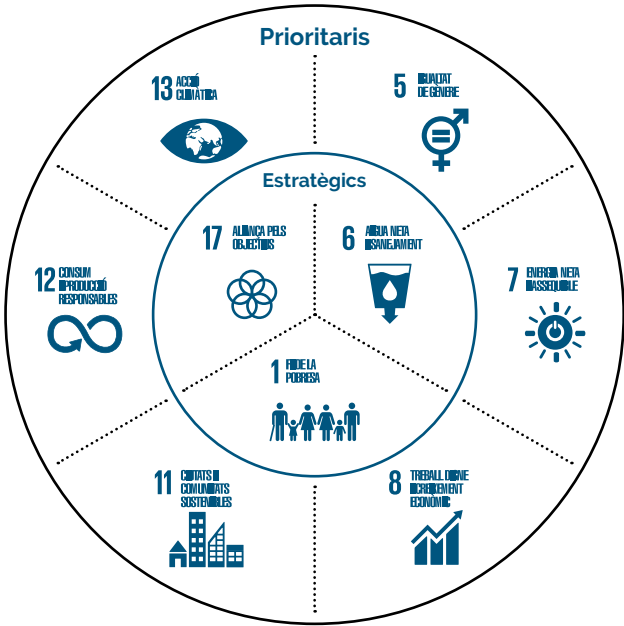
Es preveu que en el futur no disposarem de tants recursos hídrics com fins ara, fet que sens dubte comporta un problema i, a la vegada, un repte per a l'abastament d'aigua a Barcelona i l'àrea metropolitana. Per aquest motiu, cal **planificar correctament els recursos hídrics**.

D'altra banda, **les administracions i la ciutadania demanen més transparència i un diàleg obert i participatiu** que permeti entendre la gestió que porta a terme Aigües de Barcelona i el seu compromís amb la **garantia de la prestació del servei**.

Els objectius de desenvolupament sostenible dins el nostre full de ruta

Les Nacions Unides han definit 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), desglossats en 169 fites, que caldria haver assolit l'any 2030. Aquest marc comú 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**.

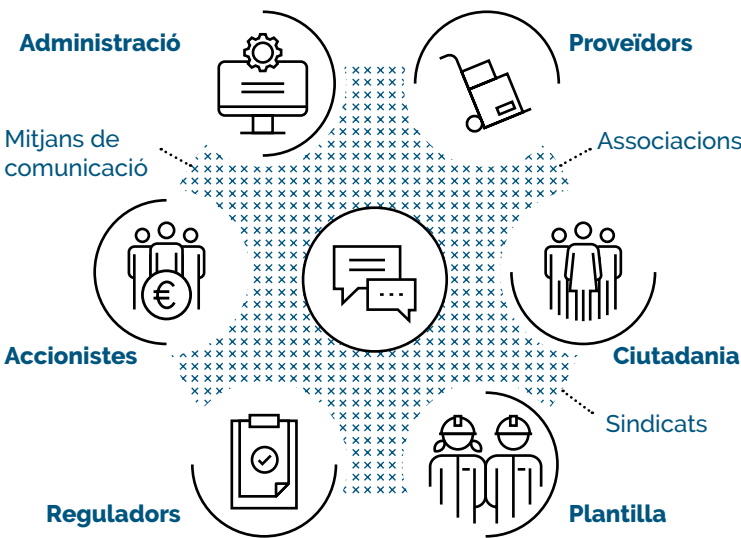
La nostra contribució als ODS



El diàleg, clau per definir l'estratègia

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

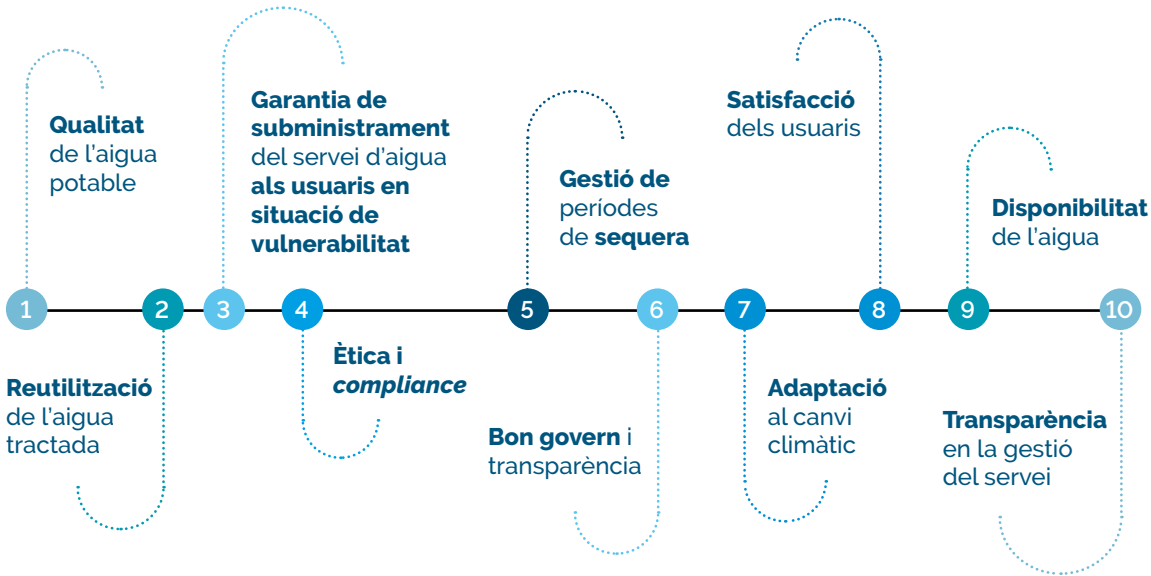
Grups de relació



Temes rellevants

Amb l'objectiu d'identificar els temes més rellevants per als nostres grups de relació, durant l'any 2019 hem realitzat una anàlisi de materialitat. Gràcies a grups focals, entrevistes i enquestes, hem detectat quins aspectes estratègics són els que més preocupen els grups de relació.

Els 10 temes més rellevants



Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

Els nostres compromisos

Vam establir-los el 2015 —i vam revisar-los el 2018— d'acord amb les necessitats de l'entorn i les demandes dels diferents grups de relació.



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 CO₂.



Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.



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

Objectius estratègics Aigües 2020

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 full de ruta 2020-2030 amb processos participatius interns i externs. Aquest 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 tinguin en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible.



Persones

Assolit En procés No assolit



Compromís	Objectiu	2019	Valoració
Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	42.838 famílies	
Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els grups de relació.	Millorar en un 5 % la percepció global de la satisfacció amb la feina d'Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	7,60 (2,70 %)	
	Millorar en un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona l'any 2015 (7,1).	7,75 (9,15 %)	
	Millorar en un 10 % la satisfacció dels proveïdors pel que fa a la relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	7,5 (10,29 %)	
	Augmentar en un 10 % el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) l'any 2015 (67,70 %).	51,00 %* (-24,67 %)	
Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.	Assolir una proporció del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.	33,33 %	
	Reduir en un 20 % l'índex de gravetat dels accidents de l'any 2015 (0,51).	0,35 (31,37 %)	
	Reduir en un 20 % l'índex de freqüència dels accidents de l'any 2015* (13,43).	10,24 (23,75 %)	
	Ampliar les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.	62,91 %	
	Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	26,38 % (% de treballadors)	

* Al 2019, s'amplia l'abast d'aquest indicador, incloent la compra d'aigua en alta. Durant 2020, ATL s'inclourà dins Scoring (RSC).

Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

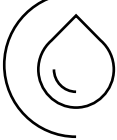
Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

Compromís	Objectiu	2019	Valoració
 Aigua	Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	184,22 l/hab./dia volum d'aigua lliurada	
	Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	17.001** habitants equivalents	
	Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	8,10 capacitat de retorn aigua prepotable	
 Ciutat	Reduir en un 10% l'emissió de tones de CO ₂ respecte de l'any 2015 (138.270,15 t CO ₂ eq).	41,20 %***	
	Augmentar en un 10% l'energia verda generada respecte a l'any 2015 (16.178.032 kWh).	21.228.583 kWh (26,98%)	
	Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.	Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització.	85,78 %
Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.		9 accions	
Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.		103,77 l/hab./dia	
Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.	Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	148	

 Assolit

 En procés

 No assolit

** L'evolució del volum de fuga 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.

*** Com que Aigües de Barcelona està adherida als acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, el valor de la petjada es calcula amb factors d'emissió de 2018, publicats al març-abril de 2019. El valor definitiu de la petjada amb factors de 2019 s'inclourà a la memòria de sostenibilitat que la companyia publica dins l'any en curs.

Fem una gestió ètica i transparent

El comportament ètic i el compliment de la normativa corresponent són essencials en la cultura i l'estratègia de la nostra organització. Aigües de Barcelona té el compromís de treballar en un model de gestió empresarial basat en l'ètica, la integritat i la responsabilitat social.

El **marc ètic** d'Aigües de Barcelona es configura a través dels recursos següents:

- **El Codi Ètic, actualitzat el 2019**
- **La figura del *compliance officer***
- **El model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals**
- **El canal ètic**

Estem compromesos, en tots els nostres àmbits d'actuació, amb el respecte i la protecció de tots els drets humans reconeguts internacionalment. Fomentem l'ètica en tots els vessants a través de la formació específica a l'equip humà i som conscients que el recurs que gestionem, l'aigua, és un dret fonamental imprescindible per a una vida digna.

Aigües de Barcelona té una responsabilitat envers la societat, i és la nostra missió establir relacions basades en l'honestedat i la transparència. Complint el principi bàsic de transparència i rendició de comptes i per apropar-nos més als grups de relació, el 2017 vam crear el Portal de Transparència (<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat>), que conté tota la documentació relativa a la nostra activitat. El Portal permet aprofundir en les bones pràctiques de la gestió diària i oferir una informació objectiva i responsable sobre aspectes com la gestió econòmica, els recursos humans, els convenis, les col·laboracions o les certificacions de qualitat.

