TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249300

Aigües de Barcelona

AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA CORRESPONENT A L'EXERCICI 2020

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249301

CLASE 8.ª

ÍNDEX DE CONTINGUTS

INTRODUCCIÓ....5

1. **INFORMACIÓ GENERAL**....6

1.1 Model d'empresa....6
1.2 Activitat de la companyia....6
1.3 Model de governança, responsable, ètic i transparent....7
1.4 Gestió del risc....11
1.4.1 Sistemes de gestió operacionals....14
1.4.2 Sistema d'auditories internes i externes....15
1.5 Una estratègia transformadora amb visió de futur....17
1.5.1 Estratègia d'Aigües de Barcelona 2015-2020 , tancant un cicle....17
1.5.2 Estratègia fonamentada amb el Diàleg....20
1.5.3 Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, dins el nostre full de ruta....23
1.5.4 Agenda 2030, estratègia de futur....23
1.6 Innovació palanca de futur....24
1.7 Gestió econòmica responsable....26

2. **ÈTICA I TRANSPARÈNCIA BASE DE LA NOSTRA CULTURA**....27

2.1 Formació i sensibilització....27
2.2 Canal ètic....28
2.3 Transparència....29
2.4 Respecte dels drets humans....30
2.5 Lluita contra la corrupció i el suborn....31
2.6 Blanqueig de capitals....31

3. **ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES**....32

3.1 Plantilla....32
3.2 Ocupació....33
3.3 Contractació....34
3.4 Acomiadaments....36
3.5 Formació personalitzada i creixement professional....36
3.5.1 Retenció de talent i la promoció interna....37
3.6 Entorn relacional i dialogant....38
3.7 Entorn de treball igualitari i divers....39
3.7.1 Integració de persones amb diversitat funcional i en risc d'exclusió social....39
3.7.2 Bretxa salarial....40
3.7.3 Prevenció de l'assetjament....42
3.7.4 Conciliació personal, familiar i laboral....42
3.8 Nou model de treball: smart working....44
3.9 Desconnexió laboral....44
3.10 Seguretat i salut dels treballadors i treballadores....45

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249302

3.10.1 Formació 47
3.10.2 COVID-19 47
3.10.3 Vigilància de la salut 48
3.11 Benestar de les persones 49
3.11.1 Salut emocional i aspectes psicosocials 49
4. MEDI AMBIENT 50
4.1 Gestió ambiental 50
4.1.1 Polítiques en matèria de medi ambient 50
4.1.2 Efectes sobre el medi ambient 50
4.1.3 Prevenció de riscos ambientals 51
4.1.4 Recursos econòmics dedicats al medi ambient 51
4.2 Canvi climàtic 52
4.2.1 Mitigació 52
4.2.2 Adaptació 55
5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT 60
5.1 Contribució social al territori 61
5.1.1 Accions de patrocini 61
5.1.2 Fundació Agbar 62
5.1.3 Compromís amb la cultura i l'educació 63
5.2 Accés garantit a una aigua segura i saludable 65
5.2.1 Una aigua sota control 65
5.2.2 Pròxims als nostres clients 67
5.2.3 Requeriments i reclamacions 69
5.2.4 Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa 70
5.3 Cadena de subministrament 71
5.3.1 Una cadena de subministrament compromesa 72
5.3.2 La gestió dels proveïdors 73
5.2.3 Fomentem el diàleg 74
5.2.4 Màxims estàndards de responsabilitat, qualitat, seguretat i salut 74
5.3.5 Compra local 75
5.3.6 Compra amb valor social. 75
6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018 DE 28 DE DESEMBRE DE 2018 D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT 76

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249303

Aquest estat d'informació no financera forma part de l'informe de gestió de la companyia i s'ha elaborat en línia amb els requisits que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat aprovada el 13 de desembre de 2018 pel Congrés dels Diputats, per la qual es modifica el Codi de comerç, el text refós de la Llei de societats de capital aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat (procedent del Reial decret llei 18/2017, de 24 de novembre).

En la seva elaboració, s'ha treballat amb dades no financeres consolidades en data de 31 de desembre de 2020. 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 el que estableixen els estàndards de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI), que també serveix de referència per a l'elaboració de l'informe de sostenibilitat que cada any es publica i que en aquest exercici complementa i detalla el que indica aquest estat d'informació no financera.

En aquest context, per mitjà de l'estat d'informació no financera, Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A té l'objectiu d'informar sobre qüestions ambientals, socials i relatives al personal i als drets humans, a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com en relació amb la societat rellevants per a la companyia en l'execució de les activitats del propi objecte social.

En l'elaboració d'aquest informe i la selecció dels seus continguts, s'han tingut en compte els resultats de l'anàlisi de materialitat duta a terme durant l'últim trimestre de 2020 (vegeu l'apartat "Estratègia fonamentada amb el Diàleg"). D'aquesta manera, en aquest estat d'informació no financera s'indica, per a cada qüestió proposada per la Llei 11/2018, el grau de rellevància que tenen per a la companyia les polítiques associades, els riscos relacionats i els indicadors de referència utilitzats per fer-ne el seguiment i l'avaluació.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249304

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats 2020 en benefici de cada un dels nostres grups de relació i el medi que ens envolta. Perquè l'aigua aporta valor a les nostres vides.

A Aigües de Barcelona som capaços de generar i aportar valor a la societat. I ho fem a través dels nostres compromisos.

Comptem amb una estratègia que ens guia cap al futur sent capaços d'actuar amb immediatesa i fermesa davant un present incert com el que hem viscut durant aquest 2020.

El 2020, ha estat un any de grans desafiaments i canvis importants en la manera en què vivim, treballem i gestionem els serveis bàsics. La crisi sanitària provocada per la COVID-19 ha plantejant un nou escenari en el món, i s'ha convertit en una amenaça per a la humanitat que ha desencadenat la pitjor crisi sanitària i econòmica d'aquest segle.

Una de les principals lliçons apreses durant aquest 2020 és que la transformació digital ha estat una peça clau en la gestió de la pandèmia. En aquest sentit, les solucions tecnològiques ens han permès adaptar la forma de treball al context actual d'aïllament i distanciament. Les nostres solucions són prou robustes, fiables i segures per afavorir l'èxit de l'operatiu i una comunicació fluïda entre la direcció i el personal tècnic, operatiu i administratiu.

El compromís mostrat per les persones que treballen a Aigües de Barcelona durant la situació de pandèmia viscuda el 2020 ens ha permès donar la millor resposta a una situació d'emergència sense precedents. En aquest document volem expressar la gratitud a tots els treballadors i treballadores de la companyia que han fet possible seguir garantint el subministrament d'aigua i vetllar per la salut i seguretat de les persones.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249305

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1 Model d'empresa

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

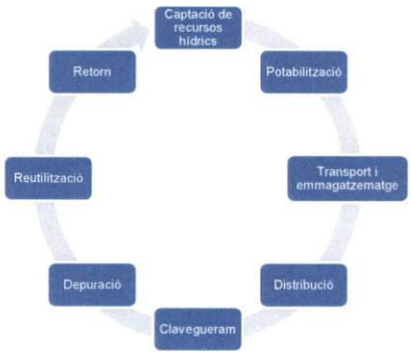
La companyia aposta per el desenvolupament i elprogrés de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana garantint en tot moment l'accés a una aigua de qualitat, el benestar i la salut de les persones i la gestió sostenible dels recursos hídrics.

La nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua ens permet garantir també l'excel·lència dels nostres serveis.

1.2 Activitat de la companyia

A Aigües de Barcelona proveïm aigua a prop de 3 milions de persones de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana mitjançant una gestió integral del cicle de l'aigua de referència a tot el món.

Cicle integral de l'aigua



Aigua potable	2020
Municipis	23
Habitants	2.964.777
Volum lliurat d'aigua a la xarxa (hm^3)	191,80
Nombre d'ETAP explotades per Aigües de Barcelona	6
Quilòmetres de xarxa	4.702,90
Nombre de dipòsits	83
Centrals de bombament	73
Vàlvules reguladores	138

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249306

Aigua per a usos no potables	2020
Municipis	10

Clavegueram	2020
Municipis servits	14
Habitants servits	457.842
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.298,82
Aigües depurades	**2020**
Municipis (*) Inclou els municipis que no pertanyen a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans	40
Habitants	3.435.115
Depuradores	7
Estacions de bombament	39
Càrrega contaminant equivalent (HE)	4.058.071,36
Aigua depurada (hm^3)	284,08

Reutilització	2020
Municipis	4
Volum d'aigua reutilitzada (hm^3)	12,35

Telecontrol	2020
Milions de registres diaris	1,5
Estacions remotes	113
Sensors a la xarxa d'abastament	5.600

1.3 Model de governança, responsable, ètic i transparent

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

Òrgans de govern

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249307

Accionistes

L'any 2013, la companyia es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA. Una societat publicoprivada que busca aprofitar les sinergies i la cooperació entre l'empresa privada i l'Administració pública en benefici de la societat i el medi que ens envolta.

Composició accionarial

Consell d'Administració

El Consell d'administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres, 3 a proposta de AMB, 11 a proposta de Societat General d'Aigües de Barcelona i 2 a proposta de Critèria Caixa, nomenats per la Junta d'accionistes.

Actuacions destacades:

- Reelecció dels consellers Jordi Ros i Marta Colet, per acords de la Junta de 15 de juny 2020
- Nomenament del secretari del Consell i de la Comissió Executiva a càrrec del senyor José Mª de Paz per acords del Consell d'Administració de 15 de juny de 2020. A la mateixa reunió el Consell acordà el nomenament del senyor Alejandro Jiménez com a secretari de les comissions no executives del Consell.
- En la reunió del Consell del 16 de setembre de 2020, es pren constància de les renúncies presentades al seus càrrecs de consellers pels senyors Josep Dolz i Manuel Raventós i com a Director General el senyor Ignacio Escudero i es nomena a Rubén Ruiz com a nou Director General.
- Segons els acords del Consell d'Administració del 18 de novembre de 2020, s'acorda la constitució de 3 noves comissions: d'acció social, d'innovació, i de recursos i infraestructures hidràuliques.
- La Junta d'Accionistes del 18 de novembre de 2020 acordà el nomenament dels senyors Felipe Campos i Clara Navarro.

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

Exercici de drets dels accionistes de manera telemàtica

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249308

Composició del Consell d'Administració (*)

President	Conseller delegat	Consellers i conselleres
Àngel Simon	Albert Martinez (en nom de la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.)	Narciso Berberana
Vicepresident		Felipe Campos
Manuel Cermeron		Marta Colet
		Montserrat Colldeforns
		Ramon Folch
		Asunción Martinez
		Clara Navarro
	Secretari no conseller	Marta Palacio
	José Mª de Paz Arias	Jordi Parès
		Miquel Roca
	Vicesecretari no conseller	Jordi Ros
	Alejandro Jiménez	Ciril Rozman
		Jordi Serra

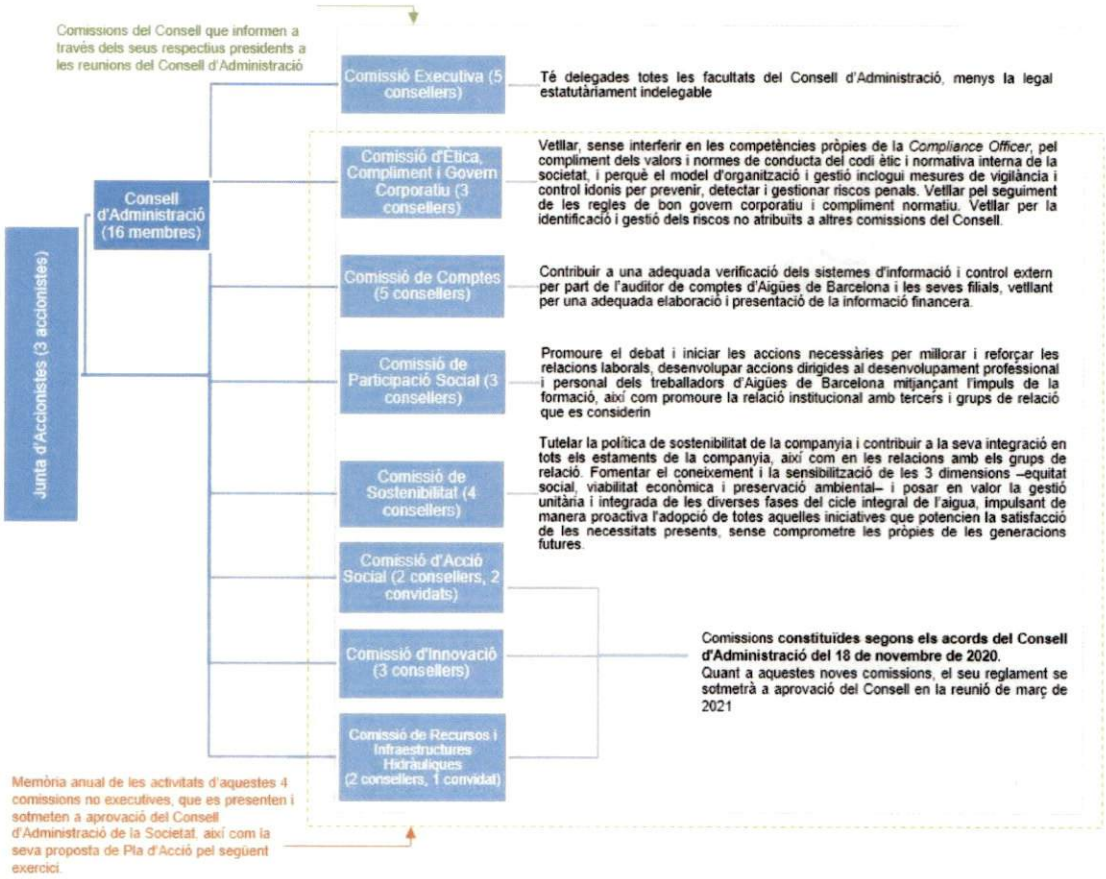
(*) Composició vigent en data de 31 de desembre de 2020. Aquesta composició recull els acords adoptats per la Junta d'accionistes del 15 de juny de 2020 i el 18 de novembre de 2020 i reunions posteriors del Consell d'Administració del 15 de juny i el 18 de novembre de 2020.

Comissions del Consell d'Administració

La companyia disposa de 8 comissions que depenen directament del Consell d'Administració: una d'executiva que té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les legalment o estatutàriament indelegables, i 7 comissions més, no executives, que treballen sobre diferents eixos com l'ètica, el compliment i el govern corporatiu, els comptes, la participació social i la sostenibilitat. A més, aquest 2020 se n'han constituït 3 més: d'acció social, d'innovació, i de recursos i infraestructures. Totes les comissions no executives, tenen un pla de treball que es sotmet a aprovació per part del Consell i una memòria anual. A totes les reunions hi assisteix el Director General de la companyia, i s'han establert vies de comunicació d'aquestes comissions amb el Consell d'Administració, amb l'objectiu d'informar periòdicament de les activitats realitzades per cadascuna.