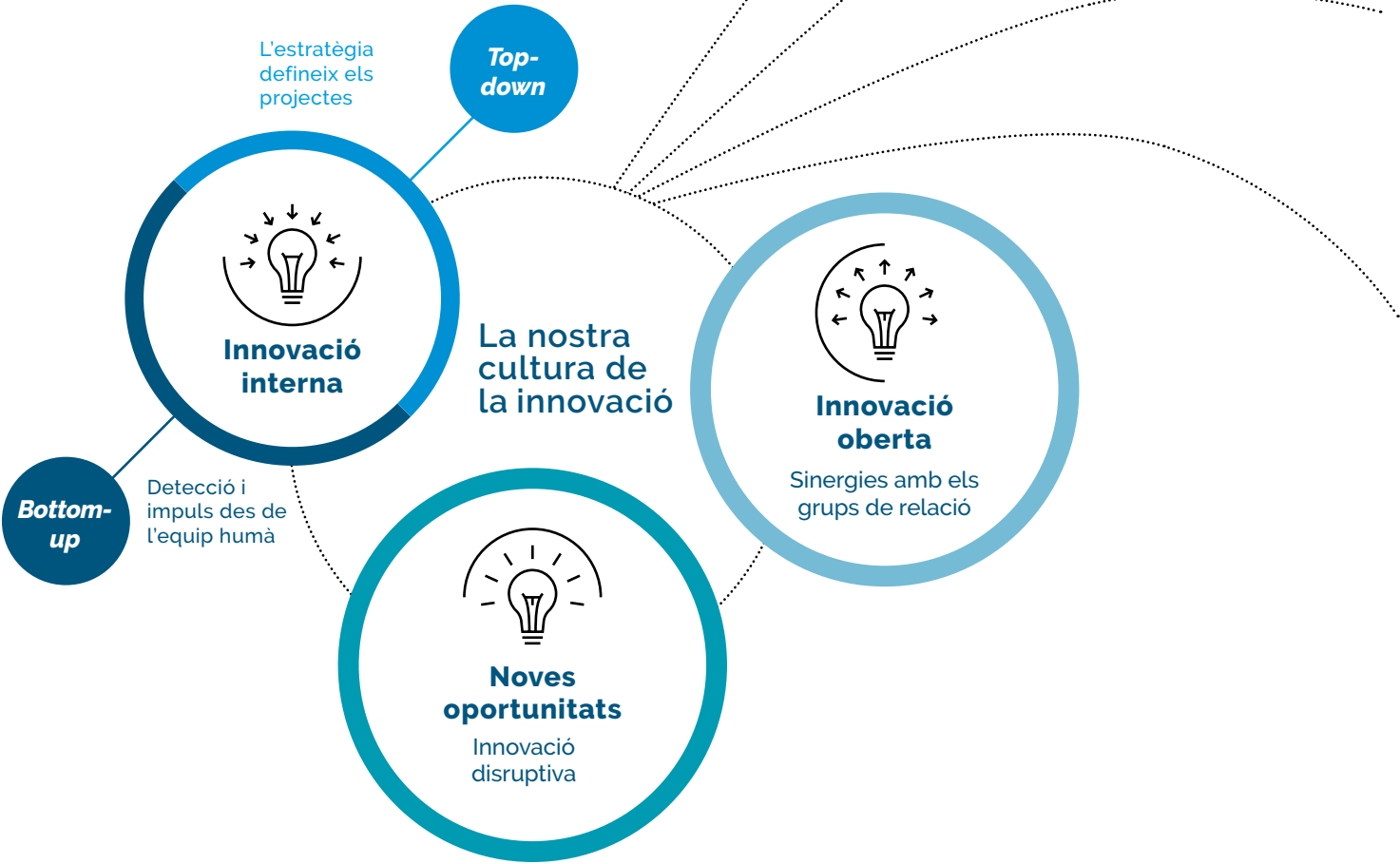


Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Cultura de la innovació

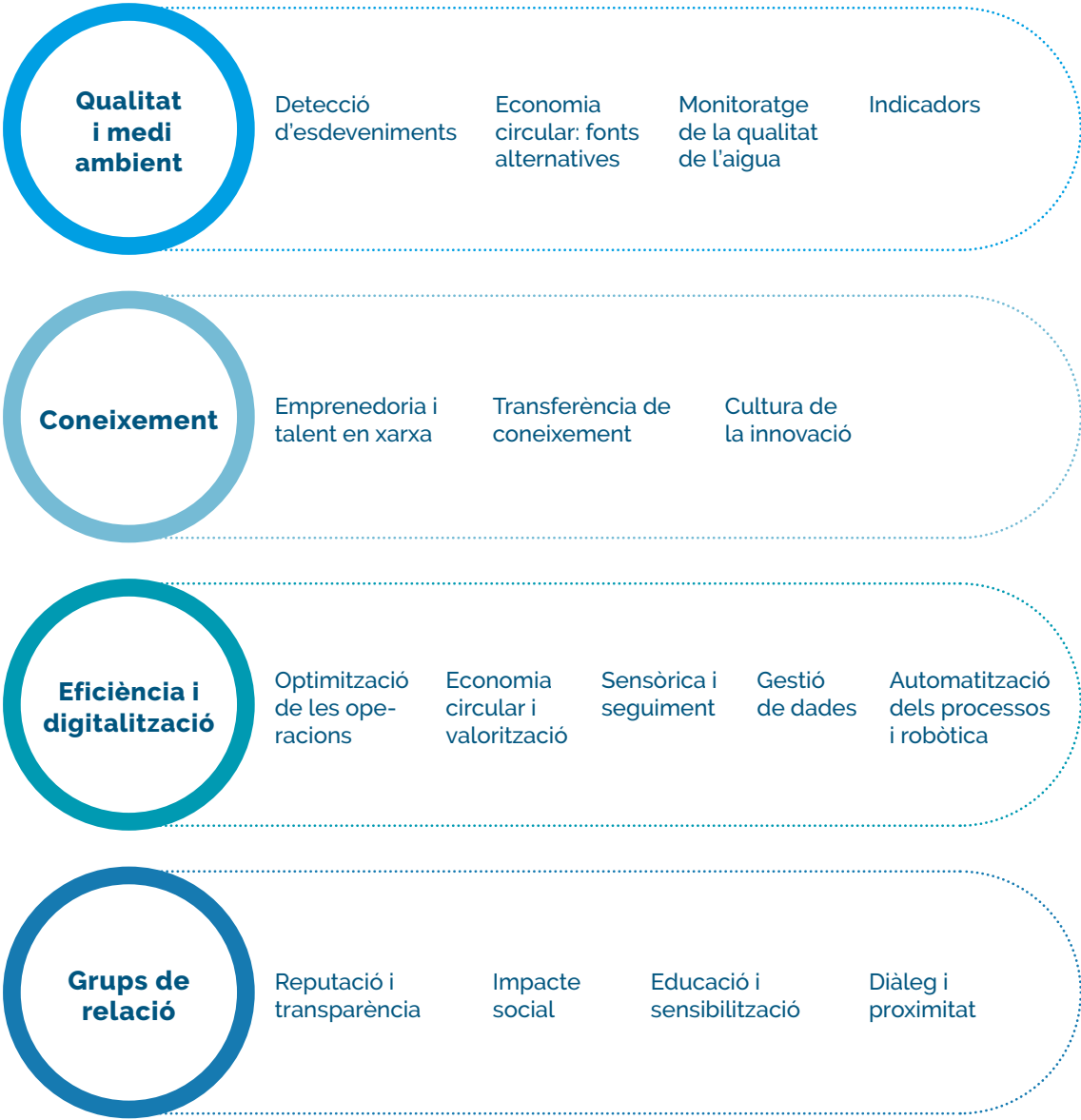
La innovació és un senyal d'identitat d'Aigües de Barcelona que ens acompanya des dels orígens. **Entenem la innovació com la nova mirada que ens ha d'ajudar a garantir l'eficiència, la flexibilitat, la sostenibilitat i la competitivitat en un món cada vegada més canviant.** Impulsem i materialitzem 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 cycle integral de l'aigua, posant-hi les persones al centre i reinventant la relació entre l'aigua i elles.

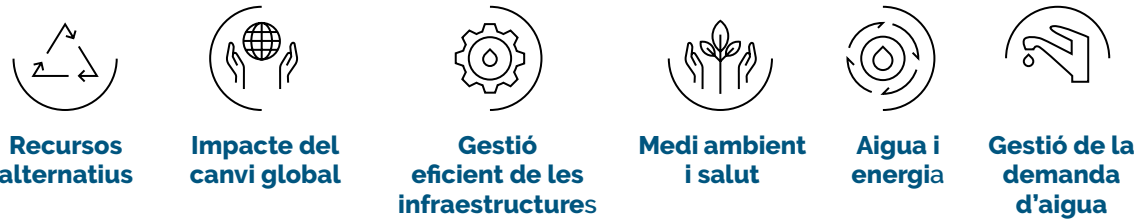


Pla d'innovació

Eixos



Línies estratègiques





Memòria
2019

1

Som experts
i estem
compromesos

2

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3

Persones,
l'essència de
l'organització

4

Impuls a la
innovació

5

Compromesos
amb l'acció pel
clima

6

Apostem pel
desenvolupament
local

L'accés a
l'aigua, una
prioritat

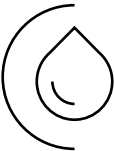
L'accés a l'aigua, una prioritat

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 la salut. Per això, Aigües de Barcelona estableix aquest dret com una prioritat.

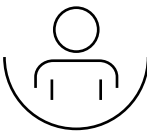
La demanda creixent d'aigua i el canvi climàtic amenacen la sostenibilitat dels recursos hídrics i afecten directament l'agricultura, la indústria i l'aigua potable. Amb aquestes premisses, **apostem per millorar l'eficiència hidràulica i reduir les pèrdues d'aigua a la xarxa, així com per la regeneració 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 dificulti el subministrament d'aigua.

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



196,48 hm³
total d'aigua lliurada



2.921.310
persones servides
d'aigua potable

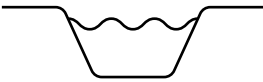
Consum d'aigua per municipi gestionat

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



Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

D'on ve l'aigua



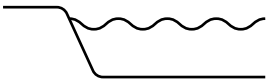
Aigua superficial

Els recursos d'aigües superficials utilitzats per a l'abastament s'obtenen de la conca del **riu Llobregat**, a partir dels **embassaments de la Baeells, 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 es disposa 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.

Una aigua de qualitat

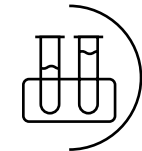
La qualitat de l'aigua és la nostra prioritat. Per això, **treballem amb els nivells de seguretat i exigència més alts**, que van més enllà i tot del que estableix la normativa vigent.

Apliquem els sistemes de control més avançats per obtenir una aigua de consum de la millor qualitat. Això explica que la companyia s'hagi avançat moltes vegades a l'aplicació de normatives per tal d'aconseguir minimitzar qualsevol risc.

Un exemple és la certificació ISO 22000: Aigües de Barcelona va ser la primera empresa a l'Estat i una de les primeres al món d'obtenir, ara fa precisament deu anys, aquesta certificació de qualitat alimentària, que assegura la garantia sanitària de l'aigua, equiparant-la a qualsevol altre aliment.



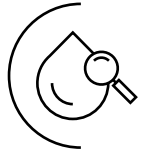
Experts tastadors d'aigua de consum vetllen per la seva qualitat organolèptica.



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



Complim el 100% dels paràmetres amb rellevància sanitària.



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



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

«La qualitat de l'aigua s'assegura al llarg de tota la distribució, fins que arriba a les llars dels consumidors.»

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, s'ha 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 la identificació de microplàstics de mides compreses entre 1 µm i 5 mm.

S'ha 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 Despi**, per determinar-hi

la concentració de plàstics i els tipus presents. També s'ha estudiat l'evolució de microplàstics al llarg del procés de tractament de l'ETAP de Sant Joan Despi i n'ha quedat demostrada l'elevada eficiència a l'hora d'eliminar-los. També s'han realitzat 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 a desenvolupar una metodologia per portar a terme el control de microplàstics** en un abastament d'aigües de consum.

Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Propers als nostres clients

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 a Aigües de Barcelona. La satisfacció del client és un aspecte essencial per a nosaltres.

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.

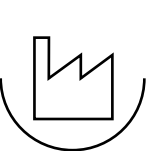


7,75/10
índex de satisfacció
dels clients

Disposem de la figura del **customer counsel**, que té la missió de resoldre en última instància, mitjançant la mediació, conflictes que puguin sorgir entre els clients i Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial i personalitzada, s'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.



Els nostres clients



8.243
indústries



1.237.329
llars



47.693
comunitats de veïns

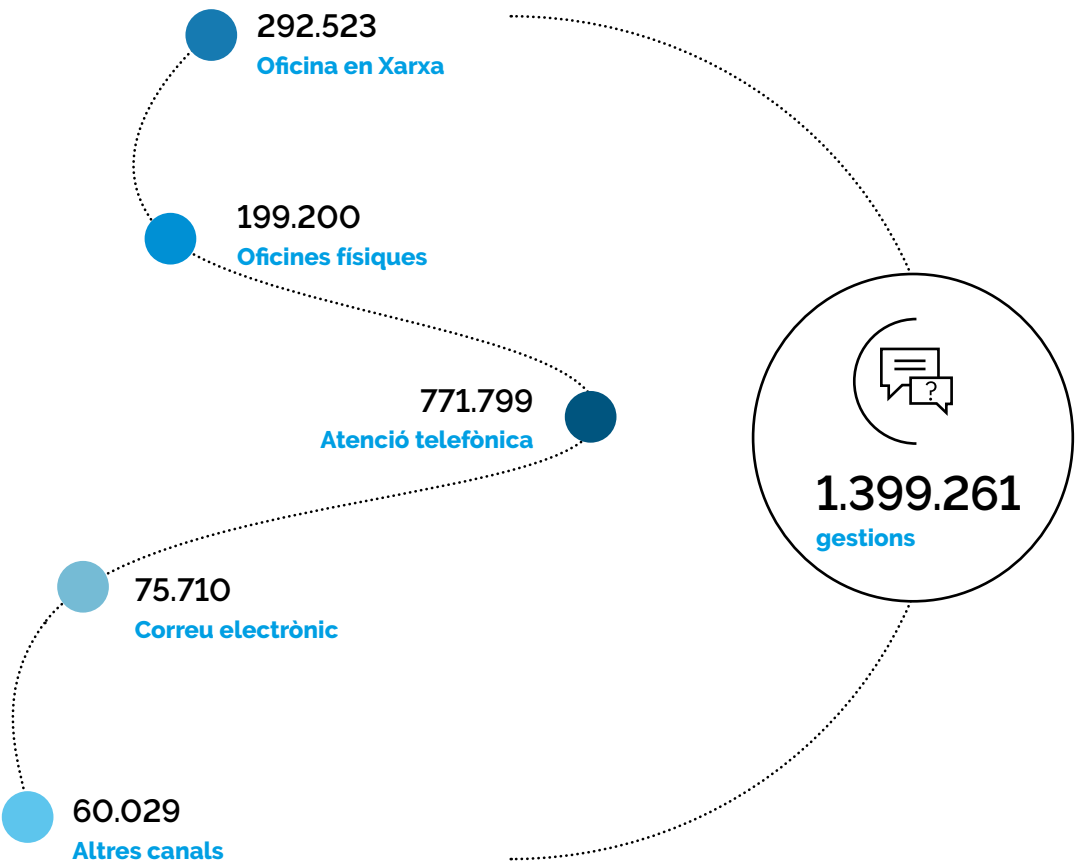


146.797
comerços



11.018
serveis municipals

Gestions tramitades a través dels canals d'atenció al client



Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

La telelectura, servei de valor per al client

La implantació de la telelectura ha permès efectuar lectures de consum sense necessitat d'accedir a les propietats privades ni fer estimacions. Aquest servei suposa un avenç en la gestió sostenible de l'aigua, ja que millora l'eficiència hidràulica i aporta un valor afegit per a la ciutadania, gràcies als avisos d'excés de consum i fuites, que permeten conèixer millor el consum diàriament.

El 2019 s'ha incrementat considerablement el nombre de comptadors amb servei d'avisos de telelectura, fins a un nombre de **538.902**. **L'objectiu d'Aigües de Barcelona és assolir una cobertura total de telelectura l'any 2022**. La col·laboració amb els ajuntaments és essencial per assolir l'objectiu i garantir aquest servei.



538.902
subministraments amb telelectura



Bonificacions i ajudes per garantir el subministrament

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

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 de 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 aturades

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 de l'aigua**.



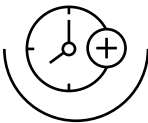
356.586 €
bonificats el 2019



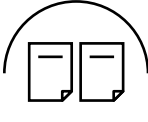
14.585
famílies acollides a la tarifa social

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 poder fer front al pagament de les factures d'una manera més còmoda**.



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



738
famílies han sol·licitat fraccionar les factures

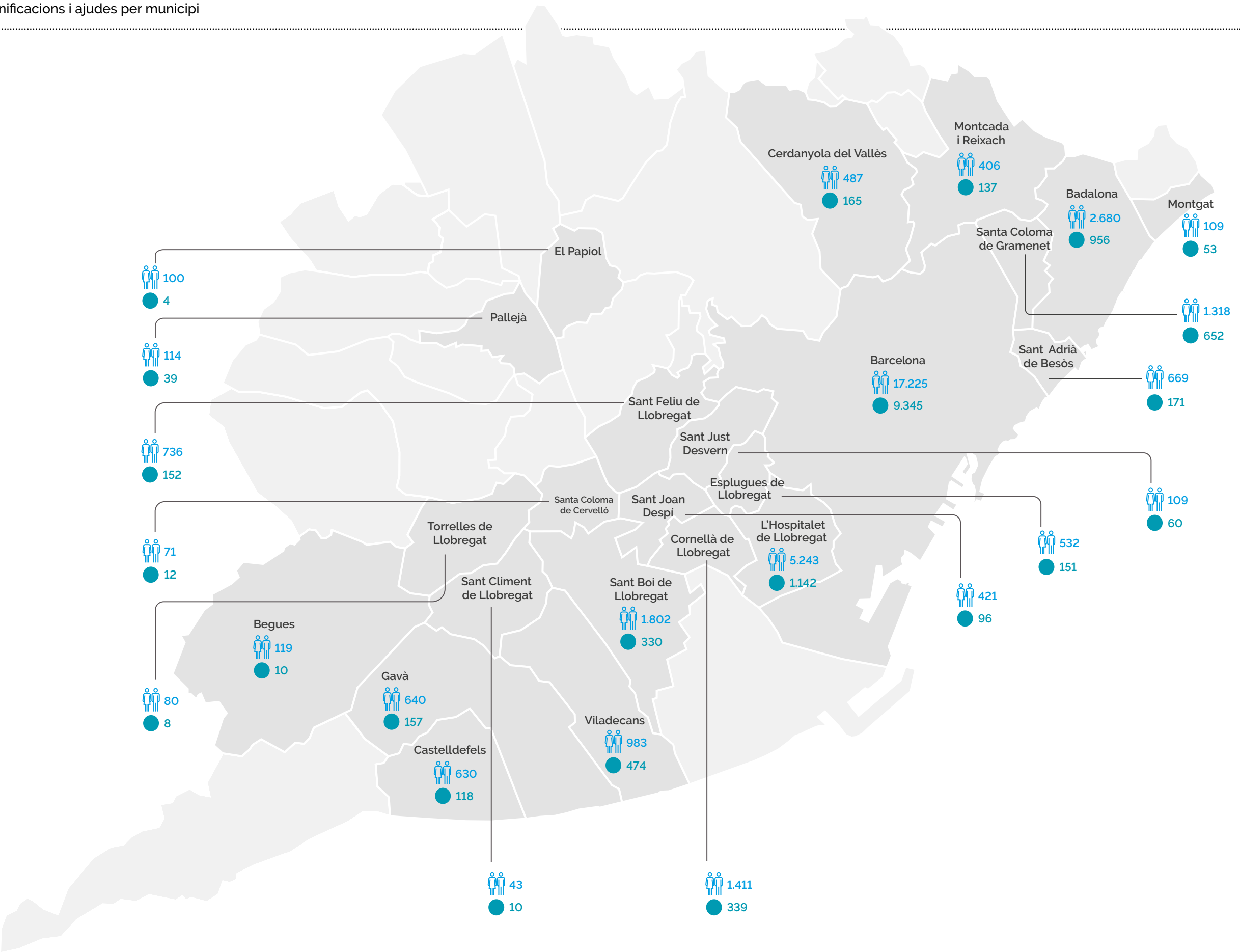
Famílies acollides a bonificacions i ajudes per municipi



famílies acollides al Fons de Solidaritat



famílies acollides a la tarifa social



1
Som experts
i estem
compromesos

2
L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3
Persones,
l'essència de
l'organització

4
Impuls a la
innovació

5
Compromesos
amb l'acció pel
clima

6
Apostem pel
desenvolupament
local



Persones,
l'essència de
l'organització

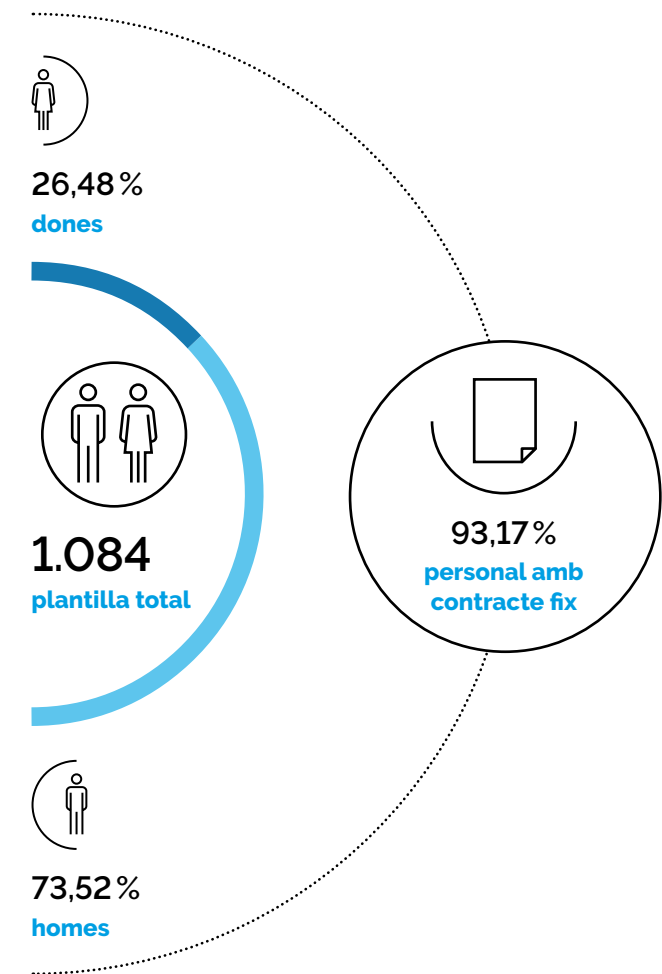
Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Persones, l'essència de l'organització

Els treballadors i les treballadores són l'actiu més valuós que tenim i el pilar essencial del desenvolupament de l'activitat. Amb la dedicació, el coneixement i l'experiència de l'equip humà, 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.

Aigües de Barcelona considera que l'ocupació de qualitat és la clau per garantir l'estabilitat i millorar el rendiment dels professionals, però també per aconseguir un servei d'alta qualitat. Per aquest motiu, **ens esforcem per generar unes condicions laborals dignes i un bon clima laboral**, basat en el respecte dels treballadors, el foment d'una cultura d'igualtat entre homes i dones, i la creació de llocs de treball segurs i saludables.



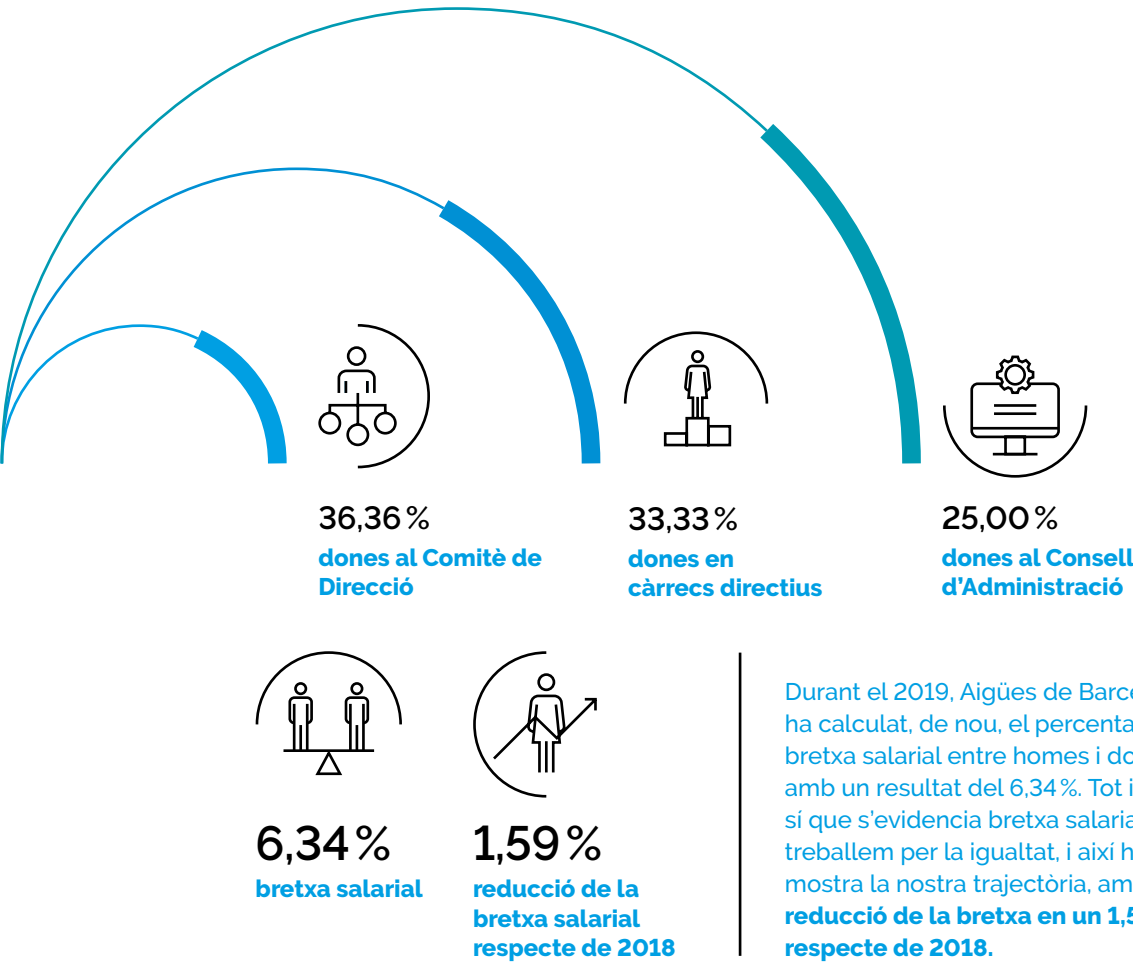
Equip professional, igualitari i divers

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



Per establir i regular els principis que garanteixin 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 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**.