Cal destacar que tots els membres del Consell d'Administració disposen d'accés a un espai documental de consellers i conselleres que permet l'accés a totes les actes i annexos de les reunions del Consell d'Administració, així com a les actes de les reunions de la Comissió Executiva i de les diverses reunions de les Comissions no executives del Consell.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249309
CLASE 8.ª



Estructura Directiva

El Comitè de Direcció d'Aigües de Barcelona té com a funció principal donar compliment a les polítiques i acords que emanen del Consell d'Administració de l'empresa. Aquest Comitè estableix estratègies a llarg termini i garanteix la viabilitat econòmica de la companyia així com l'excel·lència del servei i la màxima qualitat de l'aigua.

A més, executa les polítiques operatives i les actuacions en cadascun dels seus àmbits per assolir els objectius establerts.

El Director General rendeix comptes al Consell d'Administració, i aquest, presenta i sotmet a aprovació de la Junta d'Accionistes els comptes anuals, l'informe de gestió, i l'estat d'informació no financera.

Nova direcció per a nous reptes

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona va aprovar al 2020 una reestructuració de la direcció amb l'objectiu de fer front a nous reptes plantejats a l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, abordar la reconstrucció i donar impuls a un pacte social.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249310

Fonaments del nou model:

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

Composició del Comitè de Direcció Executiu

En data de 31 de desembre de 2020, l'equip directiu està format pels responsables següents de les diferents àrees que gestionen el dia a dia de la companyia.

1.4 Gestió del risc

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

La **Direcció de Riscos** és la que s'encarrega de gestionar i liderar la identificació, l'avaluació i el control dels riscos. En col·laboració amb la resta de departaments, desenvolupa un mapa de riscos amb una projecció a 5 anys, que revisa i aprova anualment la Direcció General, i es presenta a la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració i, finalment, al Consell d'Administració.

Procediment d'identificació i anàlisi de riscos

Fase 1: Identificació dels riscos	El procés d'identificació dels riscos procedeix a l'avaluació d'aquests i produeix una llista dels riscos organitzada segons els riscos estratègics, financers i operatius. Els riscos s'identifiquen atenent tant els factors que els causen com els efectes que puguin tenir en la consecució dels objectius d'Aigües de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249311
CLASE 8.ª

Fase 2: Valoració dels riscos	L'objectiu de la valoració de riscos és prioritzar-los segons la seva magnitud o rellevància, considerant el seu eventual impacte econòmic o reputacional així com la seva probabilitat d'ocurrència.
Validació i aprovació	Confecció del Mapa de riscos 2020.
Fase 3: Control dels riscos	Control i seguiment dels plans d'acció establerts des de cada àrea de l'organització amb l'objectiu de minimitzar el risc i obtenir un millor grau de coneixement i control de l'estat en cada moment. El seguiment del grau d'acompliment dels plans d'acció es fa semestralment, a fi d'estimar el grau d'acompliment i la seva efectivitat en el control i la mitigació del risc.

El procediment s'articula sobre la base de tres fases: identificació dels riscos, valoració i control.

Categorització dels riscos

Segons la seva naturalesa, actualment s'han identificat tres categories de riscos potencials a Aigües de Barcelona: **riscos estratègics, riscos financers i riscos operatius**.

Riscos estratègics	Riscos financers	Riscos operatius
Variació en el volum de demanda d'aigua derivat del canvi en el nombre de clients i aspectes climàtics, els canvis econòmics i polítics, la incidència de les noves tecnologies, els canvis en la normativa i legislació i la capacitat de l'empresa per salvaguardar la seva reputació d'acord amb els seus valors.	Són els riscos derivats de les fluctuacions dels tipus de canvi i d'interès, l'impagament de clients o el no compliment de les normatives financeres, entre d'altres.	Aquests riscos estan relacionats amb la contractació, els sistemes de control de processos i qualitat, la productivitat, les errades en la cadena de subministrament i l'absència de plans de contingència. En aquesta mateixa categoria, s'inclouen els riscos associats amb els desastres naturals, els danys causats als actius i els riscos de responsabilitat civil, que podrien afectar negativament el rendiment de l'empresa.

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249312
CLASE 8.ª

Riscos i disrupcions: maduració del Sistema de Continuïtat d'Aigües de Barcelona

La Gestió de Continuïtat es basa en la preparació proactiva de l'organització davant de contingències, mitjançant el desenvolupament de mecanismes per restaurar els processos clau, protegint l'operació i reputació de la companyia.

L'operació d'un sistema de continuïtat parteix de l'anàlisi del context i les necessitats dels grups de relació per, mitjançant una anàlisi d'impacte de negoci (AIN), determinar els processos i actius (edificis, persones, sistemes, etc.) en què la indisponiblitat serà causa d'una disrupció. Sobre aquests actius es farà una avaluació de riscos (AR) en la qual no són tan importants l'amenaça i la probabilitat que es materialitzi el risc com l'impacte (la disrupció), i aquesta avaluació donarà pas a la creació de plans de continuïtat per als riscos en què el nivell residual es considera no acceptable per no disposar de controls o barreres suficients.

És en la fase d'anàlisi on es determinen també les magnituds de continuïtat (màxim temps d'interrupció tolerable, temps de recuperació, mínim nivell de servei acceptable) que serviran de referència per a l'elaboració de plans de continuïtat i d'inversió.

AIN i AR es revisen periòdicament per avaluar l'efecte tant de canvis en el context i necessitats dels grups de relació, com de la incorporació de controls o barreres en els riscos, en gran part provinents de les inversions efectuades per l'empresa.

El Sistema de Continuïtat ha de garantir la competència de les persones involucrades en l'aplicació dels plans de continuïtat, i l'eficàcia d'aquests, per a la qual cosa es desenvolupa un pla de proves anual. Aquestes proves es complementen amb un simulacre de crisi en què Aigües de Barcelona entrena l'estructura del Pla de gestió d'incidents i emergències (PGIE).

El Sistema de Continuïtat d'Aigües de Barcelona té entre els seus objectius la disminució del risc en els processos certificats: Transport i Producció, amb indicadors centrats tant en la resposta davant de disrupcions (plans de continuïtat), com en els controls i les barreres pal·liatives (plans d'inversió). A aquest efecte, s'ha de mantenir la traçabilitat completa de les inversions relacionades amb els actius crítics d'aquests processos i el Pla director.

Així mateix, cal tenir en compte que Continuïtat posa l'èmfasi en la resposta als incidents per pal·liar un impacte ja produït, mentre que altres funcions com la de Planificació poden centrar-se en l'estat de la xarxa i les instal·lacions (envelliment, ràtio d'avaries, etc.).

Això es fa més evident si tenim en compte que Aigües de Barcelona disposa de vuit sistemes de gestió, i per tant, cadascun analitza els riscos des del punt de vista de la seva problemàtica: ètica, seguretat i salut, qualitat de l'aigua, medi ambient, industrial, eficiència energètica, seguretat de la informació, així com lleis de protecció de dades i protecció d'infraestructures crítiques, cadascun amb el seu catàleg d'amenaces, la seva metodologia d'avaluació de risc i el seu abast particular dins de la companyia.

<u>Cultura de la prevenció de riscos empresarials</u>

Al 2020 s'han dut a terme diferents accions en aquest sentit:

- Certificació de la norma ISO 27001, de seguretat de la informació, en els centres de control de les dues infraestructures crítiques d'Aigües de Barcelona.
- Incorporació al mapa de riscos d'una nova fitxa de la COVID-19 resultant dels canvis en el context actual derivats de la pandèmia.
- Projecte pilot de transformació digital de la Gestió de Riscos a Aigües de Barcelona. D'aquesta experiència s'obtenen els ajustos als diferents components del procés de gestió de riscos vigent: catàleg de riscos, metodologia de valoració i governança. El pilot ha involucrat els principals processos d'Aigües de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249313

- L'escalada de mesures per preservar el servei essencial d'Aigües de Barcelona, que ha comportat l'alentiment d'algunes iniciatives de risc industrial, ha suposat implantar formes d'operació diferents (com el confinament de les plantes amb el personal d'operació en autocaravanes). Un cop iniciada la desescalada del confinament, la prioritat es va focalitzar a recuperar el màxim nombre de manteniments correctius no urgents i preventius de les instal·lacions, per contenir un possible augment del risc d'avaries, en previsió de possibles rebrots.

El 2020, un any delicat pel que fa al risc cibernètic i la ciberseguretat

Les tecnologies d'Internet i xarxes informàtiques han canviat molts aspectes de la manera com operen les empreses. Mentre que els beneficis d'utilitzar tecnologies basades en Internet i altres avenços són nombrosos, també ho són els riscos inherents, com per exemple:

- Robatori o manipulació d'informació confidencial o privada, com ara registres financers o de salut.
- Virus que poden destruir dades, danyar maquinària, incapacitar sistemes o interrompre les operacions.
- Suplantació i fraus econòmics.

En el primer semestre del 2020, Aigües de Barcelona ha viscut un any complex pel que fa als ciberatacs, deguts en certa manera a la ràpida evolució de la indústria del cibercrim, que demostra que poden adaptar ràpidament les seves estratègies a fi de maximitzar el moment actual marcat per la pandèmia de coronavirus.

Actuacions destacades

A causa de l'augment dels ciberatacs rebuts durant el 2020, accentuats per la pandèmia mundial, Aigües de Barcelona ha reforçat tots els seus protocols i sistemes d'alerta preventiva i ha treballat en un pla de comunicació interna, amb enviament periòdic de comunicats a tots els seus treballadors i treballadores per tal de minimitzar els impactes dels atacs.

1.4.1 Sistemes de gestió operacionals

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

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

Des del punt de vista de la **sostenibilitat global de la companyia**, disposem d'una política de gestió integrada d'acord amb els principis de protecció del medi ambient, la gestió energètica eficient i la prevenció de riscos laborals. Així mateix, des de l'any 2016, s'integra la norma SGE 21 en la gestió de la responsabilitat, que incorpora, a més dels aspectes esmentats, la prevenció de la corrupció i el compliment dels drets humans.

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249314

Al 2020, s'ha elaborat una **nova política de gestió integrada** que inclou:

- Sistema de gestió ISO 27001, de seguretat de la informació i els seus principis en matèria de seguretat de la informació, per garantir la integritat, disponibilitat i confidencialitat de les dades i els sistemes d'informació que els suporten.
- Es substitueix el sistema OHSAS 18001 per la ISO 45001, de seguretat i salut laboral, i s'afegeixen els compromisos associats a eliminar perills i reduir riscos i promoure la consulta i la participació activa dels treballadors.
- Es dona més rellevància als compromisos adquirits amb la innocuïtat de l'aigua dins de la ISO 22000 i es destaca la necessitat d'assegurar les competències associades als diferents sistemes.
- S'introdueixen alguns conceptes importants relacionats amb el sistema de gestió del desenvolupament sostenible, segons la SGE 21, com l'adaptació al canvi climàtic, l'assoliment de la neutralitat climàtica, la promoció d'entorns diversos i igualitaris, l'establiment d'aliances i l'assegurament de la comunicació en xarxa amb els nostres grups de relació.

1.4.2 Sistema d'auditories internes i externes

El procés d'auditoria dona compliment a les disposicions definides pels sistemes de gestió i permet avaluar-ne la conformitat i l'eficàcia. Es tracta d'un procés sistemàtic, independent i documentat de manera que permeti recollir les evidències objectives necessàries.

Les auditories, ja siguin externes o internes, segueixen la planificació establerta en un pla anual d'auditories. Tots els sistemes s'auditen amb una periodicitat mínima anual, cobrint el mostreig de centres i activitats compreses en l'abast del sistema en un màxim de 6 anys per als centres i 3 anys per a les activitats.

Els auditors interns pertanyen al Grup Suez (a excepció de Continuïtat, que es contracta a una empresa externa). Existeix una llista d'auditors interns qualificats que compleixen els requisits de coneixements i experiència sobre l'àmbit a auditar, així com del sistema de gestió en qüestió.

Les anomalies derivades de les auditories es tracten individualment definint les correccions i accions correctives que evitin que es torni a repetir.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249315

Durant el 2020 s'han realitzat **14 auditories**, de les quals 3 han estat internes i 11 externes.

Internes:

1. Auditoria Integrada
2. Auditoria Continuïtat
3. Auditoria Seguretat de la Informació

Externes:

1. Qualitat segons ISO 9001
2. Gestió ambiental segons ISO 14001
3. Gestió energètica segons ISO 50001 (adaptació a la nova versió 2018 al maig del 2020)
4. Seguretat i salut laboral segons ISO 45001 (obtinguda la certificació al novembre del 2020)
5. Gestió del risc sanitari de l'aigua segons ISO 22000 (adaptació a la nova versió de la norma 2018 al novembre del 2020)
6. Gestió ètica i socialment responsable segons SGE 21.
7. Accidents greus (SJD) segons normativa vigent.
8. Continuïtat segons ISO 23001.
9. Indicadors Acord marc, segons l'Acord marc 2014-2018.
10. Certificació de l'empremta de carboni segons ISO 14064-1 versió 2019 (obtinguda al maig del 2020).
11. Renovada la certificació EFR , empresa familiarment responsable, al novembre del 2020.

A més, durant el 2020 s'ha iniciat el procés d'adaptació de la nova ISO 22301:2019 (data límit 2022) amb un GAP anàlisi al maig del 2020. L'adaptació a la nova norma està prevista per a l'octubre del 2021, i al maig del 2020 es va obtenir la certificació ISO 10464, de gasos amb efecte d'hivernacle, segons darrera versió per verificació de l'informe d'emissions GEH 2019 de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249316

1.5 Una estratègia transformadora amb visió de futur.

A Aigües de Barcelona treballem junt amb els diferents grups de relació per tal de donar solucions efectives i reals als reptes ambientals i socials, creant així, cadenes de valor.

1.5.1 Estratègia d'Aigües de Barcelona 2015-2020 , tancant un cicle.

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

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

Així doncs seguim treballant per millorar l'aigua no registrada (ANR). Aquest 2020 la situació de confinament no ens ha permès dur a terme els plans de manteniment tal i com estan establerts, i tot i que no hem assolit el percentatge d'energia verda produïda en el còmput del període 2015 – 2020 sí que ho hem assolit.

Objectius estratègics Aigües 2020

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2020	2019	2018	Tancament cicle 2016-2020
Persones	Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	47.526	42.838	35.675	
	Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.	Millorar en un 5% la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	Índex de satisfacció de les persones treballadores	*—	7,60	—	
		Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels clients	**7,36	7,75	7,73	

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249317

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2020	2019	2018	Tancament cicle 2016-2020
Persones	Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.	Millorar en un 10% la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,90	7,50	7,20	
		Augmentar en un 10% el volum de compra feta amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70%).	Volum de compra amb criteris de RSC	83,00%	51,00%	66,38 %	
	Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.	Assolir un valor del 35% de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	36,07%	33,33%	33,33%	
		Reduir en un 20% l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).	Índex de gravetat d'accidents	0,05	0,35	0,27	
		Reduir en un 20% l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015* (13,43).	Índex de freqüència	*5,24	10,24	7,54	
		Ampliar les mesures de benestar personal al 70% de la plantilla.	Percentatge de treballadors que gaudeixen de mesures de benestar personal.	**61,77%	62,91%	63,29%	
		Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	***45,57%	26,38%	24,00%	

(*) Durant el 2020 s'han produït un total de 9 accidents amb baixa, de manera que l'índex de freqüència se situa en un 5,24, per sota de l'objectiu anual establert. (**) Durant els darrers anys, s'han implantat moltes mesures de benestar personal, malgrat no queden reflectides en aquest índex, ja que inclou el col·lectiu operari (plantilla subjecte a torns). (***) Aquest % inclou les persones treballadores que participen en les xarxes d'intraprenedoria InnovAB i Influencers Digitals; projectes de finançament públic; com a Core Team als entorns de col·laboració del Grup Suez; i a les sessions de transferència de coneixement i cultura de la innovació emmarcats com Innovation Coffee, Knowledge Coffee i *webinars* GeCon

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249318

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

(*) Durant el 2020 hi ha hagut un empitjorament de l'indicador de reducció de l'aigua no registrada (ANR) degut a diverses circumstàncies: La situació COVID-19, i especialment durant el període d'emergència, es va reduir notablement l'activitat preventiva de recerca de fuites, així com de recerca de fraus, la renovació de canonades i escomeses i comptadors. A més, es va produir un incident amb una vàlvula de descàrrega de la xarxa de transport que es va quedar oberta accidentalment i es van produir diversos incidents amb la instrumentació de sectorització que van suposar la pèrdua temporal d'informació sobre els sectors de rendiment.