Memòria 2019

1
Som experts i estem compromesos

2
L'accés a l'aigua, una prioritat

3
Persones, l'essència de l'organització

4
Impuls a la innovació

5
Compromesos amb l'acció pel clima

6
Apostem pel desenvolupament local

Foment del lideratge femení

Foment del desenvolupament professional de les dones de l'organització mitjançant la participació en diferents 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.

Aposta per la diversitat

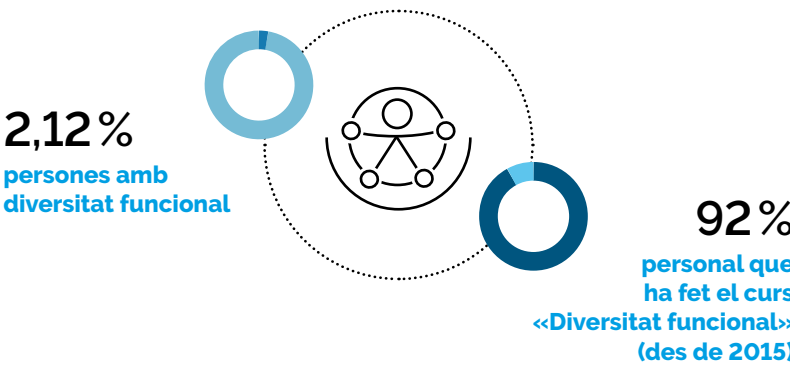
La **integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social** és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. En aquesta línia, **impulem programes que beneficien aquests col·lectius** i establim col·laboracions amb diverses administracions 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 que faciliti la igualtat d'oportunitats. Per propulsar-ho treballem en tres eixos principals:

L'ocupació i la inserció de joves i col·lectius en **risc d'exclusió social**

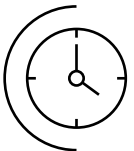
La inserció i la carrera professional de les **dones**

La inserció i la carrera professional de les **persones amb dificultats**



Referents en conciliació

El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball en què la conciliació sigui una realitat és ferm. 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.



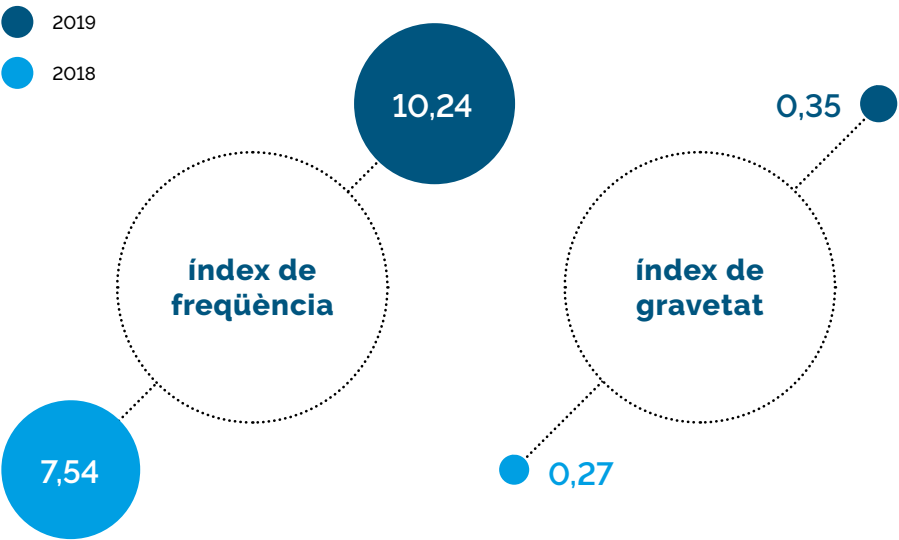
11%
plantilla que gaudeix de mesures de flexibilitat horària i teletreball

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

Per a una seguretat i salut efectives

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 d'aprofundir en la millora de 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 nostres grups de relació per mitjà de reunions de coordinació d'activitats empresarials i jornades de seguretat i salut laboral dirigides als contractistes.



Malgrat l'increment de la sinistralitat de 2019 respecte a 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. 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



Implantació de BATECSZ

BatecSZ és una aplicació innovadora per a mòbils corporatius, desenvolupada per un intraprenedor, que ofereix als treballadors d'Aigües de Barcelona diferents funcionalitats en matèria de seguretat i salut laboral: alarma d'immobilitat, avis 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.



1
Som experts
i estem
compromesos

2
L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3
Persones,
l'essència de
l'organització

4
Impuls a la
innovació

5
Compromesos
amb l'acció pel
clima

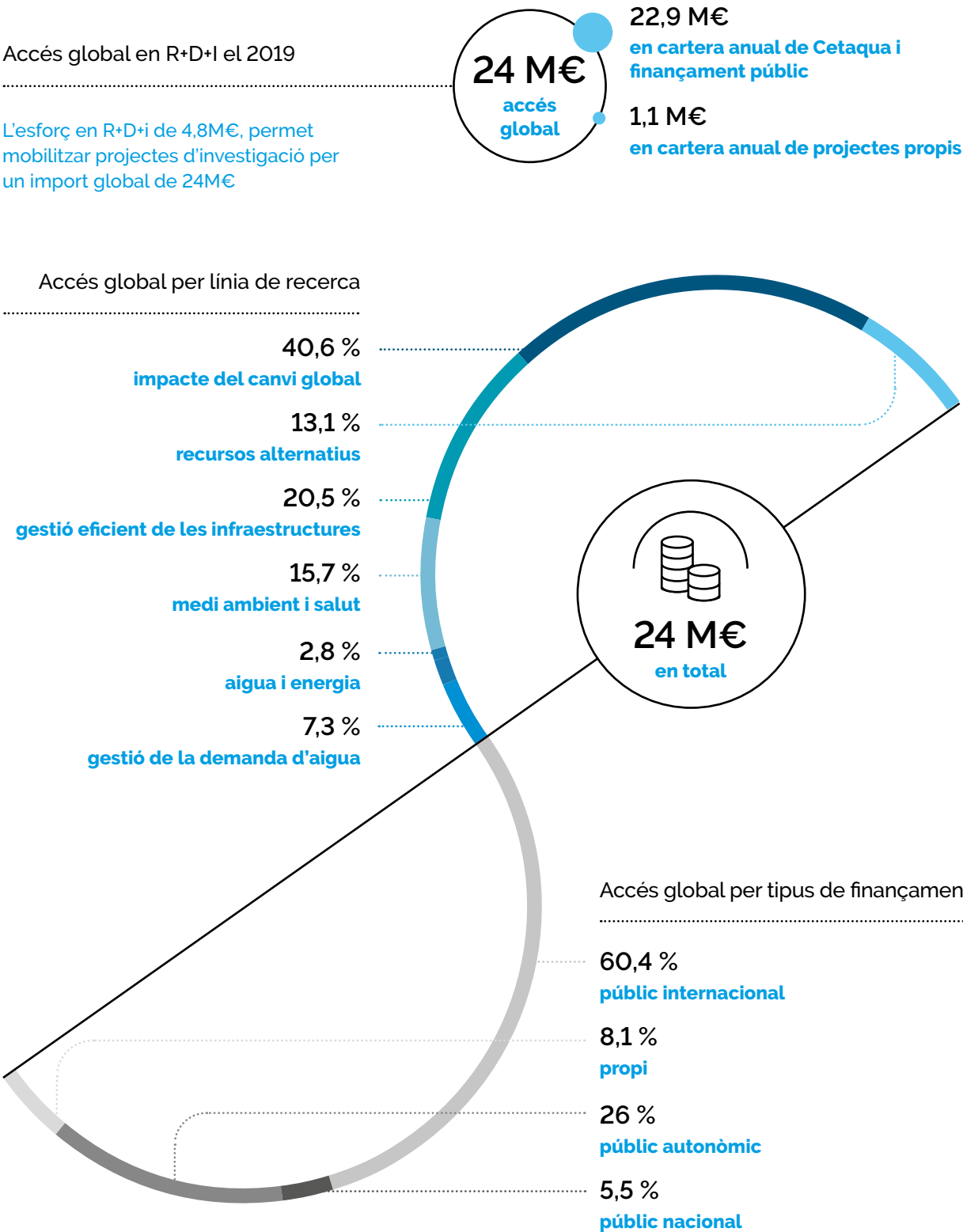
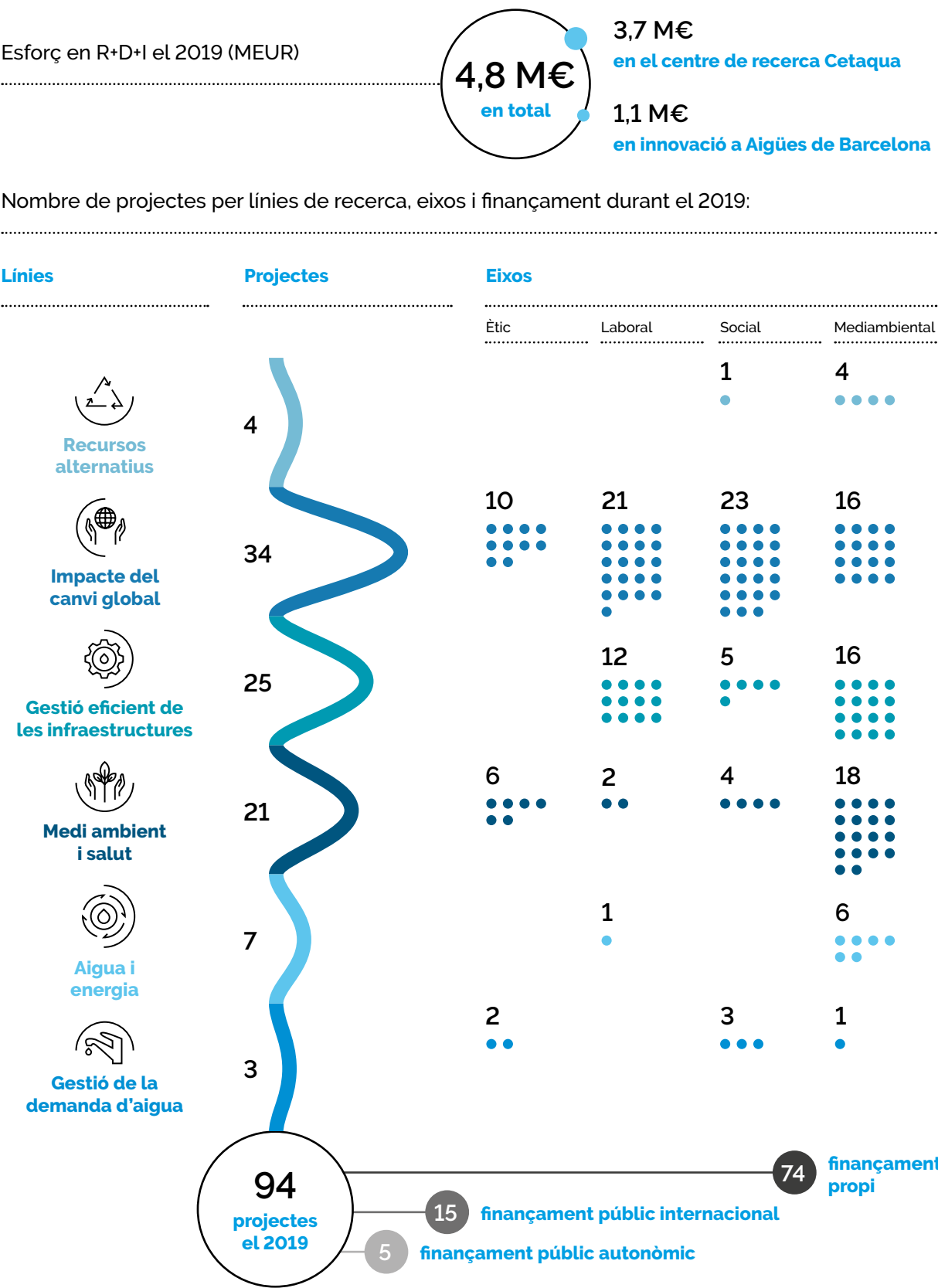
6
Apostem pel
desenvolupament
local



Impuls a la
innovació

Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Impuls a la innovació



Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Referència en un ecosistema innovador

Som un referent dins de l'ecosistema d'innovació de Barcelona. Centrem els esforços en projectes que tinguin un impacte positiu i tangible per a la societat.

La innovació forma part dels valors que defineixen la identitat d'Aigües de Barcelona. Entenem la innovació com una **nova mirada** que permet garantir l'eficiència i la millora de la nostra competitivitat, però sobretot l'entendem com una via per **fer més fàcil la vida de les persones**, en especial la de les que més ho necessiten. Per aquest motiu, busquem solucions innovadores que minimitzin l'impacte davant del canvi climàtic, reinventant la relació entre l'aigua i la ciutat, i desenvolupem solucions socials que donin resposta a problemes crucials de les persones i les ciutats.

La nostra tasca de recerca i innovació es realitza principalment a través de Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou la investigació, el desenvolupament tecnològic i la innovació dels processos del cicle integral de l'aigua. Així mateix, treballem per generar un **ecosistema en el qual**

s'impulsin i es reforcin les col·laboracions i el partenariat: fem possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat i generem aliances estratègiques per accelerar el procés de creació de valor.

El 2019 hem treballat en projectes d'innovació i recerca a partir de diferents fonts de finançament. El finançament públic en la innovació permet l'impuls directe a les empreses en les fites estratègiques i reforça la solidesa de l'ecosistema d'innovació, la qual cosa es fa palesa en els projectes realitzats.



Projectes RIS3CAT

El RIS3CAT és un programa de finançament de la Generalitat de Catalunya destinat a grans agrupacions d'empreses i agents del sistema d'R+D+I per promoure projectes col·laboratius d'alt impacte en

l'àmbit de la innovació. Tots els projectes RIS3CAT han estat cofinançats per la Unió Europea a través del Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER).

Projectes destacats Ris3cat de 2019

Regireu

Recerca en tecnologies de regeneració d'aigua i gestió del risc per a la reutilització.

Pressupost:
2,2 M€

Durada:
2018-2021

Objectius

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.

Concretament, els **objectius específics del projecte són:**

Reduir els costos d'operació i implementació associats als processos de regeneració d'aigua.	Desenvolupar tecnologia més eficient i selectiva respecte dels processos actuals.	Adquirir el coneixement i desenvolupar estratègies per a una gestió acurada de l'aigua regenerada.	Millorar la sostenibilitat i eficiència del cicle global de l'aigua.
--	---	--	--

Aliances

Hidroquímica Biofil Cassa	Chemipol Teqma Cetaqua	IQS Leitat UdG	UPC Aigües de Barcelona
---------------------------	------------------------	----------------	-------------------------

Altres projectes

Imaqua
Gestió integral de la qualitat i quantitat de les aigües en els processos d'abastiment i distribució

Projecte per desenvolupar eines de monitoratge i supervisió que permetin una gestió integral de l'aigua, des de la captació fins al punt de consum, per assegurar-ne la qualitat i minimitzar-ne les pèrdues durant la distribució.

Activ 4.0.
Operació i gestió avançada d'actius

Projecte per a la transformació cap a la gestió digital d'actius i processos a les instal·lacions, plantes i xarxes proveïdores de serveis per oferir un millor servei al client.

47 | 48

Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

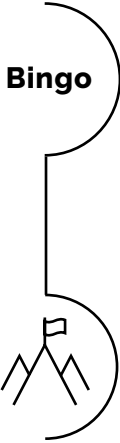
Apostem pel desenvolupament local

Projectes Horizon 2020

Horizon 2020 és un programa de finançament de recerca i innovació a la Unió Europea per al període 2014-2020. Té com a objectiu el finança-

ment d'iniciatives i projectes de valor afegit per a la Comunitat Europea.

Projectes destacats Horizon 2020 de 2019



Bingo

Introducció de la innovació en la gestió actual de l'aigua: un futur millor en el canvi climàtic.



Pressupost:

7,8 M€

Durada:

2015-2019

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.

Descripció

El projecte europeu BINGO és un projecte de recerca finançat per la Unió Europea i liderat pel Laboratori d'Enginyeria Civil de Portugal. En el marc d'aquest projecte, **s'han analitzat les condicions mitjanes i extremes d'escenaris de canvi climàtic en sis àrees de tot Europa** a través dels seus casos d'estudi: riu Tajo (Portugal), Badalona (Espanya), muntanyes Tróodos (Xipre), conca del riu Wupper (Alemanya), Veluwe (Països Baixos) i Bergen (Noruega).

Els principals resultats obtinguts han estat el desenvolupament de **prediccions i projeccions climàtiques millorades** i adaptades a l'escala local; **l'anàlisi integrada dels impactes dels escenaris de canvi climàtic** en el cicle de l'aigua, i la millora del diàleg entre els diferents actors involucrats en el cicle de l'aigua.

En el marc del projecte, la Direcció de Drenatge Urbà i Resiliència d'Aquatec (SUEZ Advanced Solutions) ha liderat el cas d'estudi de Badalona, centrat en l'avaluació i la mitigació dels impactes del canvi climàtic (per a escenaris futurs a curt i llarg termini) en el drenatge urbà per tal d'**augmentar la resiliència urbana de la ciutat de Badalona** davant els episodis d'inundacions urbanes i descàrregues del sistema de sanejament. La col·laboració amb actors locals rellevants, com l'Ajuntament de Badalona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Aigües de Barcelona, ha permès entendre i analitzar de forma adequada els problemes locals, així com enfocar les mesures d'adaptació d'acord amb les seves necessitats.

LNEC
KWR
IWW
Aqualogy
NTNU

Intersus
FUB
SPI
Cyprus Inst
Iaco Env. Consult.

EPAL
CIMLT
DGADR
AMB
Ajuntament de Badalona

Aigües de Barcelona
Vitens
Prov GLD
Bergen K
Wuppervverband



Aliances

Altres projectes Horizon 2020



STOP-IT

Stop-it

Iniciativa per garantir la seguretat dels sistemes del cicle integral de l'aigua a Europa

Projecte per al desenvolupament d'eines i tecnologies per protegir les infraestructures crítiques del sector de l'aigua davant amenaces físiques i cibernètiques. A les instal·lacions d'Aigües de Barcelona s'hi porta a terme un dels quatre casos d'estudi, on es testen les tecnologies desenvolupades durant el projecte.



WATERPROTECT

Waterprotect

Promoció de la protecció de l'aigua potable en àrees metropolitanes

WaterProtect, un projecte iniciat al juny de 2017, pretén desenvolupar noves estratègies i eines per a una millor governança de l'aigua en set zones d'estudi (*action labs*) repartides en set estats membres (Bèlgica, Romania, Polònia, Dinamarca, Irlanda, Itàlia i Espanya). Una de les zones d'estudi considerades és la conca baixa del riu Llobregat (al Baix Llobregat).



Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Innovació interna i innovació oberta

La innovació interna i la innovació oberta han continuat sent, durant el 2019, les fonts d'impuls dels nostres projectes d'innovació.

I és que, darrere de cadascun dels projectes d'innovació, hi ha dones i homes que treballen conjuntament per posar en valor la intel·ligència col·lectiva, coneixements i manera de fer. D'altra banda, la innovació oberta permet que Aigües de Barcelona col·labori amb diferents grups de relació —i hi estableixi sinèrgies— en projectes i iniciatives que tracten de resoldre diferents reptes territorials.

«Aquest 2019 s'han desenvolupat 94 projectes d'innovació, 45 dels quals han estat d'innovació oberta.»



Projectes d'innovació interna

Xarxa InnovAB

La Xarxa InnovAB està formada per un grup de treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona que, de manera voluntària, prenen el rol de **potenciadors i transmissors de la innovació** i col·laboren per trobar les solucions adients a cada un dels reptes plantejats. Proposen, creen o desenvolupen noves maneres de fer o de funcionar, noves línies d'actuació, nous projectes i també petites o grans innovacions que millorin l'empresa. **El treball de la xarxa s'alineja amb els valors que defineixen Aigües de Barcelona: la innovació, el diàleg, la responsabilitat, l'excel·lència i el talent.**

Els grups de treball promouen **la cultura de la innovació** entre l'equip humà, de forma bidireccional i transversal, per **detectar i interconnectar el talent intern**. Es tracta d'una manera de crear nous corrents transversals d'idees i de fomentar sinèrgies que ens ajudin a desenvolupar projectes innovadors que confereixin a l'empresa més agilitat d'adaptació als canvis de l'entorn.

La Xarxa InnovAB també té com a objectius fomentar l'ús de les **noves tecnologies**, especialment en l'àmbit de les eines de treball i comunicació, facilitant-ne i afavorint-ne l'ús. També vetlla per la correcta gestió del canvi.

Projectes destacats de la Xarxa InnovaAB de 2019

Sistemes antifraus

Desenvolupament d'una nova metodologia de treball, així com del material emprat, en la detecció i la gestió de frau en els diferents consums d'aigua.

Durada:

2019-2020



Objectius

Proporcionar eines més innovadores als equips d'operacions **per a una gestió òptima de les situacions de frau a Aigües de Barcelona** que ocasionin menys problemes a la ciutadania i generin menys residus.

Descripció

Grup de treball, creat el 2019, que se centra, com a línies de treball, en les claus de bateria, les claus de registre i les boques d'aire.



Aliances

El projecte es desenvolupa amb la col·laboració de l'empresa Gatell.

Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

Altres grups de treball de la Xarxa InnovAB:

- **Aqualineres.** Suposa un canvi en el model actual de subministrament per als clients que necessiten carregar camions cisterna, per a treballs com la neteja viària, l'enderroc d'edificis o altres de similars, i intenta minimitzar el risc sanitari a la xarxa d'abastament.
- **Optimització de rutes.** La intel·ligència artificial s'aplica per optimitzar rutes de vehicles; aquesta tecnologia inclou un algorisme que millora l'eficiència i la flexibilitat, de manera que s'aconsegueix optimitzar l'eficàcia en la resolució de les operacions.
- **Tecnologia per veu.** Aplicació de tecnologia per veu a les operatives de la recollida de dades per fer el mapa de conductivitat dels bastidors d'osmosis inversa, a l'ETAP de Sant Joan Despi.
- **Logística smart per a operaris.** Aquest grup de treball busca solucions i millores a la logística i els processos de càrrega i descàrrega dels vehicles de la flota, en un procés de millora continua del procediment.
- **Hipercloracions de canonades.** Té dos objectius: posar en comú i analitzar tant la metodologia de treball com l'equip que s'utilitzarà, ja sigui per a les hipercloracions de canonades o per a la recloració de dipòsits.
- **Voluntariat corporatiu.** Grup de treball permanent que s'implementa com una estructura per crear una cultura de voluntariat sòlida dins de la companyia, amb el suport de la Fundació Pere Tarrés.

Xarxa d'Influencers Digitals

La Xarxa d'Influencers Digitals, impulsada l'any 2018 com a part de l'estratègia de transformació digital de la companyia i formada per treballadors voluntaris, posa en marxa l'Expedició Digital 2020, dins el marc del projecte Digital Employee. Aquesta iniciativa, que es duu a terme a través de metodologia Agile amb 9 equips autoorganitzats, ha iniciat la primera fase aquest any 2019.



Projectes d'innovació oberta

Projectes destacats de 2019

Start4big

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



Durada:
Primera onada: desembre de 2018 - desembre de 2019



Objectius

Atraure talent nacional i internacional per enfortir el teixit emprenedor nacional i internacional.

Oferir solucions de valor als clients i la societat de les companyies impulsores.

Descripció

Start4big, la primera iniciativa europea d'innovació oberta multisectorial, està impulsada per Aigües de Barcelona, CaixaBank, Naturgy, SEAT i Telefónica. L'any 2019, s'han donat a conèixer les cinc empreses emergents guanyadores de la primera onada d'innovació: Lang.Ai, PlayFilm, Séntisis Analytics, Smart IoT Labs i Unmanned Life. Les guanyadores han posat en marxa projectes pilot amb les companyies impulsores de Start4big, presents a més de 80 països i amb una enorme cartera de clients, que arriba als 380 milions de persones arreu del món.