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2020	2019	2018	Tancament cicle 2016-2020
Ciutat	Reduir les nostres emissions de CO_2.	Reduir un 10% l'emissió de tones de CO_2 respecte de l'any 2015 (138.270,15 t CO_2 equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO_2 emeses respecte a l'any 2015 (138.270,15 t)	*53,66%	41,20%	40,60%	
		Augmentar un 10% l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).	kWh generats d'energia verda	17.630.067 kWh	21.228.583 kWh	18.842.120 kWh	
	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.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	81,50%	85,78%	17,00%	
		Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	9	9	13	

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249319

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2020	2019	2018	Tancament cicle 2016-2020
Ciutat	Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.	Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/hab./dia)	109,24	103,77	103,44	
		Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)*	86	148	82	

(*) LBG, Metodologia *London Benchmarking Group*

1.5.2 Estratègia fonamentada amb el Diàleg

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

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

Grups de Relació d'Aigües de Barcelona

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249320

Tenim una gran responsabilitat amb la ciutadania i l'entorn. Per això, Aigües de Barcelona vol donar resposta a tots els aspectes importants que interessen els 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 que realment importen tant a la societat com a nosaltres, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

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

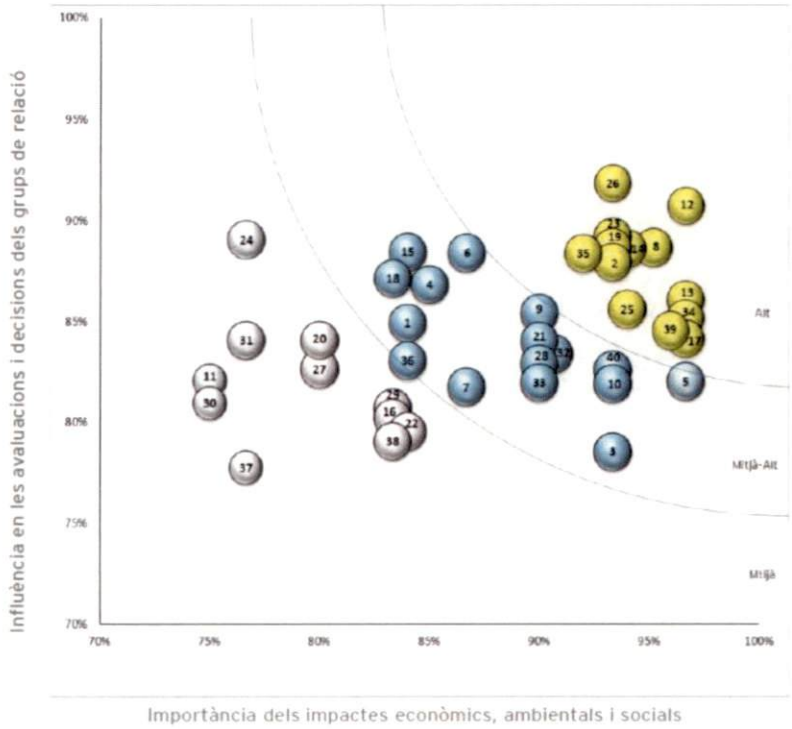
Grups de relació consultats

En aquest estudi, s'ha consultat els grups de relació següents a través de 9 entrevistes personals, 5 grups focals i 684 enquestes.

- Regulador (Agència Catalana del Aigua, ACA - Àrea Metropolitana de Barcelona, AMB)
- Accionista (CriteriaCaixa)
- Administració pública
- Persones treballadores
- Clients i ciutadania
- Proveïdors
- Ecosistema educatiu (escoles, instituts, universitats, etc.)
- Ecosistema sanitari (hospitals, centres d'atenció primària, etc.)
- Ecosistema associatiu (entitats socials com Càritas, Fundació Ronald McDonald, Fundació Mambré, Andròmines, etc.; i entitats ambientals com el Parc de Collserola i Aula i Natura)
- Mitjans de comunicació

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249321
CLASE 8.ª

Matriu de materialitat



ID	Tema	%
12	Reutilització de l'aigua tractada	93,8%
26	Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	92,6%
8	Qualitat de l'aigua potable	92,0%
13	Disponibilitat de l'aigua	91,4%
14	Gestió dels impactes de fenòmens climatològics derivats del canvi climàtic i adaptació	91,3%
23	Gestió preventiva dels impactes derivats dels abocaments a la mar	91,3%
19	Mitigació dels efectes del canvi climàtic, reducció i compensació de les emissions de CO_2	91,0%
34	Diversitat i igualtat	91,0%
2	Gestió del risc i continuïtat del servei	90,7%
17	Sostenibilitat de les inversions	90,5%
39	Ocupabilitat	90,3%
35	Seguretat i salut laboral	90,2%
25	Claredat de la factura	90,1%
5	Viabilitat financera i a llarg termini	89,4%
40	Desenvolupament de la comunitat local	88,0%
9	Propietats organolèptiques de l'aigua	87,7%
10	Tecnologies intel·ligents	87,6%
6	Transparència en la gestió del servei	87,6%
32	Formació i desenvolupament dels nostres professionals	87,1%
21	Residus i economia circular	87,0%
28	Satisfacció dels usuaris	86,5%

15	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	86,3%
33	Captació de talent	86,0%
3	Gestió de la comunicació i la reputació	86,0%
4	Ètica i compliance	85,9%
18	Eficiència energètica	85,3%
1	Bon govern i transparència	84,5%
7	Gestió públic-privada de l'aigua	84,3%
36	Diàleg i relació amb les persones treballadores	83,6%
24	Preservació de la biodiversitat	82,9%
29	Gestió de dades i ciberseguretat	82,1%
16	Transferència de coneixements i innovació	81,8%
22	Col·laboració en la identificació en les aigües residuals del COVID-19 o altres indicadors	81,8%
27	Mesures de flexibilitat horària i teletreball	81,4%
38	Aliances i col·laboracions	81,2%
31	Mesures de conciliació a empleats	80,4%
20	Minimització de l'impacte de les operacions	80,0%
11	Eficiència en les xarxes de distribució de l'aigua	78,6%
30	Compensació i prestacions als treballadors	78,0%
37	Relació amb els proveïdors y gestió responsable de les compres	77,3%

(*) Els tres temes de desenvolupament sostenible més rellevants per a Aigües de Barcelona i els seus grups de relació són "Reutilització de l'aigua tractada" (tema 12), "Garantia del subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat" (tema 26) i "Qualitat de l'aigua potable" (tema 8). Tots els temes considerats tenen una rellevància superior al 77%.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249322

1.5.3 Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, dins el nostre full de ruta

El 2015, Nacions Unides va definir 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) desglossats en 169 metes a assolir el 2030. Aquest marc comú aborda els majors reptes de la humanitat des d'una òptica global i transversal, en què es fa necessària la implicació activa de les empreses, entre molts altres protagonistes

La nostra contribució l'hem definida a través de tres eixos d'acció que impacten sobre diversos ODS:

Pensa en global, actua en local. Estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.

Solucions específiques. Estratègies emmarcades dins el pla d'acció Aigües 2030, que desenvolupen solucions específiques i replicables per abordar reptes concrets.

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

Contribució directa

Contribució complementària

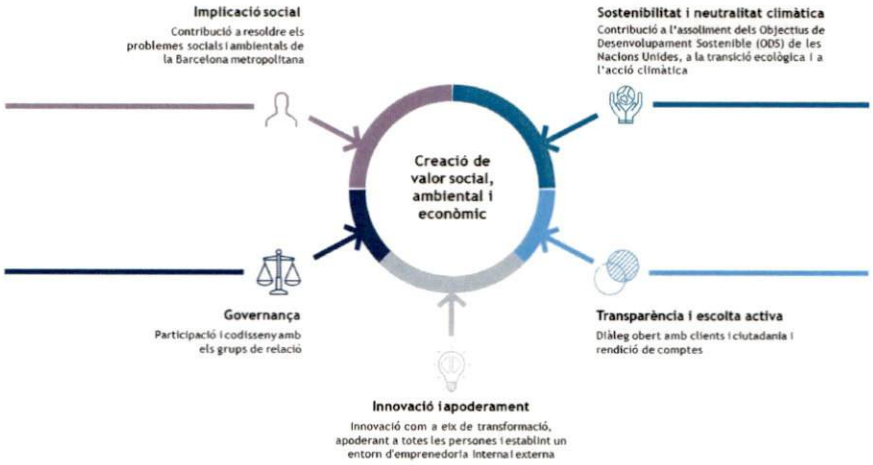
1.5.4 Agenda 2030, estratègia de futur

Amb el compromís de millorar la qualitat de vida de les persones i contribuir a un ecosistema biodivers, resilient i pròsper, el 2020 hem treballat en l'elaboració de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona, que esdevindrà l'eix vertebrador de l'estratègia d'Aigües de Barcelona pels propers anys, i en línia amb els Objectius per al Desenvolupament Sostenible fixats per Nacions Unides ens ha de permetre afrontar els grans reptes actuals i futurs.

L'Agenda s'ha elaborat a partir de les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació (anàlisi de materialitat) , i d'un procés de cocreació interna a partir d'equips transversals i multidisciplinaris amb la participació de diversos col·laboradors externs.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249323
CLASE 8.ª

Principis orientadors de l'Agenda 2030



Amb aquest nou enfoc estratègic, Aigües de Barcelona vol anar més enllà de la Responsabilitat Social i la Gestió Responsable, apostant per la creació de valor compartit.

Objectius de l'Agenda 2030

- Alinear la capacitat de creació de valor de l'empresa amb les necessitats de la societat en l'àmbit metropolità de Barcelona.
- Vincular la raó de ser de la companyia amb objectius socials, ambientals i econòmics.
- Assumir el compromís de gestió transparent, eficient i sostenible d'un bé públic.
- Integrar els grups de relació en el disseny de les accions i presa de decisions.
- Impulsar el codisseny i la col·laboració oberta entre l'administració, les empreses i la ciutadania com una oportunitat per fer front als reptes de la Barcelona metropolitana en l'horitzó 2030.

1.6 Innovació palanca de futur

A Aigües de Barcelona establim la innovació com un dels valors que defineixen la nostra identitat. Som un referent dins l'ecosistema innovador de Barcelona. La nostra trajectòria realça l'esforç de tots els professionals a través de projectes que tenen un impacte positiu i tangible en la societat.

És per això que entenem la innovació com una garantia per a l'eficiència i la millora de la nostra competitivitat, però sobretot l'entenem com una via per fer més fàcil la vida de les persones, i en especial, la d'aquelles persones que més ho necessiten. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona busquem l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua però també busquem solucions innovadores que minimitzin l'impacte davant del canvi climàtic, reinventin la relació entre l'aigua i la ciutat, i desenvolupin solucions socials per poder resoldre problemes crítics de la ciutat i les persones. Per assolir aquest objectiu, potenciem el desenvolupament del talent intern, alhora que ens complementem per mitjà de col·laboracions amb agents externs que ens aporten una visió diferent apostant per la innovació oberta.

Tenim el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions, centres tecnològics, universitats o administracions aporta valor al que fem, ens permet assolir fites més ambicioses i ens ajuda a contribuir positivament a la societat més enllà de la nostra organització.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249324
CLASE 8.ª

Aquest compromís es materialitza en **6 línies de recerca**: Recursos alternatius, Impacte del canvi global, Gestió eficient d'infraestructures, Medi ambient i salut, Aigua i energia, i Gestió de la demanda d'aigua.

La nostra tasca de **recerca i innovació es realitza principalment a través de Cetaqua**, que promou la investigació, el desenvolupament tecnològic i la innovació dels processos del cicle integral de l'aigua cap a una economia circular i amb la mirada posada en el futur. Així mateix, treballem per generar un ecosistema en el qual s'incentiven les col·laboracions, fent possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat i generant aliances estratègiques per accelerar el procés de creació de valor.

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

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

Actuacions destacades

- Durant el 2020 podem destacar el desenvolupament de diverses probes de concepte amb startups en el marc dels projectes d'innovació oberta Start4Big, en col·laboració amb CaixaBank, Naturgy, SEAT i Telefónica i Tech4Climate, en col·laboració amb Fundació Repsol, Banc Sabadell i Nestlé.

- En quanta innovació i transformació la companyia ha seguit impulsant els següents programes d'intraprenedoria:
    - Xarxa Innovab; xarxa interna d'intraprenedoria, formada per voluntaris que amb el rol de transmissors de la innovació, col·laboren per crear solucions concretes als reptes plantejats per millorar el funcionament de la companyia.
    - Xarxa d'Influencers Digitals; Equips –auto organitzats– que treballen d'acord amb els principis de mentalitat *Agile*, amb l'objectiu d'obtenir rapidesa i eficiència a l'hora d'impactar, de manera continua, amb resultats mesurables i escalables vers els objectius que persegueixen a cada Expedició Digital.

- Espais col·laboratius amb l'objectiu de potenciar la cultura de la innovació, promoure la transparència i la informació sobre projectes d'innovació oberta, recerca, i transformació, així com millorar l'aprenentatge continu de les persones treballadores d'Aigües de Barcelona.
    - Trobades digitals obertes a tota l'Organització, desenvolupades a través de *Innovation Coffees* i *Knowledge Coffees*, impulsats i coordinats directament per la Direcció d'Innovació i Coneixement. Durant el 2020, s'han realitzat 3 *Innovation coffee* i 8 *Knowledge coffee*, en el que han participat més de 180 treballadors.
- Durant el 2020 podem destacar el desenvolupament de diverses proves de concepte amb *startups* en el marc dels projectes d'innovació oberta Start4Big, en col·laboració amb CaixaBank, Naturgy, SEAT i Telefónica, així com Tech4Climate, en col·laboració amb Fundació Repsol, Banc Sabadell i Nestlé.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249325

- Quant a innovació i transformació, la companyia ha continuat impulsant els programes d'intraprenedoria següents:
    - Xarxa InnovAB: xarxa interna d'intraprenedoria formada per persones voluntàries que, amb el rol de transmissors de la innovació, col·laboren per crear solucions concretes als reptes plantejats per millorar el funcionament de la companyia.
    - Xarxa d'Influencers Digitals: equips –autoorganitzats– que treballen d'acord amb els principis de mentalitat *agile*, amb l'objectiu d'obtenir rapidesa i eficiència a l'hora d'impactar, de manera contínua, amb resultats mesurables i escalables vers els objectius que persegueixen a cada expedició digital.

- Espais col·laboratius amb l'objectiu de potenciar la cultura de la innovació, promoure la transparència i la informació sobre projectes d'innovació oberta, recerca i transformació, així com millorar l'aprenentatge continu de les persones que treballen a Aigües de Barcelona.
    - Trobades digitals obertes a tota l'organització, desenvolupades a través d'Innovation Coffees i Knowledge Coffees, impulsats i coordinats directament per la Direcció d'Innovació i Coneixement. Durant el 2020, s'han realitzat 3 Innovation Coffees i 8 Knowledge Coffees, en què han participat més de 180 treballadors i treballadores.

1.7 Gestió econòmica responsable

Com a mostra del nostre compromís amb la societat, a Aigües de Barcelona portem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics que garanteixen el creixement, sense oblidar la generació d'impactes positius en el nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit.

Tot i això, l'any 2020 ha estat marcat des del punt de vista econòmic per dues qüestions: la reducció en la tarifa de l'aigua, aprovada al desembre de 2019 i que s'ha aplicat a partir de l'1 de gener de 2020; i la pandèmia de la COVID-19, un fet imprevisible que impacta des de març en tres aspectes:

- Descens de la venda d'aigua en els àmbits comercials i industrials, més acusat que l'increment en els consums domèstics derivat dels confinaments domiciliaris.
- Costos fruit de l'operativa COVID-19: digitalització, no progressiva, d'àrees d'operacions; implantació d'eines per al teletreball; neteja d'instal·lacions i vehicles; mesures preventives; testos COVID-19, o el confinament del personal de les instal·lacions crítiques per a la gestió de la demanda.
- Arran de la pandèmia, i degut a la impossibilitat legal de dur a terme el procés reglat de gestió del deute, el volum de deute acumulat i, en conseqüència, la morositat, s'han multiplicat.

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

En un context nou, incert i complex, la companyia ha continuat estant a prop de les persones.

Gestió econòmica	2020	2019	2018
Recursos destinats a la societat (Fons de solidaritat i aportacions LBG) (M€)	4,40	3,50	3,60
Impost de societats (€)	1.170.552	8.267.363	8.803.613
Benefici net (€)	3.883.020	22.221.895	22.939.368
Subvencions públiques rebudes (€)	16.560,00	73.058,92	92.010,00

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249326

2. ÈTICA I TRANSPARÈNCIA BASE DE LA NOSTRA CULTURA.

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

D'acord amb aquesta responsabilitat adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que preveuen possibles riscos d'incompliment. La configuració d'un marc ètic i del sistema de prevenció de comissió de delictes, a la pràctica es configura a través dels següents recursos:

- El **Codi ètic**, document que estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona.
- La figura de ***compliance officer***, nomenada específicament pel Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el 2016, i reelegida en 2020 que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal al si de l'organització.
- El **model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals**, que conté els principis i el marc d'actuació per al control i la gestió efectius dels riscos penals, i que es basa en tres principis: *a*) prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·lícits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona; *b*) actuar en tot moment dins de la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna; *b*) impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de «tolerància zero» de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

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

Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

En 2020 hem procedit a la revisió del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals i del mapa de riscos penals.

Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, com ara:

- Política sobre conflictes d'interès, aprovada el març de 2020 pel Consell d'Administració.
- Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics.
- Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos
- Política de patrocini, mecenatge i col·laboració
- Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
- Política de compliment ambiental
- Política de compliment fiscal.

2.1 Formació i sensibilització

Amb l'objectiu de crear un entorn de treball agradable i fomentar uns valors de cooperació, positivisme, respecte i companyerisme en l'activitat diària, Aigües de Barcelona ofereix periòdicament a tots els seus treballadors i treballadores formació en relació amb el marc ètic establert. Posem a la seva disposició el Codi ètic, el Model de Prevenció de Riscos Penals i les principals polítiques.

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

Formació en línia:

- Formació general en línia sobre estructura ètica, formació en línia mitjançant vídeos de sessions presencials sobre: medi ambient i innovació, contractació, econòmic-financer, PRL, la direcció de persones, i organització i relacions amb administracions.
- Vídeo de formació al personal sense accés habitual a ordinador sobre: medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, PRL, protecció dels actius i conflictes d'interès.
- *Compliance* i competència: perspectiva del licitador.
  Compliance i competència: perspectiva del contractant

Formació específica

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

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

Difusió de l'estructura ètica

- Campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica (píndoles, e-mails informatius).
- Comunicat a través del Portal de Transparència d'Aigües de Barcelona, el canal de comunicació de codietic@aiguesdebarcelona.cat, juntament amb formularis de consulta i de comunicació d'irregularitats, així com la política de privacitat aplicable al canal ètic.
- Incorporació als Safety Corners digitals de la documentació que integra l'estructura ètica: codi ètic, polítiques, protocol d'investigacions internes, protocol disciplinari i formularis.
- Incorporat al manual de benvinguda per a noves incorporacions l'enllaç amb el vídeo sobre estructura ètica: medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, PRL, protecció dels actius i conflictes d'interès.
- Intervenció, com a ponent, en una taula rodona del seminari de treball sobre els dilemes ètics del Compliance Officer, de la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull.

2.2 Canal ètic

Disposem d'un canal ètic que es va crear com a mecanisme de comunicació intern i extern per fer consultes o denunciar qualsevol tipus de comportament poc ètic. A més, disposem d'un protocol disciplinari en cas d'incompliment, que complementa el protocol d'investigacions internes relatives a incompliments de les polítiques internes, que respecta cinc principis rectors bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.

Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2020, la Compliance Officer ha rebut 14 comunicacions, 9 consultes vinculades principalment amb procediments d'aprovació relacionades amb patrocinis i mecenatges, 4 consultes relacionades amb conflictes d'interès i, finalment, una consulta relacionada amb l'acceptació d'una invitació a un esdeveniment cultural.

Canal ètic	2020	2019	2018
Consultes sobre procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges	9	10	10
Consultes relacionades amb conflictes d'interès	4	8	0
Altres (invitacions, regals, atencions...)	1	6	1
Total comunicacions	**14**	**24**	**11**

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249328
CLASE 8.ª

Des de la creació del canal ètic al 2017, no s'ha rebut cap comunicació relativa a suposats incompliments específics d'Aigües de Barcelona del 2017 fins al 2020.

Durant el 2020, el 100% dels treballadors de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el *pack* de benvinguda.

Reglament General de Protecció de Dades

Durant el 2020, hem continuat treballant per procurar l'adequat compliment del Reglament General de Protecció de Dades.

Principals accions:

- Actualització del registre d'activitats de tractament, anàlisi de riscos. Nomenament de la Delegada de Protecció de Dades pròpia d'Aigües de Barcelona.
- Actualització de les diverses polítiques de protecció de dades i publicació a la intranet.
- Convocatòria del Comitè LOPD d'Aigües de Barcelona, integrat per un grup multidisciplinari de professionals que integren les diverses Direccions d'Aigües de Barcelona.
- Gestió del canal intern i extern per a atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: dpo@aiguesdebarcelona.cat. El canal es comunica a través del Portal de Transparència juntament amb la corresponent política de privacitat.
- Formació online sobre aspectes RGPD a tots els professionals.
- Sessions formatives específiques a la Direcció de clients, Direcció de Governança i Regulació, Direcció de PRL.
- Adaptació de la política de cookies del web d'Aigües de Barcelona als nous requeriments fixats per l'AEPD.
- Realitzades 4 comunicacions informatives entre tots els professionals.
- Recull setmanal de les principals notícies rellevants en protecció de dades i resolucions sancionadores.
  Participació com a ponent en el Taller Online, Gestió de projectes RGDP, de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.

2.3 Transparència

Aigües de Barcelona, amb ferma voluntarietat i cultura de transparència aplica la normativa vigent (la que ens és aplicable), i de manera voluntària, la companyia amplia la informació de continguts "no obligatoris" a través **del Portal de Transparència**. Durant el 2020, hem implementant millores i actualitzacions de la informació al **Portal,** http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/, amb **l'objectiu d'aplicar la normativa vigent de transparència que ens sigui aplicable i apropar la nostra activitat d'una manera clara i transparent** als nostres grups de relació, entre ells la ciutadania en molts dels casos de manera totalment voluntària.

Durant l'exercici 2020, el comitè de continguts del Portal de Transparència del web d'Aigües de Barcelona, amb participació de les diverses àrees funcionals de la companyia, ha continuat treballant de manera coordinada i en col·laboració proactiva, propostes de pla d'acció i la seva implementació..

De la mateixa manera, durant el segon semestre de 2020 s'ha constituït un grup de treball intern, transversal i multidisciplinari, amb l'objectiu de realitzar un diagnòstic d'estat de situació en matèria de transparència i determinar formalment quina és la nostra cultura i ecosistema de transparència i rendició de comptes amb els nostres grups de relació, posant en valor mesures de transparència voluntària que ja realitzem i explorant noves vies i continguts, alhora que, segons diferents normatives que ens són aplicables, protegim els interessos rellevants de la companyia.

Aquest projecte té dues línies de treball:

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249329
CLASE 8.ª

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

2.4 Respecte dels drets humans

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

Aquest compromís es veu reflectit en diverses polítiques i protocols:

- **El Codi ètic** d'Aigües de Barcelona promou el respecte de la dignitat humana.
- **El Codi de conducta dels proveïdors** 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.
- **El Pla d'igualtat** garanteix la igualtat entre homes i dones que formen la nostra plantilla, i fomenta polítiques i acords en àmbits com la formació, el desenvolupament professional, l'assetjament en totes les seves modalitats, la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, la contractació i la promoció.
- **Protocol d'actuació en matèria d'assetjament**. L'assetjament moral, sexual i per raó de sexe, així com qualsevol altre tipus d'assetjament o discriminació a la feina, no seran permesos ni tolerats sota cap circumstància, i seran sancionats amb contundència. Amb l'objectiu d'aconseguir aquest propòsit, la Comissió d'Igualtat de la companyia va aprovar en data 28 d'abril de 2014 el segon Protocol d'actuació a aplicar en matèria d'assetjament.

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

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

La pandèmia de la COVID-19 ha donat lloc a una crisi sense precedents en la nostra època. Pràcticament tots els països del món s'han vist afectats per aquesta emergència, i les seves conseqüències van més enllà de les sanitàries, fins a haver-se convertit ràpidament en una crisi econòmica i social.

Aquesta situació excepcional ha obligat els governs i les empreses a adoptar mesures extraordinàries per frenar la transmissió del virus: confinament de la població, restriccions en la circulació, redirecció de recursos econòmics, tancament de negocis, etc. Encara que aquestes mesures responen a la prioritat màxima de salvar vides, és important no perdre el focus respecte a les possibles vulneracions que puguin produir-se en matèria de drets humans, especialment entre els més vulnerables.

Es per això que, conscients que el recurs que gestionem, **l'aigua, és un dret fonamental** imprescindible **per a la salut i per a una vida digna**, a Aigües de Barcelona hem establert aquest dret al centre de les nostres decisions i prioritats. I tot i que des del 2012 estem al costat dels més vulnerables ajudant amb el Fons de Solidaritat, durant la pandèmia hem ampliat les ajudes a pimes i autònoms, als serveis socials i als hospitals de campanya.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249330

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

2.5 Lluita contra la corrupció i el suborn

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

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

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

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

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

2.6 Blanqueig de capitals

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

- No es poden fer ni acceptar de cap manera pagaments en efectiu d'import igual o superior als 2.500 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera).
- Tampoc no es poden fer ni acceptar pagaments en efectiu d'import inferior als 2.500 euros quan aquests pagaments estiguin associats a una "operació" d'import igual o superior als 2.500 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera).
- Per *operació* s'entén qualsevol lliurament de béns o prestació de serveis, i el fet de fraccionar el pagament d'una operació en diverses factures no eximeix del compliment del límit legal, és a dir, a l'efecte de determinar l'import de l'operació, cal sumar totes les factures relatives a una mateixa operació per veure si aquest import és igual o superior als 2.500 euros.
- En el cas d'operacions de tracte successiu, s'analitzaran els pactes als quals s'ha arribat (en contracte o no) pel que fa als imports que cal pagar per un servei concret.
- A l'efecte del que estableix aquesta Llei, i respecte de les operacions que no es puguin pagar en efectiu, s'ha de conservar els justificants del pagament durant el termini de 5 anys des de la data del

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249331

pagament, per poder acreditar que es va efectuar per algun dels mitjans de pagament diferents de l'efectiu, en cas que l'Administració ho requereixi.

Atès que el compromís de la companyia és la no admissió de pagaments i cobraments en efectiu en els supòsits assenyalats anteriorment, cal evitar, en tot cas, el risc de sanció previst per l'incompliment de les limitacions als pagaments en efectiu que disposa la Llei 7/2012, i que consisteix en una sanció del 25% de la quantia pagada en efectiu.

3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES

Tenim com a objectiu fomentar un servei més inclusiu, posant les capacitats de la companyia al servei d'una economia que generi prosperitat per a tothom, sense deixar fora les persones en situació de vulnerabilitat.
A Aigües de Barcelona treballem per crear un bon clima organitzacional. Ens basem en el respecte dels nostres treballadors i treballadores, fomentem una cultura d'igualtat entre homes i dones, i creem llocs de treball segurs i saludables.

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

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

3.1 Plantilla

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

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

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249332

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

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

3.2 Ocupació

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	2020 Dones	2020 Homes	2020 Global	2019 Dones	2019 Homes	2019 Global	2018 Dones	2018 Homes	2018 Global
Altes durant el període	28	54	82	26	53	79	71	116	187
Baixes durant el període	43	77	120	37	77	114	49	68	117
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	9,50	6,72	7,47	9,20	6,80	7,43	6,95	11,45	18,30
Taxa de rotació	14,59	14,94	10,93	13,09	14,62	10,73	4,80	6,66	11,45

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2020 Menors de 30 anys	2020 Entre 30 i 50 anys	2020 Més de 50 anys	2019 Menors de 30 anys	2019 Entre 30 i 50 anys	2019 Més de 50 anys	2018 Menors de 30 anys	2018 Entre 30 i 50 anys	2018 Més de 50 anys
Altes durant el període	36	38	8	27	40	12	41	122	24
Baixes durant el període	34	53	33	32	55	27	42	67	8
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	55,03	5,34	2,49	50,12	5,54	4,19	89,13	16,67	8,60
Taxa de rotació	51,97	7,45	0,01	59,40	7,61	0,01	91,30	9,15	2,87

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Actuacions destacades

El Departament d'Educació i Aigües de Barcelona signen un conveni de col·laboració en Formació Professional Dual

El Departament d'Educació i Aigües de Barcelona han signat al 2020 un conveni de col·laboració per a la Formació Professional Dual en el sector de l'aigua. L'acord inclou un nou Cicle Formatiu de Grau Superior en Gestió de l'Aigua, que s'imparteix des de l'inici de curs a l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat. L'alumnat d'aquest curs combinaran la formació amb pràctiques a Aigües de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249333

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

Fins ara, s'impartien programes duals de l'aigua a l'Institut Pere Martell de Tarragona i a l'Escola Municipal de Treball de Granollers. El nou cicle de Grau Superior a l'Institut Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat obre l'oferta als estudiants de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Ocupació inclusiva i diversa

Al 2020 Aigües de Barcelona s'ha incorporat a la xarxa Red + D, que impulsa la Red Acoge, per avançar cap a la generació de polítiques i accions que fomentin entorns laborals inclusius que garanteixin la igualtat d'oportunitats i que siguin un model sostenible de gestió empresarial.