Les empreses guanyadores han superat un procés de selecció que va començar al desembre de 2018 amb el llançament de quatre reptes dels socis de Start4big sobre la millora i la personalització de l'experiència dels usuaris en temps real, el consum a la llar i nous serveis a través de la connectivitat. Un jurat va avaluar els 173 projectes presentats, el 43% dels quals eren internacionals. Les 40 millors candidatures van arribar a la fase final de la competició i finalment hi ha hagut 5 empreses guanyadores.



Aliances

Seat
Naturgy
La Caixa
Telefónica
Opinno

Memòria 2019	Altres projectes
1 Som experts i estem compromesos	Tech4Climate Durant el 2019 va tenir lloc una nova edició del programa Tech4Climate d'inversió i acceleració per a empreses emergents de l'àmbit de la sostenibilitat i el medi ambient. Lidera la iniciativa Ship2B amb la Direcció d'Innovació i Coneixement d'Aigües de Barcelona i amb la col·laboració de Griñó, Família Torres i Fundació Futur. El programa compta amb la participació de l'Ajuntament de Barcelona, el 22@ Network i Inèdit com a socis estratègics. En el marc d'aquesta iniciativa, s'ofereixen als emprenedors socials i ambientals seleccionats la possibilitat de tenir espais per experimentar, coneixement i accés als experts i aliances per comercialitzar el seu producte o servei. El 2019 s'han presentat més de 170 projectes, 9 dels quals van ser seleccionats: Ereuse, Cuits & Beans, Maichinery, Solatom, Bettair, Climatetrade, Parc, Heat i Nightway. Els projectes seleccionats han treballat amb experts per enfortir-se, cercar sinergies i aliances amb les entitats de l'ecosistema, i rebre formació i mentoria per part dels experts del programa. 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. La iniciativa ha estat finalista dels premis del Congrés Nacional d'Innovació i Serveis Públics en la categoria de millor projecte de responsabilitat social corporativa i alineació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030, pel seu compromís amb l'economia circular. El 2019 s'ha iniciat la fase d'implementació de 3 de les 10 mesures identificades en el projecte de Gavà Circular.
2 L'accés a l'aigua, una prioritat	Shower Power En aquest projecte d'innovació oberta, fruit de la col·laboració de l'escola Elisava amb Aigües de Barcelona, el reciclatge i l'economia circular són els protagonistes. Consisteix en la reutilització de canonades de polietilè d'alta densitat que han deixat de ser útils per a la seva funció original (transport d'aigua) com a matèria primera per a la construcció d'una estructura a la qual s'incorpora un sistema d'aspersors per hidratar els usuaris. Water Wall Té com a objectiu donar resposta als problemes que generen les pintures vandàliques mitjançant la realització de pintures murals sobre determinades instal·lacions. A partir de la participació ciutadana, s'ofereix una solució innovadora per evitar posteriors actes incívics. Aquest any l'activitat s'ha realitzat a les portes del dipòsit de Sant Pere Màrtir de la carretera de les Aigües, a Esplugues de Llobregat.
3 Persones, l'essència de l'organització	
4 Impuls a la innovació	
5 Compromesos amb l'acció pel clima	
6 Apostem pel desenvolupament local	 55 56



1

Som experts
i estem
compromesos

2

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3

Persones,
l'essència de
l'organització

4

Impuls a la
innovació

5

Compromesos
amb l'acció pel
clima

6

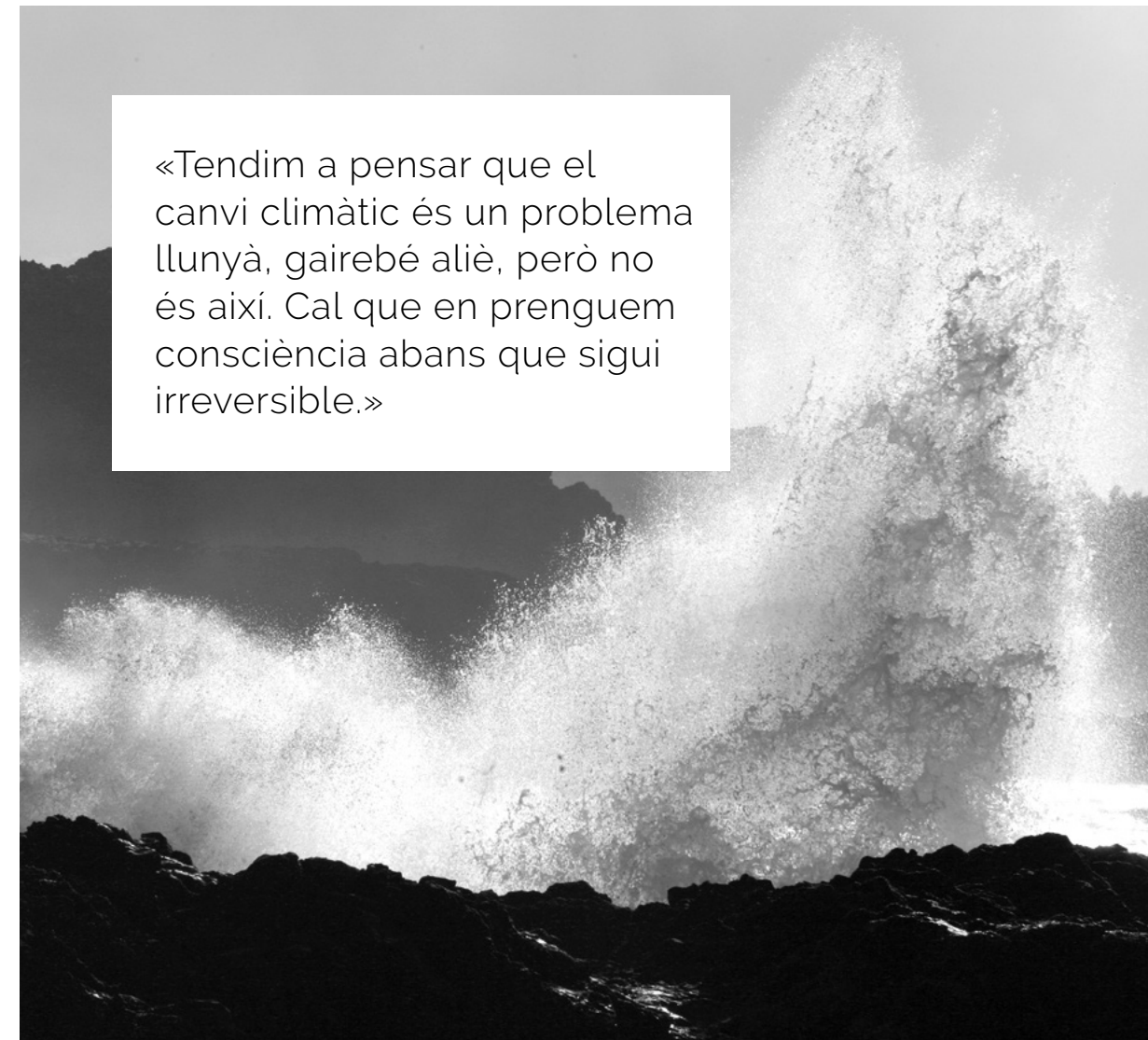
Apostem pel
desenvolupament
local

Compromesos amb l'acció pel clima

Compromesos amb l'acció pel clima

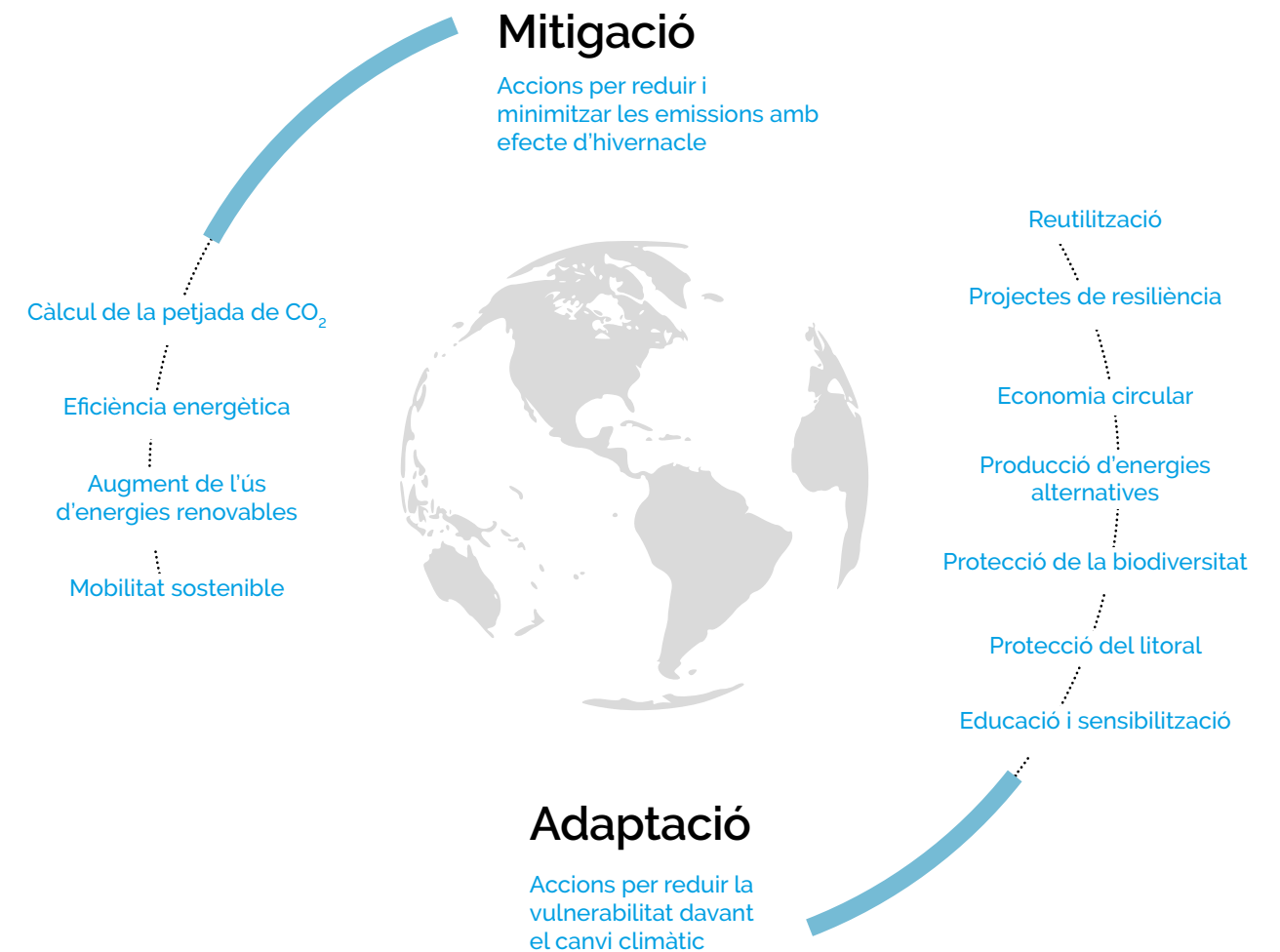
Catalunya es troba ja en un procés de canvi climàtic. Els fenòmens metereològics són cada vegada més freqüents i intensos, i durant els pròxims anys es preveu que es multipliquin si no es posa fre a l'escalfament global.

Els escenaris de futur són preocupants, tant per les conseqüències en el medi ambient com en la societat. El canvi climàtic 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 redueix el volum d'aigua als dipòsits naturals i als embassaments, i l'augment del nivell del mar afecta la qualitat dels aqüífers.



«Tendim a pensar que el canvi climàtic és un problema llunyà, gairebé aliè, però no és així. Cal que en prenguem consciència abans que sigui irreversible.»

Estratègia contra el canvi climàtic



Compromisos d'Aigües de Barcelona contra el canvi climàtic

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

Memòria 2019

1
Som experts i estem compromesos

2
L'accés a l'aigua, una prioritat

3
Persones, l'essència de l'organització

4
Impuls a la innovació

5
Compromesos amb l'acció pel clima

6
Apostem pel desenvolupament local



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. D'acord amb això, hem desenvolupat el **Pla de Desplaçament d'Empresa** de la seu de Collblanc.