En el marc de la Setmana de l'Equitat, la Diversitat i la Inclusió, s'ha portat a terme el *webinar* "La diversitat cultural a l'empresa: el valor de la diferència", amb l'objectiu de continuar sensibilitzant i formant sobre els beneficis que la diversitat cultural aporta en els entorns laborals, i oferint diferents estratègies per superar els reptes que suposa per a les empreses la gestió de la diversitat.

L'equitat i el respecte efectiu a la diversitat formen part dels principis orientadors d'Aigües de Barcelona, fomentant una cultura que garanteix la igualtat d'oportunitats per a tothom. Per això, el compromís de la companyia és promoure entorns de treball inclusius, de qualitat i diversos, i contribuir d'aquesta manera al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU.

Pla de doctorats industrials

El Pla de doctorats industrials és una estratègia de la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb universitats públiques i privades, a la qual Aigües de Barcelona es va adherir el 2014.

La proposta de col·laboració d'Aigües de Barcelona amb el Pla de doctorats industrials presenta trets diferencials destacats, com són la resolució de problemes aplicats, l'accés dels estudiants a prototips, la investigació col·laborativa i aplicada, la formació específica a la indústria, les noves oportunitats de carrera, així com professionals altament qualificats dins del sector de l'aigua.

Els aspectes relacionats amb l'aigua a tractar pels diferents doctorands són diversos: canvi global, gestió eficient, medi ambient i salut, aigua i energia...

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

3.3 Contractació

	2020			2019			2018		
Mitjana de la plantilla segons el sexe	**Contracte fix**	**Contracte temporal**	**Total**	**Contracte fix**	**Contracte temporal**	**Total**	**Contracte fix**	**Contracte temporal**	**Total**
Dones	263,09	31,58	294,67	256,56	26,05	282,61	247,67	21,58	269,25
Homes	742,75	60,66	803,41	742,78	37,20	779,98	707,33	45,00	752,33
Total	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**	**999,34**	**63,25**	**1.062,59**	**955,00**	**66,58**	**1.021,58**

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249334

CLASE 8.ª

Mitjana de la plantilla segons l'edat	2020			2019			2018		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menors de 30 anys	670,18	40,90	711,08	27,25	26,62	53,87	20,25	21,00	41,25
Entre 30 i 50 anys	308,83	12,75	321,58	691,02	31,36	722,38	656,00	31,58	687,58
Més de 50 anys	26,83	38,59	65,42	281,07	5,27	286,34	278,75	14,00	292,75
Total	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**	**999,34**	**63,25**	**1.062,59**	**955,00**	**66,58**	**1.021,58**

Mitjana de la plantilla segons la categoria professional	2020			2019			2018		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	156,21	0	156,21	153,23	0	153,23	122,08	0	122,08
Titulació de grau mitjà	71,58	0	71,58	67,36	0	67,36	66,92	0,08	67,00
Càrrecs intermedis	321,15	18,32	339,47	316,04	13,78	329,82	308,75	13,50	322,25
Oficials administratius	142,25	7,92	150,17	144,19	6	150,19	144,83	3,42	148,25
Oficials no administratius	265,15	27,25	292,40	269,26	10,65	279,91	265,92	21,66	287,58
Personal auxiliar, obrer i subaltern	49,50	38,75	88,25	49,26	32,82	82,08	46,50	27,92	74,42
Total	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**	**999,34**	**63,25**	**1062,59**	**955,00**	**66,58**	**1021,58**

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

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

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2020	2019	2018
Direcció i titulació superior	1,00	0,33	0
Titulació de grau mitjà	0	0	0,67
Càrrecs intermedis	3,24	3,5	3,33
Oficials administratius	3,17	2,75	1,58
Oficials no administratius	7,42	8,42	8,08
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2,00	2,00	3,92
Total	**16,83**	**17,00**	**17,58**

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249335

3.4 Acomiadaments

Acomiadaments segons el sexe	2020	2019	2018
Dones	1	1	2
Homes	2	0	1
Total	**3**	**1**	**3**

Acomiadaments segons l'edat	2020	2019	2018
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	3	1	3
Més de 50 anys	0	0	0
Total	**3**	**1**	**3**

Acomiadaments segons la categoria professional	2020	2019	2018
Direcció i titulació superior	1	0	0
Titulació de grau mig	0	0	0
Càrrecs intermedis	0	0	1
Oficials administratius	0	1	0
Oficials no administratius	1	0	0
Personal auxiliar, obrer i subaltern	1	0	2
Total	**3**	**1**	**3**

3.5 Formació personalitzada i creixement professional

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

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

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249336
CLASE 8.ª

Dades significatives de formació:

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2020			2019			2018		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	1.741,48	3.671,87	5.413,35	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.902,25	2046,00	3.948,25
Titulació de grau mitjà	964,93	2.644,48	3.609,41	521,00	759,75	1.280,75	1.033,25	2415,75	3.449,00
Càrrecs intermedis	2.993,57	9.166,88	12.160,45	1.769,75	6.188,00	7.957,75	1.860,75	6411,40	8.272,15
Oficials administratius	3.234,77	1.439,98	4.674,75	3.056,00	634,00	3.690,00	2.165,00	1454,50	3.619,50
Oficials no administratius	33,10	7.794,30	7.827,40	440,25	10.617,75	11.058,00	32,50	8346,71	8.379,21
Personal auxiliar, obrer i subaltern	917,72	2.578,47	3.496,19	186,00	1.035,50	1.221,50	440,00	1742,25	2.182,25
Total	**9.885,57**	**27.295,98**	**37.181,55**	**9.285,75**	**22.338,50**	**31.624,25**	**7.433,75**	**22.416,61**	**29.850,36**

3.5.1 Retenció de talent i la promoció interna

El veritable valor d'Aigües de Barcelona neix en les persones, en la seva capacitat per innovar, per resoldre problemes des de la creativitat i per actuar amb intel·ligència. Aquestes facultats tenen un factor comú: el talent. Per això, entenem la gestió del talent com un dels principals reptes per a la consecució dels nostres objectius i l'èxit de la nostra organització.

Ens adaptem a noves formes d'atracció de talent a través de col·laboracions amb diferents centres d'estudi i acords de col·laboració amb universitats i centres de formació professional.

D'altra banda, apostem per un model de creixement i desenvolupament d'acord amb l'acompliment de cada persona. Avaluem l'acompliment de tots els nostres professionals, a través de l'aplicació "Talent up", amb el propòsit de potenciar-ne la carrera professional i de determinar-ne la formació, així com les retribucions complementàries, el rendiment i la conducta. Aquest procés permet implicar les persones treballadores en els seus objectius i alinear-los amb els objectius de l'organització, establir un canal de comunicació entre responsable i col·laborador, millorar les actituds i els resultats dels treballadors i treballadores, i reconèixer les persones amb un bon acompliment.

Promoció Interna	2020	2019	2018
Dones promocionades internament	24	21	18
Homes promocionats internament	42	55	59
Professionals inclosos en DEO	260	254	180
% Professionals inclosos en DEO	23,70	23,9	17

<u>Per a un lideratge femení efectiu</u>

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

- Participació en Talentia360 Dones Directives, programa de l'Escola d'Organització Industrial en col·laboració amb l'Institut de la Dona i per la Igualtat d'Oportunitats.
- Participació en el programa "Bootcam Impulsa" per a dones directives.
- Participació en el Programa *Lead Mentoring* de Caixabank.
- Comitè de Direcció Executiu paritari (50%-50%) i en els diferents òrgans de governança. Als Comitès de Transformació i d'Acció de la companyia, també s'ha assolit la paritat de gènere (40%-60%).

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249337

3.6 Entorn relacional i dialogant

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

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

El Conveni d'Aigües de Barcelona regula els punts següents:

- Les matèries de classificació, promoció i formació professional i el diàleg social s'estableixen en el marc de dues comissions paritàries.
- Les competències en matèria de seguretat i salut, constituint un Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral de manera paritària.
- Totes les competències i la informació que s'ha de facilitar al Comitè Intercentres, així com les competències de la Comissió Mixta de Seguiment de la Marxa de l'Empresa.
- Els criteris de repartiment de diferents ajuts i beneficis socials per a la plantilla, regulant la Comissió d'Afers Socials.
- El compromís d'adoptar mesures tendents a assolir la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones i l'eliminació de la discriminació entre homes i dones, així com mesures de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa.

Diàleg amb les persones treballadores i els representants sindicals.

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

- El primer, mitjançant la **representació dels treballadors i treballadores de la companyia**, a través de les diferents seccions sindicals, regulades i els seus delegats de personal i comitès d'empresa, com a màxims representants dels treballadors. Amb ells s'estableix una comunicació formal i ordenada en la qual es comparteix informació sobre qüestions que puguin afectar tant l'empresa com les persones que hi treballen. Ambdues parts es reconeixen mútuament per negociar convenis col·lectius i diferents acords.

  A més de participar en les negociacions de condicions de treball, participen activament en diverses comissions com: seguiment de la marxa de l'empresa, seguretat i salut laboral, afers socials, igualtat i formació, així com altres comissions que es pugui requerir segons el moment i el context, com la comissió de seguiment d'evolució de la COVID-19 sorgida arran de la pandèmia actual.

- El segon és el canal "Ambaixadors", un projecte iniciat al 2019 que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors, fomentar una comunicació de proximitat creant un canal bidireccional entre els treballadors i la direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.

<u>Actuacions destacades</u>

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249338
CLASE 8.ª

3.7 Entorn de treball igualitari i divers

Considerem que la nostra organització és el reflex dels nostres treballadors i treballadores, i entenem també 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 una societat diversa i en continu procés de transformació.

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

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

Objectius prioritaris del Pla d'igualtat

- Fomentar l'increment de la participació de la dona a l'empresa.
- Augmentar la permanència de les dones a l'empresa.
- Potenciar el nivell formatiu de les dones amb l'objecte de facilitar-ne la promoció professional.
- Augmentar la representació de la dona i l'home en aquelles categories/nivells en què tinguin una representació més baixa.
- Eliminar tota forma de discriminació, directa o indirecta, al si de l'organització.
- Facilitar la conciliació de la vida personal, familiar i laboral de totes les persones treballadores.
- Prevenir i evitar situacions d'assetjament.
- Integrar la perspectiva de gènere en la gestió dels recursos.
- Difondre una cultura empresarial compromesa amb la igualtat que impliqui tota l'organització.

Al 2020, Aigües de Barcelona ha continuat treballant en la negociació del segon Pla d'igualtat d'Aigües de Barcelona

Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

Acord 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 al Consell d'Administració representi el 30%. En aquest aspecte, podem dir que al 2020, hem aconseguit l'objectiu, en arribar a un 31.25%.

Igualtat (%)	2020	2019	2018
Dones al Consell d'Administració	31,25	25,00	18,65
Dones al Comitè de Direcció	50,00	36,36	40,00
Dones en càrrecs directius i de comandament	36,07	33,33	33,33

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

A Aigües de Barcelona estem compromesos amb les persones i el territori on desenvolupem la nostra activitat, per això impulsem propostes orientades a seguir construint una societat més forta, més sana i, per tant, més sostenible en el temps.

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249339

beneficien aquests col·lectius i establim col·laboracions amb diverses administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives amb el convenciment que ens aporta un capital humà molt valuós.

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

Persones amb diversitat funcional segons el sexe	2020	2019	2018
Dones	10	9	11
Homes	15	14	13
Total	25	23	24
% sobre total de plantilla	**2,31**	**2,12**	**2,27**

El reconeixement del compromís d'Aigües de Barcelona en aquests àmbits és ampli i divers:

- Segell Bequal per a l'acció en diversitat funcional
- Distintiu d'Igualtat a l'Empresa
- Empreses per una societat lliure de violència de gènere
- Segell Làbora 2020: atorgat per la ciutat de Barcelona com a empresa responsable i que certifica la seva col·laboració en la contractació de persones en situació de vulnerabilitat, vetllant per la igualtat d'oportunitats a la ciutat de Barcelona.
- Conveni *"Más mujeres y mejores empresas"*
- Distinció per part de la Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai) per la seva participació en el projecte Jove Valor

3.7.2 Bretxa salarial

Durant el 2020, Aigües de Barcelona ha calculat el **percentatge de bretxa salarial** entre els seus treballadors. La dada global és del **5,56%**

Tot i que sí que s'evidencia bretxa salarial, estem satisfets de la nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat; cal destacar la **reducció de la Bretxa respecte al 2018 en 2,37%.**

Bretxa Salarial	2020	2019	2018
%	5,56	6,34	7,93

El sector de l'aigua ha estat històricament un sector molt masculinitzat, amb trajectòries i antiguitats molt llargues, fet que explica, entre d'altres, la diferència en les retribucions mitjanes anuals.

Remuneracions:

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i s'ha realitzat basant-se en la remuneració mitjana dels treballadors en actiu en data 31/12.

El càlcul de la bretxa salarial entre homes i dones s'ha fet considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries. En algun cas, s'han tractat les dades per garantir que la comparativa sigui 100% homogènia segons l'estat de les persones i el temps treballat, i per tant les xifres retributives i el nombre de persones poden no coincidir amb altres dades reportades en altres informes. **La fórmula de càlcul és: bretxa salarial=(salari mitjà homes-salari mitjà dones)/(salari mitjà homes).**

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249340

La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció.

Retribució del Consell d'Administració: els membres del Consell d'Administració no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.

Bretxa Salarial global

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

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

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

Bretxa Salarial segons edat.

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

2019						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total**	**Bretxa salarial**
Menors de 30 anys	19	33.196,79	34	30.938,87	31.748,31	-7,30%
Entre 30 i 50 anys	207	48.332,48	516	50.002,15	49.524,77	3,34%
Més de 50 anys	61	52.883,72	247	57.701,84	56.744,49	8,35%

2018						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total**	**Bretxa salarial**
Menors de 30 anys	19	29.476,27	27	30.055,73	29.816,39	1,93 %
Entre 30 i 50 anys	213	46.874,86	519	49.011,41	48.389,71	4,36 %
Més de 50 anys	49	52.375,20	230	56.855,69	56.068,79	7,88 %

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249341

Bretxa Salarial segons la classificació professional

2020						
Mitjana de retribucions segons la classificació professional	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Direcció	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37%
Comandament	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30%
Personal tècnic	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29%
Personal administratiu	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20%
Personal operari	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28%

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

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

3.7.3 Prevenció de l'assetjament

A Aigües de Barcelona considerem qualsevol forma de violència com un atemptat contra la dignitat de les persones i, per tant, una violació dels drets fonamentals. Per aquest motiu, des del 2014 disposem d'un **protocol d'actuació en cas d'assetjament**.

Volem aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones. Per això, declarem que l'assetjament moral, sexual i per raó de sexe, així com qualsevol altre tipus d'assetjament o discriminació a la feina, no seran permesos ni tolerats en cap circumstància, i seran sancionats amb contundència.

Disposem d'una bústia de consultes o denúncies relatives a l'assetjament. Les consultes o denúncies rebudes relatives a l'assetjament es posaran en coneixement de la Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament i es tractaran amb total confidencialitat.

L'adreça és bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat.

Durant el 2020 no s'han rebut denúncies d'assetjament; per tant, no ha calgut activar el protocol d'assetjament.

3.7.4 Conciliació personal, familiar i laboral

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249342

els objectius perseguits per establir la consonància entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla.

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball on totes les persones treballadores percebin que poden aconseguir progressivament les seves metes de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional. Una prova d'això és que el 2020 hem renovat la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable (EFR) adquirint un nivell superior de certificació, nivell "B" d'Empresa ProActiva en matèria de conciliació laboral, atorgat per la Fundación Más familia. A més, durant el 2020 un any complex per a totes les persones i organitzacions, hem llençat enquestes periòdiques sobre conciliació amb l'objectiu de conèixer les necessitats dels nostres treballadors i treballadores envers la conciliació de la vida professional i personal i la seva valoració en relació a les mesures actuals disponibles.

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

- 46 mesures sobre la qualitat del treball
- 21 mesures de flexibilitat temporal i espacial
- 9 mesures de suport a la família
- 11 mesures de desenvolupament personal i professional
- 7 mesures en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats

Actuacions destacades:

Adhesió al Charter del Teletrabajo y Flexibilidad Laboral.

Iniciativa impulsada per la **Fundació Más Familia** per a promoure el compromís empresarial amb la cultura de la flexibilitat laboral i el teletreball, el respecte pel medi ambient, la diversitat i la inclusió, així com els beneficis d'una cultura flexible.

Participació en el "Programa de Mentoria en Organització del temps"

Aigües de Barcelona forma part de la Xarxa NUST, iniciativa creada el 2006 per l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu, entre d'altres, d'intercanviar i difondre coneixements i experiències entre empreses i organitzacions en l'àmbit de la gestió del temps i la conciliació, fent xarxa entre les organitzacions públiques, privades i del tercer sector, en l'àmbit local i internacional, per generar sinergies i avançar conjuntament.

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

Impuls del teletreball i la flexibilitat, una realitat al 2020

El 2020, ha esdevingut un abans i un després pel que fa al teletreball i la flexibilitat horària a les organitzacions. Tot i això, Aigües de Barcelona ja comptava amb un programa pilot de teletreball, amb 120 persones de la seu central.

La declaració de l'estat d'alarma, va accelerar el procés ja iniciat per l'organització, d'implantació total del teletreball. El 2 d'abril de 2020, una gran part dels equips tècnics i administratius de l'empresa, 696 persones (100% de les persones que poden teletreballar), van passar de la modalitat presencial a teletreball, fet que ha suposat una disminució notable dels desplaçaments in itinere.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249343

Arrel de l'acceleració de la implantació del teletreball per la crisi COVID-19, es va procedir, de manera immediata, a canviar els ordinadors de sobretaula per portàtils. De la mateixa manera, es va proveir d'accés als servidors de manera remota, telefonia digital i del material informàtic necessari a tots els treballadors i treballadores en modalitat de teletreball. A més, l'impuls al teletreball ha anat acompanyat de diverses formacions en eines digitals, Office 365, treball en remot i ciberseguretat. El conjunt de mesures i la ràpida resposta de l'empresa, va possibilitar implantar el teletreball amb èxit en un temps record.

Dades destacades de conciliació i flexibilitat:

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

3.8 Nou model de treball: smart working

Durant el 2020, s'ha treballat en un nou model de Smart working, amb l'objectiu de dotar els nostres treballadors i treballadores dels recursos necessaris per desenvolupar la seva feina de manera completament autònoma.

Aquest nou model, està basat en 4 eixos; Espais, Cultura, Processos i Tecnologia.

Espais
- No asignació de taula.
- Mobilitat interna.
- Espais oberts.
- De despatx a sala de reunions.

Cultura
- Nous lideratges.
- Treball per projectes.
- Estructura àgil.
- Comunicació en entorns virtuals.

Processos
- Oficina sense paper.
- Digitalització dels processos.

Tecnologia
- Portàtils.
- Office 365.
- Telefonia IP.

A més, en aplicació dels protocols de restricció de la mobilitat i la limitació de presència física als centres, Aigües de Barcelona ha posat a disposició d'aquest personal cadires ergonòmiques i pantalles de visualització de dades amb l'objectiu de millorar l'ergonomia en el domicili de treball i prevenir l'aparició de trastorns musculesquelètics.

3.9 Desconnexió laboral

A Aigües de Barcelona disposem d'unes guies de bones pràctiques que es posen a disposició de totes les persones treballadores i es publiquen a la intranet de l'organització:

Política de reunions

Per tal de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política específica per a la celebració de reunions de treball, establint un manual de bones pràctiques que inclouen com cal actuar abans i durant les reunions. Aquesta política s'ha publicat a totes les sales de reunions i a la intranet de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249344

Política de bon ús del correu electrònic

Amb la finalitat de vetllar per la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha desenvolupat una política específica per a l'ús del correu electrònic, establint un manual de bones pràctiques que permet conscienciar sobre l'ús de les eines que l'empresa posa a disposició de les persones treballadores i racionalitzar-ne aquest ús.

3.10 Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

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

FOMENTAR una autèntica cultura de la prevenció, entenent per això la cultura organitzativa, plenament participativa, amb un enfocament essencialment positiu que asseguri el compliment efectiu i real de les obligacions preventives i proscrigui el compliment merament formal o documental de les obligacions corresponents.

REFORÇAR la necessitat d'integrar de manera efectiva i eficient i en termes de sostenibilitat la prevenció de riscos laborals (PRL) en els sistemes de gestió de l'empresa en tots els nivells organitzatius.

ADEQUAR les noves formes d'organització del treball a la normativa de PRL.
Aigües de Barcelona, a més de complir amb els requisits establerts en les diferents normatives, ha apostat per l'establiment d'un sistema de gestió de la seguretat i salut laboral per tal de proporcionar a l'organització llocs de treball segurs i saludables, prevenir les lesions i el deteriorament de la salut dels treballadors i les treballadores, i millorar contínuament el desenvolupament de la seguretat i salut laboral en el treball.

Per identificar els perills laborals, Aigües de Barcelona disposa de diferents procediments i metodologies de treball d'avaluació dels riscos associats a:

- Instal·lacions.
- Activitats realitzades en els centres de treball d'Aigües de Barcelona per part de personal propi, personal d'empreses contractistes o visitants.
- Agents físics, químics i biològics i/o relacionats amb les condicions de treball que puguin estar presents a l'entorn de treball.

En la promoció de la cultura preventiva i l'assoliment de la millora contínua, l'organització posa a l'abast de les persones treballadores mecanismes de comunicació perquè tothom pugui informar dels esdeveniments detectats en el treball que puguin tenir un impacte sobre la seguretat laboral (situacions de risc, incidents, bones pràctiques a la feina...). Totes aquestes comunicacions deriven en una anàlisi de situació per buscar solucions que permetin minimitzar o eliminar la situació perillosa, així com difondre i fer extensives a la resta de l'organització aquelles bones experiències detectades que permeten obtenir una millora en les condicions de treball.

Com a òrgan de consulta, participació i comunicació, Aigües de Barcelona té constituïts 13 comitès de seguretat i salut laboral formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció, representants dels treballadors i treballadores i en els quals participen membres del Servei de Prevenció.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249345

Dades de sinistralitat laboral

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

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

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

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

Classificació de l'absentisme per hores	2020			2019			2018		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Accident laboral	0,00	1.635,45	1.635,45	380,21	2.942,03	3.322,24	361,88	2.551,11	2.912,99
Accident in itinere	0,00	397,44	397,44	399,68	1.145,21	1.544,89	242,78	1.672,00	1.914,78
Malaltia	21.536,17	43.001,61	64.537,78	35.097,53	71.170,63	106.268,16	19.345,34	46.457,27	65.802,61
Baixa de llarga durada*	0,00	749,20	749,20	238,2	142,01	380,21	1.765,45	1.726,97	3.492,42
Total general	21.536,17	45.783,70	67.319,87	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.715,45	52.407,35	74.122,80

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

Actuacions destacades

Transició de OHSAS 18001 cap a la ISO 45001

Al llarg de l'any 2020, s'ha treballat en la transició de l'OHSAS 18001 cap a la ISO 45001 en matèria de seguretat i salut laboral. Durant el procés de certificació, l'equip auditor va destacar nombrosos punts forts del sistema:

- El lideratge visible de la Direcció.
- L'esforç per promoure la cultura de seguretat i salut laboral a l'organització.
- L'impuls a la consulta, comunicació i participació per part de la plantilla en aquest àmbit.
- El sistema d'anàlisi de context i detecció de necessitats i expectatives dels grups de relació.
- Les aplicacions implantades per millorar la gestió de la seguretat i salut laboral.
- El pla de mesures preventives implementades arran de la COVID-19.
- Aquesta transició ha suposat un gran esforç en la revisió documental existent al Sistema de Gestió per adaptar-la als nous requeriments de la norma d'alt nivell ISO 45001, així com una tasca continuada

de consulta i participació amb la representació dels treballadors a fi d'informar i aprovar conjuntament els canvis proposats i la nova documentació generada per donar compliment als nous requisits.

3.10.1 Formació

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

Els cursos de formació en matèria preventiva pretenen ser una font d'aprenentatge i de transmissió de continguts cap als treballadors. Durant el 2020, a causa de la situació de confinament generada per la crisi sanitària de la COVID-19, la major part de les sessions formatives en matèria de seguretat i salut laboral impartides s'han dut a terme en format telemàtic. Els cursos de modalitat mixta impartits per entitats formatives externes s'han adaptat als nous temps i han ofert una part teòrica en línia i un ensinistrament pràctic presencial.

Malgrat que s'ha impartit una tipologia diversa d'accions formatives en matèria de seguretat i salut, el gran gruix ha estat destinat a la formació de la pràctica totalitat de la plantilla en actiu sobre les mesures preventives per a la gestió de la pandèmia COVID-19 i els plans de tornada a la normalitat als centres de treball. Les accions formatives s'han realitzat dins la jornada laboral

3.10.2 COVID-19

Aigües de Barcelona ha treballat de manera molt activa per adaptar la seva operativa als escenaris generats per la pandèmia mundial de la COVID-19, seguint permanentment la situació, adaptant-se a les noves realitats, i mantenint sempre l'estratègia de gestió preventiva a fi de garantir la qualitat de l'aigua i la seguretat i salut laboral de les persones treballadores de la companyia.
Els estàndards de protecció aplicats per Aigües de Barcelona per treballar de manera segura enfront la COVID-19 s'han basat en les recomanacions establertes per les autoritats competents (Ministeri de Sanitat i Organització Mundial de la Salut).

Actuacions destacades:

- **Plans de treball específics** per a cada centre de treball a fi de mantenir el funcionament com a servei mínim essencial garantint la màxima seguretat del personal davant la COVID-19.
    - Servei de teleoperadors des de casa.
    - Servei de lectura de comptadors i distribució de factures s'incorpora paulatinament al treball a partir del 25 de maig.
    - Oficines d'Atenció al Client tancades fins el 8 de juny, i és a partir d'aquesta data quan comença la cita prèvia i aforament limitat a les oficines.

- **Presència permanent a les potabilitzadores i depuradores tancades a personal extern**. Per assegurar la continuïtat del servei d'aigua, un nombre reduït però essencial de personal es tanca dins les instal·lacions fent torns de 12 hores durant 15 dies a les grans instal·lacions, o durant 1 setmana en algunes EDAR més petites. L'empresa habilita autocaravanes amb servei de càtering i garanteix controls mèdics i d'assistència sanitària i psicològica

- **Campanya de comunicació en relació amb la COVID-19** i l'evolució de la pandèmia mitjançant comunicats interns dirigits a tots els treballadors i treballadores per determinar les estratègies empresarials adoptades per la companyia a fi d'adaptar-se als nous escenaris de la pandèmia. També es defineixen les mesures bàsiques d'autoprotecció que cal aplicar, tant en l'àmbit laboral com en el personal, per reduir el risc de contagi.

- **Entrega de mascaretes** per a la protecció dels treballadors i treballadores durant la jornada laboral (dades comptabilitzades fins a mitjans del mes de novembre):

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249347

- 145.786 unitats de mascaretes quirúrgiques
- 34.479 unitats de mascaretes autofiltrants FFP2
- 1.710 unitats de mascaretes autofiltrants FFP3 (en aquest cas per oferir continuïtat a l'operació, allà on estigui determinat l'ús d'aquesta tipologia de protecció).

- **Dispensadors de gel hidroalcohòlic** a tots els centres de treball, per a la desinfecció de les mans. També s'han repartit unitats de gel hidroalcohòlic portàtils per dur als vehicles.

- S'ha dotat tots els centres de treball de **productes desinfectants** per a la desinfecció de les superfícies de treball compartides, així com dels elements i equips de treball comuns o compartits.

- S'han programat **desinfeccions periòdiques dels centres i vehicles** de treball amb una empresa especialitzada com a mesura complementària a les neteges diàries habituals. Addicionalment, en forma de pilot i per aconseguir la màxima autonomia en les desinfeccions, s'ha procedit en alguna de les instal·lacions a l'adquisició d'equips portàtils de desinfecció per utilitzar-los en espais i zones de treball i vehicles de flota.

- S'ha dotat els centres de treball de **mecanismes de control de temperatura corporal en els accessos a les instal·lacions**, en aplicació dels protocols de presa de temperatura als centres de treball. Per dur a terme aquesta activitat, s'ha dotat els centres de treball de càmeres facials de lectura automàtica i/o dispositius termogràfics de lectura corporal, i s'ha definit un protocol d'actuació i comunicacions aplicable en funció dels resultats obtinguts (positiu en temperatura).

- Senyalística COVID-19 a tots els centres de treball com a eina informativa per recordar als usuaris les mesures de compliment a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona

3.10.3 Vigilància de la salut

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

Pel que fa a l'activitat preventiva de vigilància de la salut, s'han efectuat un total de 818 reconeixements mèdics i els pendents segueixen en procés. Quant s l'atenció presencial i telefònica, s'han atès un total de 3.304 consultes.

Programes i iniciatives de prevenció i promoció de la salut laboral:

- Campanya de vacunació antigripal.
- Control de suport i seguiment de casos COVID-19.
- Realització de test de detecció de la COVID-19 (test PCR i test serològic anticossos).
- Campanya de reducció hiperlipidèmia (colesterol/triglicèrids) i dieta.
- Promoció de la salut física.
- Suport en fisioteràpia respiratòria en època COVID-19.
- Revisions ginecològiques.
- Ergonomia preventiva.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249348
CLASE 8.ª

3.11 Benestar de les persones

La Direcció d'Aigües de Barcelona està molt conscienciada i compromesa a contribuir al benestar dels seus treballadors i treballadores, millorant les seves condicions de treball, oferint un programa de salut integral i promocionant uns hàbits saludables que permetin garantir la qualitat de vida de les persones treballadores.