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

Flota de vehicles elèctrics

L'any 2014, d'acord amb la nostra estratègia, vam iniciar la transició de la flota de vehicles convencionals cap a cotxes 100 % elèctrics i la transformació de les infraestructures dels edificis. Des d'aleshores, hem anat ampliant progressivament la flota fins a un total de 132 vehicles l'any 2019.

«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 CO₂ i combatre el canvi climàtic.»



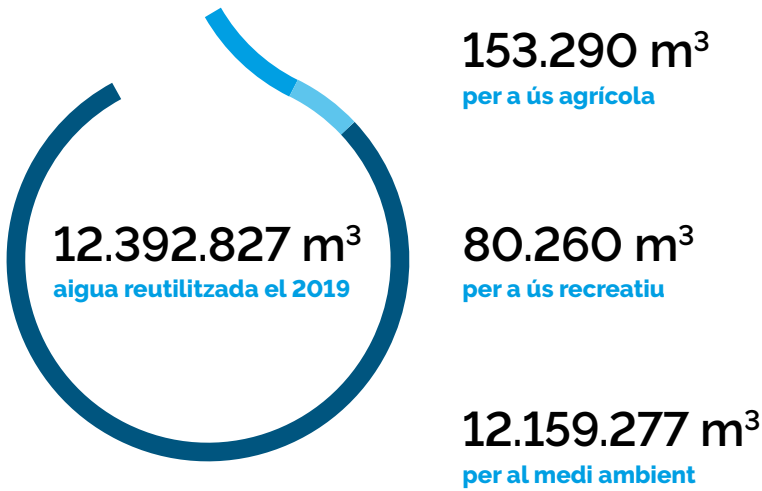
132 vehicles
100% elèctrics

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 expertesa. **La prevenció, l'estalvi i l'eficiència, juntament amb la reutilització, són les principals estratègies per adaptar-nos a aquests canvis.**

Reutilització de l'aigua

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.**



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 tal de poder valorar els efectes sobre el tram baix del curs fluvial i sobre els usos que hi estan emplaçats.

Durant les proves, es va dur a terme 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'ACA i l'AMB el 2018 per potenciar l'ús de l'aigua regenerada al tram final del Llobregat** i donava continuïtat als treballs duts a terme per un comitè de dotze experts constituït a finals de 2018, amb l'objectiu d'estudiar l'aportació de l'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.

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 l'eficàcia de la seva aplicació.



Economia circular

Prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme la nostra activitat i donem un segon ús a aquells residus que poden esdevenir un recurs energètic més net. D'aquesta manera, apostem per l'establiment d'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 una 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.



97 %
valorització dels residus
generats a les depuradores



70,87 %
valorització dels residus
generats a les potabilitzadores



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.



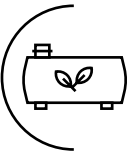
85,78 %
terres de les rases
d'obres reutilitzades

Energies alternatives

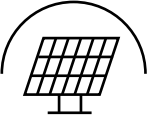
La generació pròpia d'energia provinent de fonts alternatives als combustibles fòssils ens ajuda a reduir la petjada de carboni i a donar una segona vida als residus que generem en gran volum.

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.

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 fotovoltàica que alimenta els equips de recàrrega de cinc vehicles elèctrics. A la mateixa planta, uns fanals generen energia elèctrica mitjançant molinets.



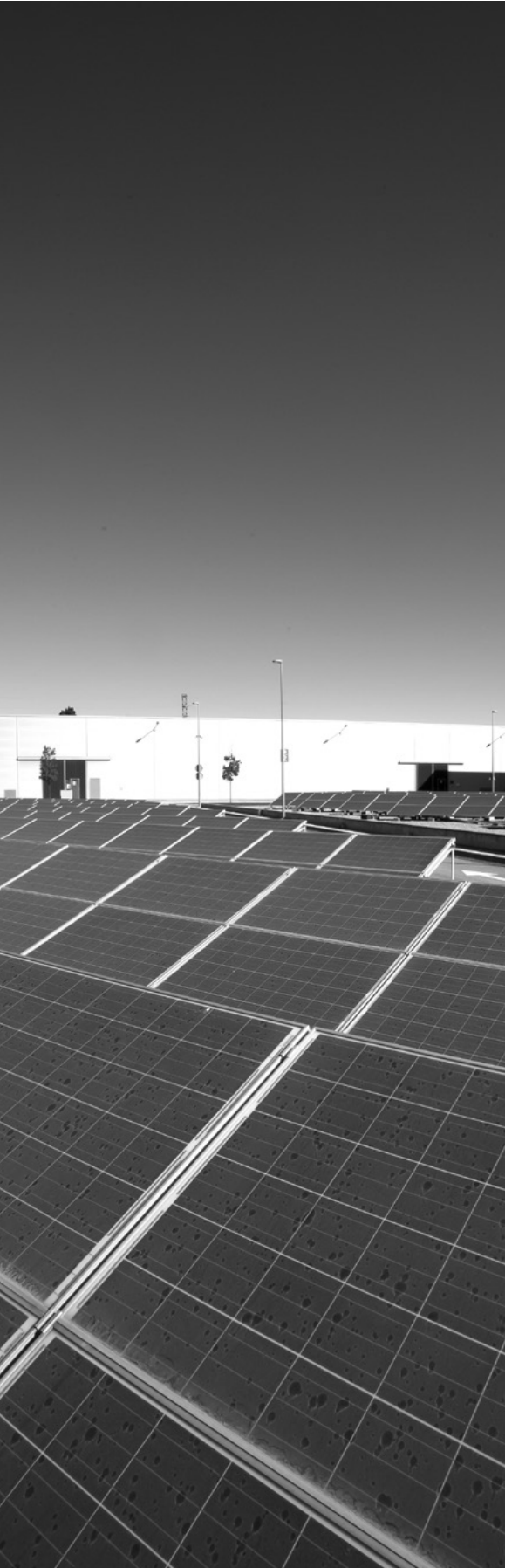
21.026.593 kWh
energia elèctrica produïda per
cogeneració mitjançant **biogàs**



201.990 kWh
energia elèctrica de la
planta **fotovoltàica**



100 %
energia consumida provinent
de fonts d'**origen renovable**



Memòria 2019	Protegim i afavorim la biodiversitat 1 Som experts i estem compromesos 2 L'accés a l'aigua, una prioritat 3 Persones, l'essència de l'organització 4 Impuls a la innovació 5 Compromesos amb l'acció pel clima 6 Apostem pel desenvolupament local 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. Tres de les nostres instal·lacions estan ubicades dins d'espais naturals sensibles: l'EDAR de Begues i l'EDAR de Gavà-Vila-decans 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. Eixos d'actuació Restauració d'ecosistemes clau del cicle de l'aigua Prevenció i control d'amenaques i impactes Educació i sensibilització Potenciació dels serveis ecosistèmics en zones urbanes Naturalització d'infraestructures Protecció del litoral 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, realitzant una gestió preventiva i correctiva en cas de produir-se l'abocament. 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. 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 (<i>Athene noctua</i>) 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. Prova pilot a Badalona Badalona ha estat escollida com la ciutat per dur-hi a terme 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 ser tractades quan la precipitació excedeix la capacitat de drenatge. 67 68
------------------------------------	--

Memòria 2019

1

Som experts i estem compromesos

2

L'accés a l'aigua, una prioritat

3

Persones, l'essència de l'organització

4

Impuls a la innovació

5

Compromesos amb l'acció pel clima

6

Apostem pel desenvolupament local

Educació per a un ús sostenible de l'aigua

Gestionem un bé que és comú, l'aigua, i som conscients de la necessitat de **sensibilitzar la població sobre el consum responsable d'aquest recurs**. Compartim els nostres coneixements i transmetem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta.



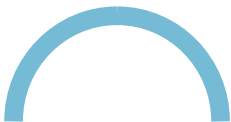
+ 40.000
alumnes participants a les activitats educatives

Programes educatius



10.498
visites escolars

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.



5.764 602
escolars adults

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



6.535
participants

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.

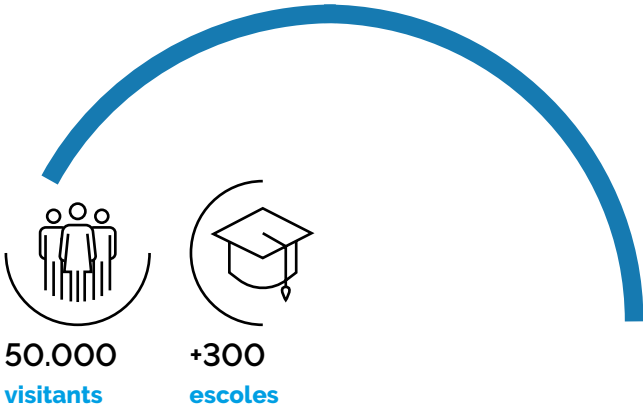


4.365
alumnes

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

Visites guiades per a adults i escolars a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores. S'organitzen també activitats específiques, com «Les dues lleres del riu Llobregat», per conèixer la depuradora del Prat de Llobregat i els espais naturals del riu.

Activitats a l'aula per a alumnes de primària i ESO. «Aigua neta» i «Coneix millor l'aigua!» són propostes dinàmiques i experimentals per introduir els alumnes en la nova cultura de l'aigua.



The Zone of Hope

Experiència virtual que 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 2 anys, a finals de 2019, The Zone of Hope ha tancat portes amb un balanç més que positiu. **50.000 visitants** i més de **300 escoles amb 8.000 alumnes**.

A més, The Zone of Hope, durant el 2019, ha desafiat els escolars de Catalunya a desenvolupar iniciatives disruptives per lluitar contra el canvi climàtic en el marc del repte escolar **#TZOChallenge**, 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

Som experts
i estem
compromesos

2

L'accés a
l'aigua,
una prioritat

3

Persones,
l'essència de
l'organització

4

Impuls a la
innovació

5

Compromesos
amb l'acció pel
clima

6

Apostem pel
desenvolupament
local

Apostem pel
desenvolupament
local

Apostem pel desenvolupament local

Volem ser un agent social implicat amb el territori i amb el seu desenvolupament. Potenciem la contractació local i responsable, convençuts que d'aquesta manera contribuïm al desenvolupament sostenible de l'entorn. Ens apropem a la ciutat a través d'accions de voluntariat corporatiu i donem suport als col·lectius més vulnerables, a més d'assegurar-los l'accés a l'aigua, mitjançant el desenvolupament de projectes amb un alt impacte social. A més, establim relacions de confiança amb entitats locals i sectorials per tal d'amplificar l'impacte positiu de la nostra activitat en la societat.