Fins a l'inici de la COVID-19 a principis del mes de març, hem seguit treballat amb la Plataforma d'Hàbits Saludables per mantenir aquest compromís.

Arran de la pandèmia, aquesta Plataforma ha treballat de manera virtual. Periòdicament s'han anat publicant articles, recomanacions, consells... per fer front, tant en el pla emocional com físic, a aquesta situació que estem vivint. Sempre amb l'acompanyament del servei mèdic de la companyia.

Continuem apostant per donar valor a tot allò que ens faci sentir millor, conèixer-nos més i cuidar-nos.

Respecte a la iniciativa de distribuir fruita un dia a la setmana entre tots els departaments de tots els centres de treball de l'empresa, va quedar aturada en el moment en què es va prioritzar el teletreball. En contrapartida, la fruita que se solia repartir als centres de treball, durant el mes d'abril es va repartir de manera solidària als hospitals Sant Joan de Déu i Hospital Clínic.

3.11.1 Salut emocional i aspectes psicosocials

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

Servei de psicologia

Per tal de garantir la continuïtat i seguir donant resposta, totes les consultes es fan de manera telemàtica. Amb l'objectiu de garantir el compliment en matèria de la protecció de dades, s'adapten els protocols i s'estableix que les persones que sol·licitin accés al servei reben per correu els documents amb la informació relativa al tractament de dades i la política de privacitat per la qual es regeix el servei. L'abordatge i el seguiment s'efectuen tant a través del correu genèric del servei com per via telemàtica, i s'inclou el seguiment dels casos previs a decretar-se l'estat d'alarma.
Durant el 2020 s'han realitzar 171 visites al servei de Psicologia, i els principals motius de consulta han estat: baix estat d'ànim per l'aïllament social, por al contagi, pressió per la gestió d'equips, patologies propenses a la hipocondria, dificultat en la gestió del temps i conciliació familiar, desorganització, reincorporacions de baixes de llarga durada, o situacions de pèrdua i processos de dol.

Suport psicològic durant l'estat d'alarma

Reforç psicològic amb caràcter proactiu dins del pla de contingència. Aigües de Barcelona constitueix amb els seus propis mitjans una unitat de suport psicològic que treballa en el seguiment i suport del personal confinat a les plantes de tractament d'aigua i depuració.

Durant el 2020 s'ha atès 85 treballadors i s'han rebut 479 trucades. Els principals problemes detectats han estat la gestió dels contratemps (averies, desperfectes causats per temporals, equips reduïts...), gestió i conciliació del temps, així com dificultat en la gestió del descans i la son reparadora durant l'autoconfinament.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249349

Tallers psicoemocionals

A finals del mes de febrer es va presentar i aprovar la proposta de tallers psicoemocionals per tal de donar resposta a algunes dimensions derivades de l'avaluació de riscos psicosocials, així com a alguns conflictes que s'han anat reportant al llarg d'aquesta.

La proposta inclou tres tallers per realitzar dins del pla d'Acció psicosocial durant l'exercici 2020-2021:

- Benestar laboral a través de la gestió emocional.
- Gestió positiva de l'estrès.
- Comunicació efectiva i assertivitat.

Els tallers estan orientats a la prevenció de conflictes i busquen assolir els objectius següents:

- Millorar els processos de comunicació.
- Facilitar l'autoconeixement.
- Promoure la gestió positiva dels factors.
- Manejar de manera saludable les expectatives.

4. MEDI AMBIENT

Un dels reptes del segle XXI és la lluita contra el canvi climàtic, com ha quedat palès en l'última dècada. Actualment, a més, s'ha començat a parlar sobre crisi climàtica per fer referència a la situació en què ens trobem com a conseqüència de dècades d'increment de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle.

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

Les característiques del clima mediterrani, pel que fa al règim de pluges i temperatures, sumades a la capacitat limitada dels rius de les conques internes de Catalunya i l'augment progressiu de la demanda d'aigua, comporten ja un dèficit de garantia de subministrament que anirà en augment si no se'n redueix el consum i es disposa de nous recursos. És per això que l'emergència climàtica ha de ser una responsabilitat compartida entre administracions, empreses i ciutadania

4.1 Gestió ambiental

4.1.1 Polítiques en matèria de medi ambient

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

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

4.1.2 Efectes sobre el medi ambient

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

- Manteniment dels cabals ecològics
- Manteniment de la qualitat dels medis receptors
- Conservació de la biodiversitat a les instal·lacions (infraestructures verdes)

- Accessibilitat a un recurs de qualitat
- Generació de recursos a través de la reutilització de residus i energia.
- Producció i subministrament d'aigua regenerada.

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

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

Tots aquests estan monitorats d'acord amb els procediments de gestió i plans d'emergència.

A més, Aigües de Barcelona està certificada amb la ISO 14001:2015 i la ISO 9001:2015 en les activitats següents del servei de gestió integrada del cicle de l'aigua:

- Tractament, transport i distribució d'aigua potable per al consum humà.
- Sanejament d'aigües residuals urbanes, inclosos els processos de recol·lecció, intercepció, transport, elevació, depuració i regeneració.

Processos de gestió associats: control, presa de mostres i anàlisis de la qualitat d'aigües, residus, llots de depuració, sediments i lixiviats, disseny i desenvolupament de tècniques analítiques, operació i manteniment d'infraestructures i instal·lacions, gestió comercial, així com gestió de la informació geogràfica de xarxes.

4.1.3 Prevenció de riscos ambientals

Aigües de Barcelona té subscrita una pòlissa de responsabilitat mediambiental que té com a objecte garantir:

1. El pagament de les despeses en què l'assegurat estigui obligat a incórrer, d'acord amb la llei, per a la restitució del medi ambient al seu estat abans del sinistre, de conformitat amb la garantia de responsabilitat mediambiental.
2. Les indemnitzacions o les despeses de les quals pugui resultar civilment responsable l'assegurat, d'acord amb la llei, per danys corporals, materials i perjudicis que es derivin dels anteriors, causats a tercers, de conformitat amb la garantia de responsabilitat civil per contaminació.
3. Els danys indicats en els apartats 1 i 2 i derivats de l'activitat de transport.

Així mateix, ha dut a terme les anàlisis de riscos mediambientals derivades de l'aplicació de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de responsabilitat mediambiental.

4.1.4 Recursos econòmics dedicats al medi ambient

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249351

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

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

4.2 Canvi climàtic

La prevenció, l'estalvi i l'eficiència, juntament amb la reutilització, són les principals estratègies per adaptar-se als canvis que està patint el clima. Una lluita que, des de la nostra organització, entenem que ha d'estar basada en un model d'economia circular i baixes emissions.

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

- Implantació d'un nou model d'explotació del cicle de l'aigua basat en l'economia circular i tenint 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 un ús més eficient de l'aigua i l'estalvi.
- Reducció del consum d'energia i les emissions, incorporant les fonts d'energia locals, renovables i fomentant l'autoproducció.
- Impuls de la recerca i innovació en favor de la reducció de l'impacte mediambiental i 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.

4.2.1 Mitigació

Treballem per la millora continuada i per establir-nos objectius de reduccions d'emissions ambiciosos i efectius.

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

La **petjada de carboni** d'Aigües de Barcelona el 2020 ha estat de **64.072,38 Tones CO_2 equivalents* Hem reduït les emissions de CO_2 en un 53,66% respecte al 2015** i hem refermat el compromís que l'organització té en la lluita contra el canvi climàtic, apostant per:

- Compra d'energia lliure d'emissions
- Mesures d'eficiència energètica
- Producció d'energia verda
- Mobilitat sostenible

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249352

Empremta de carboni	*2020	2019	2018
Tones CO_2 equivalents emeses	64.072,38	79.003,58	82.093,06
Tones CO_2 equivalents emeses Abast 1	10.680,85	12.827,19	20.803,10
Tones CO_2 equivalents emeses Abast 2 (*marked-based*)	176,48	335,19	5.794,67
Tones CO_2 equivalents emeses Abast 3	53.215,05	65.841,20	55.495,29

(*) Considerant que els factors de càlcul que utilitza Aigües de Barcelona per calcular la petjada de carboni són els publicats per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i que a data actual encara no estan publicats, en aquest document la companyia inclourà aquesta informació utilitzant els factors de càlcul de 2019 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat. (**) El percentatge d'estalvi del 53,70% (2015-2020) provisional ja que, per calcular les emissions del 2020, s'han fet servir els factors de càlcul del 2019 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat.

Dades significatives sobre energia

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	2020	2019	2018
Consum total d'energia elèctrica	200.634.632	204.097.179	193.958.900
Consum de gas natural	*3.345.970	9.040.376	62.974.060
Consum de gasoil	412.499	341.841	283.382

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

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	2020	2019	2018
Consum d'energia elèctrica	97.149.545	97.394.108	90.271.719
Consum de gas natural	*3.223.599	8.922.702	9.225.985
Consum de gasoil	**144.655	77.369	212.561

(*)El gas natural es fa servir pel cremador de l'atomitzador. Durant l'any 2020 la planta de fangs ha treballat menys hores que durant el 2019, degut a diferents problemes a la instal·lació. (**) A finals de 2018 es va fer una comanda de gasoil a Producció, i això va fer que el consum de 2019 fos més baix, al 2020 s'ha normalitzat.

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

Consum d'energia en oficines (kWh)	2020	2019	2018
Consum d'energia elèctrica	4.475.964	4.525.423	4.641.830
Consum de gas natural	84.440	115.489	105.116
Consum de gasoil	*1.734	3.663	1.908

(*) La pandèmia ha fet que no hàgim pogut realitzar les proves de continuïtat als grups electrògens amb la freqüència amb què ho fem normalment. Aquest fet ha provocat que el consum de gasoil d'aquests sigui una mica més baix. D'altra banda, l'any 2019 vam patir una avaria en el grup principal de Collblanc, fet que va propiciar el consum més elevat d'aquest durant les moltes proves o maniobres de sincronització del grup de reserva que vam haver de col·locar a l'edifici.

Transició cap a la mobilitat sostenible

Com a part del nostre compromís amb la sostenibilitat i com a via eficaç per a la lluita contra el canvi climàtic, a Aigües de Barcelona hem impulsat mesures per liderar la transició cap a la mobilitat sostenible. El nostre objectiu és reduir les emissions, fomentar l'eficiència energètica, millorar la qualitat de vida de les persones a les zones on actuem i conscienciar els nostres treballadors i treballadores.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249353

Vehicle elèctric

L'esforç i la voluntat d'Aigües de Barcelona per avançar cap a una gestió cada cop més respectuosa amb el medi ambient i eficient des del punt de vista energètic, es tradueix en la incorporació de cotxes 100% elèctrics d'última generació a la flota de la companyia. Els vehicles adquirits són 100% elèctrics i estan pensats per ser utilitzats en vies urbanes i interurbanes, amb una autonomia mitjana de 130 quilòmetres.

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

Flota vehicles elèctrics	2020	2019	2018
Nombre de vehicles	145	131	120

La transformació de la flota a vehicles 100% elèctrics suposa un canvi en la filosofia de la recàrrega dels vehicles, i implica una transformació de les infraestructures dels edificis; equipant-los amb sistemes de càrrega adaptats a les necessitats d'aquests vehicles.

Mesa de Mobilitat d'empresa

Hi participen diverses àrees de l'empresa i dona visibilitat a la feina feta amb el Pla de mobilitat i el Pla de desplaçament d'empresa de l'edifici de Collblanc. La Mesa de Mobilitat anima els professionals a adoptar hàbits de mobilitat més sostenibles, segurs i saludables en els seus desplaçaments. Amb aquests canvis els nostres treballadors i treballadores contribueixen a millorar el medi ambient de l'àrea metropolitana

Actuacions destacades:

- A principis del 2020 es va dur a terme per quart any consecutiu el curs pràctic "Conducció eficient i segura", i es va assolir l'objectiu de formar el 100% dels conductors habituals *in labore* (unes 460 persones, que suposen més del 40% de la plantilla d'Aigües de Barcelona).
- Durant la setmana de la mobilitat es va fer un comunicat per recordar al personal de la companyia les fites assolides: flota elèctrica, formació de gairebé el 100% dels conductors habituals *in labore*, formació del grup Smart Mobility.

Projecte Smart Mobility

Durant el 2020, en el marc de la 2a Expedició Digital Employee, liderada per la xarxa d'Influencers Digitals d'Aigües de Barcelona, un dels equips va abordar l'objectiu Smart Mobility amb la finalitat d'identificar solucions *smart* al voltant de la mobilitat sostenible interna que permetin impulsar el treball de la Mesa de Mobilitat i obtenir un impacte positiu en l'àmbit social, econòmic i mediambiental.

Línies de treball:

- Redacció d'una política de mobilitat sostenible que assenti les bases per assolir els objectius fixats.
- Assignació de places de pàrquing amb criteris de sostenibilitat.
- Promoció de la bicicleta amb flota pròpia.
- Accés a la flota de vehicles i càrrega de vehicles elèctrics particulars als aparcaments.

Dins d'aquesta línia de treball, el passat 9 d'octubre es va sol·licitar la subvenció Biciempresa que atorga l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Aquesta subvenció en espècie cedeix 5 bicicletes plegables elèctriques durant 6 mesos, per gestionar-les de manera que es promogui l'ús de la bicicleta entre els empleats i empleades d'Aigües de Barcelona, preferiblement en els desplaçaments *in itinere*.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249354
CLASE 8.ª

4.2.2 Adaptació

Els efectes del canvi climàtic es manifesten en diferents àmbits i de manera molt diversa arreu del món, i l'aigua és un dels que està patint i patirà greus impactes negatius.

Amb l'objectiu d'adaptar les infraestructures del cicle integral de l'aigua i anticipar-nos a les conseqüències derivades del canvi climàtic, cal dur a terme una correcta planificació, execució i explotació de les infraestructures hidràuliques crítiques. Només d'aquesta manera es pot garantir una gestió correcta dels recursos hídrics, la continuïtat del servei i la resiliència dels sistemes.

Gestió del cicle de l'aigua

Un aspecte fonamental en la gestió de l'aigua és la vigilància, el seguiment i el control dels nivells de quantitat i qualitat de les aigües. A Aigües de Barcelona abastem prop de 3 milions de persones amb recursos de diferents orígens (aigua superficial, subterrània i dessalada). La realitat actual de la situació de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, així com la creixent demanda d'aigua per a finalitats tant domèstiques com industrials, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització com a millors alternatives sostenibles per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona en el futur.

Aigua lliurada (hm^3)	2020	2019	2018
Quantitat total d'aigua lliurada	191,8	196,48	193,01

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

En aquest sentit, un dels objectius per a una gestió més eficient, en el qual treballem, és potenciar la reutilització de l'aigua.

Aigua reutilitzada (m^3)	2020	2019	2018
Agricultura	142.000	153.290	135.200
Medi ambient	12.153.021	12.159.277	2.611.968
Recreatiu	51.233	80.260	75.950

Així mateix, l'eficiència de la xarxa es converteix també en un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestiona de la manera més responsable possible i se n'eviti al màxim el desaprofitament.