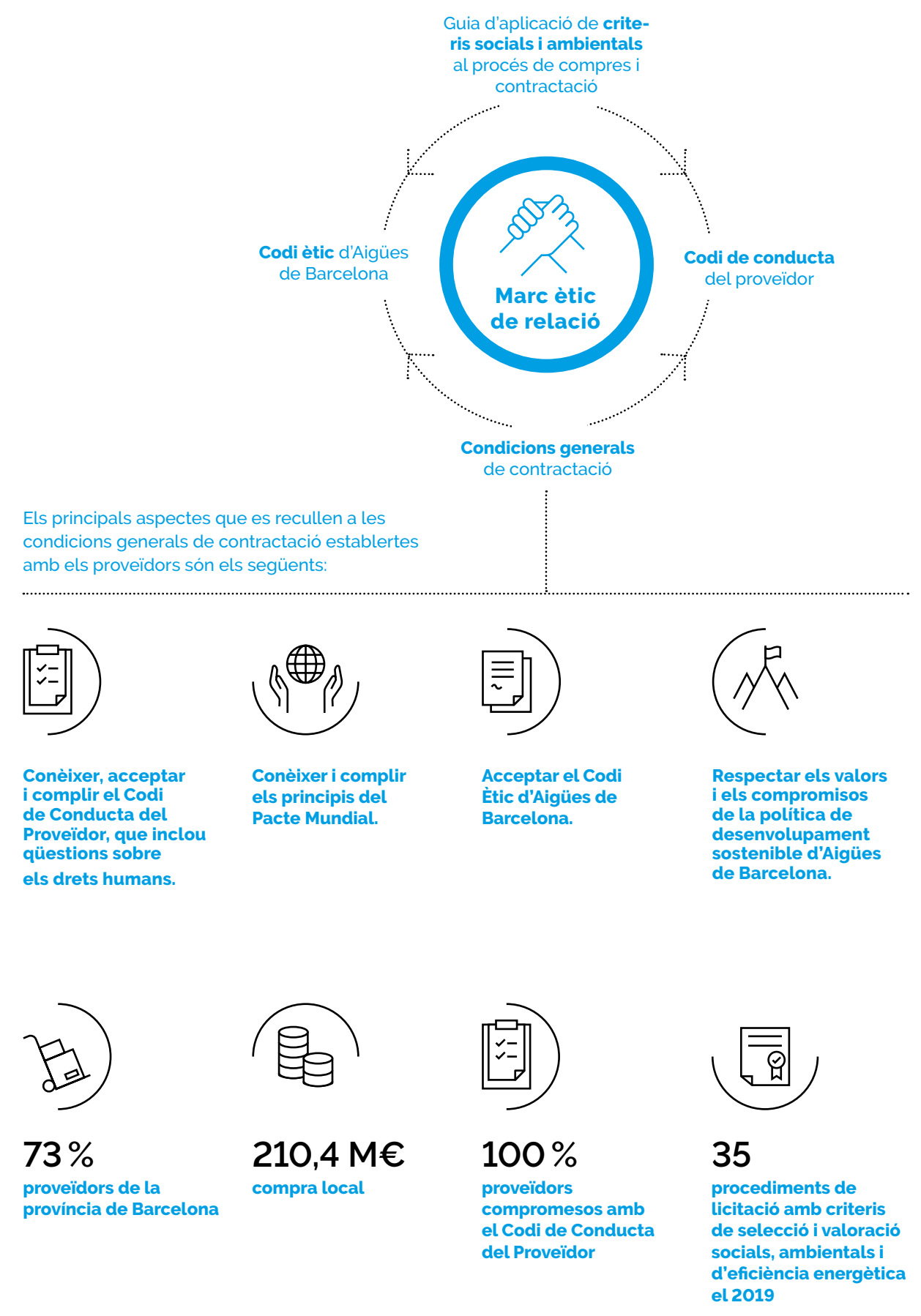
Practiquem la contractació local i responsable

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables a la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb els proveïdors, compartint amb ells bones pràctiques.

Amb la compra a proveïdors locals, tenim cura de l'entorn, atès que minimitzem la necessitat de transport a llarga distància, amb els costos econòmics i ambientals que això suposa, i fomentem l'economia, la riquesa i l'ocupació local.

Treballem amb un **Codi de Conducta del Proveïdor**, que inclou punts relatius a la protecció i no vulneració dels drets humans, el respecte a la dignitat de

les persones i el rebuig del treball infantil o forçós. 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 i en la seguretat i la salut dels treballadors. Aniem els nostres proveïdors a obtenir diverses certificacions (ISO 14001, ISO 9001 i OHSAS 18001) amb l'objectiu d'ajudar-los a ser més competitius.



Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local

Diàleg i proximitat

Al llarg de 2019 s'han treballat accions per tal de potenciar el diàleg amb els proveïdors. Una de les principals ha estat una **enquesta per conèixer-ne la satisfacció i expectatives**. El sondeig s'ha enviat a 482 proveïdors, incloent els estratègics i de més volum de facturació, i ha registrat una resposta del 32 %. **La valoració mitjana del conjunt de tots els aspectes abordats ha estat de 7,5/10.**

Durant l'any també s'ha celebrat una jornada 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.

Compra amb valor social

Les empreses amb valor social tenen com a objectiu generar beneficis socials o ambientals: finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, emprant persones excloses o prestant 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 % per personal amb diversitat funcional.**



Impacte social positiu

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. D'aquesta manera, donem suport als col·lectius més vulnerables.

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

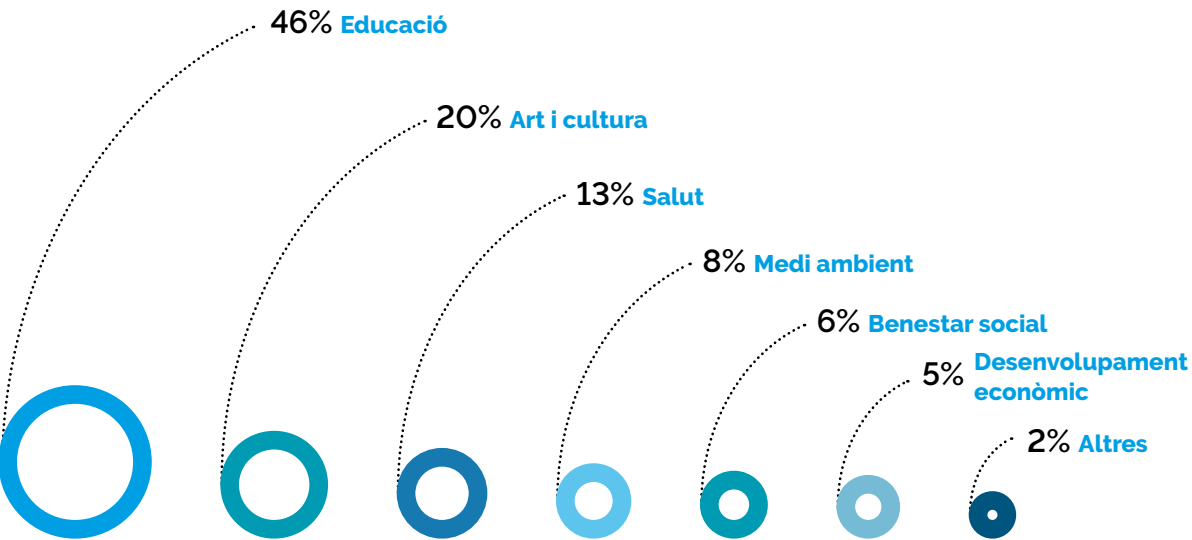


2,8 M€
en acció social
(en base a la metodologia LBG)



+ de 200.000
ciutadans beneficiats

Tipus de contribució a la societat



Voluntariat corporatiu

El naixement del voluntariat a la companyia ratifica la responsabilitat i el compromís que tenim amb la societat i el medi ambient.

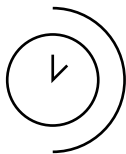
El voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona contribueix a fomentar la unió entre l'equip humà i a incrementar la motivació, la satisfacció i l'empatia, de manera que aconseguim talent compromès. De la mateixa manera, reafirmem així el nostre compromís amb el territori.

Disposem d'un programa de voluntariat alineat tant amb l'estratègia de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors. Durant el 2019, hem definit i consolidat el paper del comitè de voluntariat: l'hem dotat d'eines i procediments, hem crescut cada any en nombre i tipus d'accions i, per tant, augmentat l'oferta d'accions i el nombre de voluntaris.

El 2019 hem realitzat diverses accions de voluntariat amb entitats ambientals i del tercer sector.

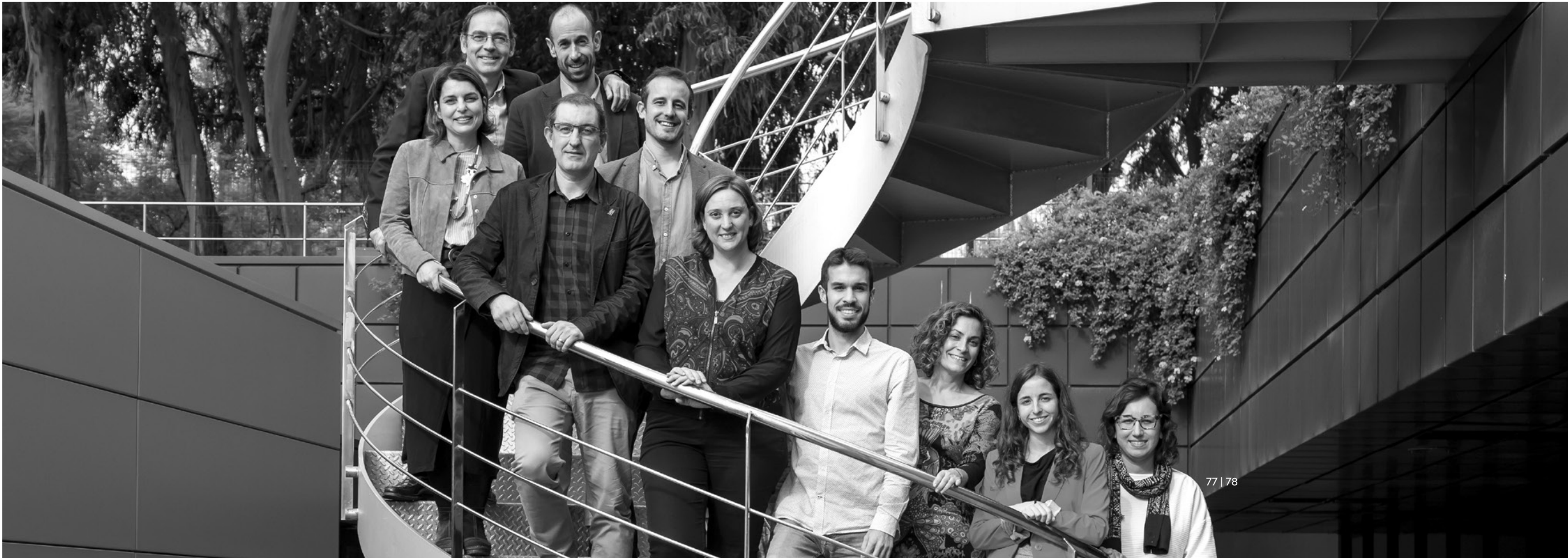
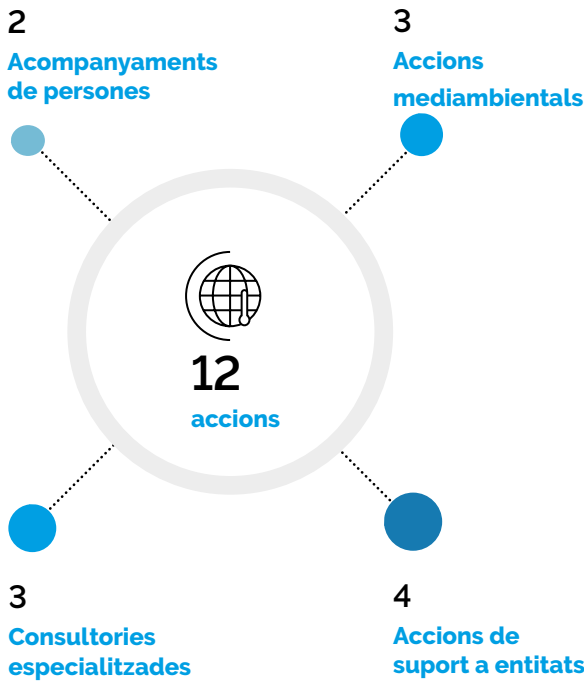


122
participacions



505,5
hores d'activitat

«Com a resultat de les nostres accions, se n'han beneficiat 1.948 persones de manera indirecta i hem actuat en 89.286 m² d'espai natural públic.»



Memòria 2019	Aliances i cooperació per a un futur sostenible	
1 Som experts i estem compromesos	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 permetin avançar de forma efectiva i cohesionada per garantir l'accessibilitat de l'aigua a totes les persones amb la màxima qualitat.	
2 L'accés a l'aigua, una prioritat	Conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i tenint present el 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. Formem part de nombroses associacions públiques i privades, i participem en diferents projectes i iniciatives en l'àmbit local que permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.	
3 Persones, l'essència de l'organització	 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 També formem part de nombroses associacions públiques i privades, i participem en diferents projectes i iniciatives en l'àmbit local, que permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses	«Generem i formem part d'espais d'intercanvi per tractar qüestions relatives a tots els àmbits on tenim incidència. Mantenim una escolta activa i un diàleg obert amb el teixit associatiu per generar valor compartit en benefici de la societat i el medi ambient.»
4 Impuls a la innovació		
5 Compromesos amb l'acció pel clima	«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.»	
6 Apostem pel desenvolupament local		

Memòria 2019
1 Som experts i estem compromesos
2 L'accés a l'aigua, una prioritat
3 Persones, l'essència de l'organització
4 Impuls a la innovació
5 Compromesos amb l'acció pel clima
6 Apostem pel desenvolupament local