Aigua regenerada per la millora ambiental del tram final del riu Llobregat

L'1 de juny de 2020, i d'acord amb el que estableix el Pla de gestió del districte de conca fluvial de Catalunya, l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) va establir l'obligatorietat de compliment que en el tram final del riu Llobregat (aigua avall de la captació de l'ETAP de Sant Joan Despí i fins a desembocadura) circulés un cabal mínim de manteniment, també anomenat ambiental o ecològic, amb l'objectiu de garantir el bon funcionament dels ecosistemes vinculats al medi hídric.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249355

Per donar compliment a aquesta nova obligació sense fer minvar la garantia de subministrament al sistema Ter-Llobregat, durant el 2020 es planteja la idoneïtat de satisfer parcialment o totalment aquest requeriment ambiental mitjançant l'aportació de cabals d'aigua regenerada a l'estació de regeneració d'aigües (ERA) del Prat de Llobregat.

Aquest escenari preveu la impulsió en cas de requeriment d'entre 0,5 i 2 m^3/s al punt d'abocament situat aigües avall de la captació de l'ETAP de Sant Joan Despí. Després de 4 mesos de funcionament ininterromput, a partir del mes de desembre es fa un nou canvi d'escenari que suposa la impulsió d'un cabal de 2 m^3/s d'aigua regenerada.

En situacions hidrològiques humides o fins i tot normals ja existeix un cert cabal a riu, de manera que no es requereix un bombament continu d'aigua des de l'ERA cap al riu, sinó que aquesta es pot modular segons les necessitats de cabal ambiental en cada moment i també segons el cabal superficial que circula de manera natural.

Aquesta funcionalitat de l'ERA és independent dels altres usos com la injecció d'aigua regenerada a la barrera de intrusió salina o els potencials futurs usos per a temes municipals o industrials.

Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús.

En l'àmbit de l'eficiència en l´ús dels reactius Aigües de Barcelona, aborda tant la millora operativa com la digitalització.

Reactius (Kg)	2020	2019	2018
Reactius ETAP	11.800.878	13.431.284	11.657.533
Reactius EDAR	8.673.316	7.465.891	9.451.272

Línies de treball

- **Control en continu dels processos**, amb la incorporació de controls intel·ligents que permetin ajustar en temps real la dosificació de reactius en funció de les característiques de l'aigua a tractar.
  - **Producció** correcció en temps real de la dosificació dels principals reactius en funció dels paràmetres de l'aigua que més influeixen en cada etapa del tractament (per exemple. pH o turbidesa)
  - **Ecofactories**, amb l'objectiu d'optimitzar tant l'ús dels principals reactius com el propi procés, s'estudia l'optimització de l'ús del floculant a les centrífugues de deshidratació de fangs, mitjançant l'automatització i control de certs paràmetres (dosi de polímer, concentració de fangs d'entrada i de sortida, etc.) que permetin regular tant la dosificació de reactius com els paràmetres de la centrífuga i obtenir un control més gran de la qualitat del procés de deshidratació.

- **Estudi per a la mesura i el control en continu de la dosificació del clorur fèrric**, utilitzat com a coagulant a la decantació primària. Amb la instal·lació de sondes de concentració en diferents punts de la decantació (amb anàlisi prèvia de la ubicació més idònia), es podrà desenvolupar un model que permeti regular la dosificació del clorur fèrric en funció dels valors de les sondes de concentració

- **Anàlisi de nous processos de tractament, nous reactius i noves tecnologies** que permetin un ús més eficient dels reactius utilitzats en la potabilització i en el tractament de les aigües residuals. Com a exemple, a nivell de les ecofactories s'estan explorant diferents tecnologies de deshidratació que permetin un millor control del procés i del centrat (o fracció líquida) resultant.

- **Digitalització dels consums i dosis** dels reactius utilitzats en les plantes de tractament. Amb aquesta iniciativa es pretén millorar en la captura de les dades com a eina addicional per l'optimització dels processos.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249356

- A l'ETAP Sant Joan Despí s'està desenvolupant un projecte per poder conèixer, a partir d'un procés de validació automàtic de la informació, el consums i dosis dels reactius utilitzats en el tractament de manera diària.
- Els centres de control de les EDARs s'està explorant l'ús d'eines digitals que permetin creuar informació de diferents orígens (per exemple informació de SCADA i laboratori) i disposar d'alarmes que permetin actuar amb rapidesa sobre els equips i processos.

Energia eficient i renovable

En l'àmbit de la ISO 50001, cal destacar una captura energètica acumulada per sobre de 6 GWh fins a setembre de 2020, a causa de les millores en l'explotació dels processos de sanejament.

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

Energia elèctrica produïda per mitjà de fonts no renovables (kWh)	2020	2019	2018
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant gas natural	0	0	18.673.000

Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)	2020	2019	2018
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	*17.324.735	21.026.593	18.667.976
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	214.416	201.990	174.144
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	**90.916	-	-

(*) Durant el 2020, s'ha produït menys energia cogenerada degut a averies importants en els motors de cogeneració de l'EDAR del Prat. (**) El 2020, s'inclou un nou indicador d'energia generada "aportació de les plaques solars per a Aigua calenta sanitària (ACS) en oficines"

Actuació destacada

Plaques solars tèrmiques per a la producció d'aigua calenta sanitària (ACS), dissenyades per a cobrir el consum d'aigua calenta específic de cada instal·lació.

Aquest sistema de plaques solars funciona amb un fluid (que és diferent en funció del model de la instal·lació) que circula per l'interior i s'escalfa quan la llum solar incideix sobre ell, i posteriorment transmet aquesta calor a un dipòsit o intercanviador que escalfa l'aigua abans de distribuir-la per les estances de cada edifici.

L'objectiu és garantir al màxim el confort i l'economia de l'usuari, compatible amb el màxim estalvi energètic i la protecció del medi ambient, ja que disminueix de manera considerable el consum d'energia elèctrica.

Les instal·lacions que disposen d'aquest sistema d'estalvi energètic són l'ETAP Sant Joan Despí, la seu de Collblanc, els edificis de Pallars i Gavà, la central de Cornellà i, des de gener del 2021, la nova DZ de Badalona Pompeu Fabra.

Estratègia basada en l'economia circular

Tanquem el cicle mitjançant estratègies d'economia circular, tot minimitzant el consum de recursos i els impactes en el medi.

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249357

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

Al 2020, **la companyia ha valoritzat el 93,24% dels residus gestionats a les depuradores (EDAR) i el 44,43% dels residus gestionats a les estacions de tractament d'aigua potable (ETAP)**

Valorització de residus	2020	2019	2018
% Residus valoritzats ETAP	*44,43	70,87	69,61
% Residus Valoritzats EDAR	93,24	97,00	89,00

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

Generació de residus a les ETAP (kg)	2020	2019	2018
Sorres de desarenador abocador	700.400	590.580	978.820
Fang deshidratat altres	0	0	0
Fang deshidratat abocador	4.540	0	0
Fang assecat abocador	44.000	32.980	76.020
Fang assecat valorització	*596.400	1.809.880	2.945.720
Deixalles abocador	0	23.051	36.297
Deixalles valoritzat	66.720	97.404	74.970
Residus líquids	83.640	140.000	234.180
Olis utilitzats	0	0	18
Carbó actiu saturat	0	130	481

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

Generació de residus sanejament (kg)	2020	2019	2018
Sorres de desarenador– abocador	4.642.444	3.477.770	3.689.180
Deixalles – abocador	2.754.050	3.900.880	3.486.050
Fang deshidratat abocador	*6.366.660	0	0
Fang deshidratat compostatge gris	0	0	0
Fang deshidratat agrícola	58.029.374	81.458.300	67.640.060
Fang deshidratat assecatge tèrmic	0	0	7.489.900
Fang deshidratat compostatge	13.498.822	3.370.380	1.799.390
Fang assecat valorització tèrmica directa	0	0	740.750
Fang assecat compostatge	0	0	1.172.870
Fang assecat agricultura	0	0	175.100
Fang líquid entrada a EDAR	4.580.660	5.387.550	4.973.110
Fang líquid enviat a gestor	1.552.579.000	1.560.001.000	1.595.201.000

Els residus indicats a la present taula responen als generats a les ecofactories. Pel que fa a la neteja de col·lectors, s'ha generat un volum de sorres (no valoritzades) de 1.883.580 kg. (*) Els residus "Fang deshidratat - abocador" han augmentat a causa d'una concentració de zinc en els fangs de Sant Feliu que no ha permès la seva aplicació en agricultura.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249358
CLASE 8.ª

Actuacions destacades

Depuradores en ecofactories

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

Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

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

Estalvi de plàstic i reducció d'emissions amb l'avituallament d'aigua potable en les curses
Aigües de Barcelona proveeix d'aigua potable en els avituallaments de 8 curses de l'àrea metropolitana de Barcelona, com ara la cursa de La Mercè, la dels Bombers de Barcelona o la Cursa Nocturna de l'Hospitalet del Llobregat.

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

2.234 quilos de plàstic no utilitzats
15.231 quilos d'emissions de CO_2 estalviats

Protecció del litoral, la natura i la biodiversitat

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

Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral

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

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249359

Biodiversitat

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

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

Eixos d'actuació:

- Promoció i protecció de la biodiversitat.
- Sensibilització.
- Col·laboracions i aliances.

Actuacions destacades

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

- **Seguiment de fauna**. Seguiment d'aus i mamífers i d'altres espècies per realitzar accions de protecció.

- **Formació de perfeccionament en observació d'aus**.

- **Implantació de protocol incidència amb fauna a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona.**

- **Gestió de zones verdes amb criteris de biodiversitat postconfinament.**

- **Implantació del projecte BiObserva STOP-invasoras.** L'objectiu d'aquesta iniciativa és controlar les espècies invasores a totes les instal·lacions de tractament d'aigua.
- .

5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT

La gestió d'un bé públic i essencial com és l'aigua fa que treballem amb uns nivells d'excel·lència molt elevats i ens assegurem que sigui accessible per a tothom.

Aigües de Barcelona no tan sols **cuida** l'entorn natural, sinó també **els seus habitants**. Invertim en innovació per contribuir al desenvolupament sostenible de les ciutats: **assegurem l'accés a l'aigua per a tothom**, ajudant els col·lectius més vulnerables, **i fem** una important **tasca de sensibilització i educació per promoure l'ús responsable de l'aigua** i millorar la nostra activitat. Escoles, ONG, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions treballen conjuntament amb nosaltres per construir un món millor, més just i més sostenible.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249360

5.1 Contribució social al territori

Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa dur a terme la nostra activitat tenint cura del recurs que gestionem, respectant l'entorn on operem i entenent les necessitats dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.

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

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població en els darrers anys, i tot i l'augment del consum al 2020 degut al confinament derivat de la pandèmia de la COVID-19, l'àrea metropolitana de Barcelona és un dels nuclis de població europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 109,24 litres.

Consum d'aigua per persona i dia	2020	2019	2018
Litres/persona/dia	109,24	103,7	103,4

A Aigües de Barcelona volem continuar contribuint a aquest empoderament ciutadà, que esdevé clau per aconseguir un veritable desenvolupament sostenible, un repte global per a tota la població, però especialment per als habitants dels nuclis urbans.

Durant el 2020, **el nostre compromís amb l'acció social ha donat suport a 86 iniciatives, amb les quals** hem arribat a més de **200.000 ciutadans** a través de les nostres **campanyes de sensibilització** i els nostres **programes educatius**, on compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors **de respecte pel medi ambient** i els recursos que ens ofereix el planeta. A més, podem afirmar que durant el 2020, 159 organitzacions, s'han beneficiat de la nostra acció social.

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

Durant el 2020, hem destinat a la societat 1,9 milions d'euros (1,5 milions d'euros a través de la Fundació Agbar) en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.

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

5.1.1 Accions de patrocini

Aigües de Barcelona disposa d'un **Comitè de Patrocinis**, format per un equip multidisciplinari amb l'objectiu de **regular i supervisar la política de patrocini, mecenatge i col·laboració en activitats d'interès social,**

mediambiental i cultural d'Aigües de Barcelona, afavorint els projectes que fomentin els seus valors i que estiguin relacionats amb el cicle integral de l'aigua, el desenvolupament territorial i la sostenibilitat.

Aquests grans eixos de la política de patrocini, mecenatges i col·laboracions són:

- AIGUA
- CIUTAT
- PERSONES

El Comitè de Patrocinis es reuneix periòdicament per tal de portar un control exhaustiu sobre els patrocinis. En aquestes reunions s'avalua el següent:

- Anàlisi dels patrocinis (KPIs, objectius de cada patrocini, peticions de patrocini, etc.)
- Gestió del pressupost.
- Valoració dels patrocinis de més impacte i decisió de quins finalment es duran a terme, amb validació final de *compliance*.

La informació sobre patrocinis es recull a l'apartat de transparència del web d'Aigües de Barcelona, on està a disposició de la ciutadania i els grups de relació.

Durant el 2020, **s'han patrocinat 41 accions i projectes** locals **per un valor** total **de 531.913 d'euros**.

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

5.1.2 Fundació Agbar

Durant el 2020 Aigües de Barcelona, a través de la Fundació Agbar ha vertebrat la seva activitat en tres grans eixos de treball: l'acció social, la cultura i l'educació.

D'una banda, per continuar fent efectiu el compromís per millorar la qualitat de vida de les persones, responent a l'augment de la desigualtat social i l'empobriment de la població a Barcelona i l'àrea metropolitana, i més concretament amb l'increment causat per la crisi sanitària COVID-19 i el seu impacte socioeconòmic. De l'altra, per reconèixer el paper del Museu de les Aigües en el compliment del seu compromís de promoure la cultura de l'aigua, la preservació del patrimoni històric que hi està associat i la sensibilització mediambiental.

Reconeixem l'experiència i la capacitat de les entitats que treballen en el territori, l'aposta pel diàleg i la col·laboració formen part de l'estratègia per afrontar els grans reptes socials actuals prioritaris per la Fundació Agbar: la lluita contra la pobresa, el foment de l'ocupació de qualitat i les oportunitats educatives.

En l'àmbit de la cultura i l'educació, durant el 2020 el Museu de les Aigües ha adaptat la seva activitat al context sanitari, transformant el programa educatiu en digital i una programació d'activitats en línia, continuant així el compromís amb la societat.

Durant el 2020, la Fundació Agbar ha apostat per la vessant del compromís social, i els 53 programes socials efectuats (3 propis i 50 col·laboracions amb entitats socials) han beneficiat a 6.353 persones *(dada aportada per primera vegada a l'Estat d'Informació No Financera comparable a partir de 2021)*

Actuacions destacades

Programes propis

Programa Beques Talent

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249362

El 2020 es va iniciar la **5a edició** d'aquest programa, i són ja **20 els i les joves** amb expedients acadèmics brillants però amb greus dificultats econòmiques que hi participen. Els estudis universitaris es cursen a les universitats públiques: UPC, UB, UAB i UPF, i s'escullen els graus que destaquen per la seva dificultat: enginyeries, Matemàtiques, Farmàcia, Física, Química, Psicologia... Les beques inclouen, a més de despeses i matrícules, un acompanyament pedagògic dels estudiats, mentoria i acompanyament de les famílies.
EmprènSocial,

Programa propi de foment de l'emprenedoria social en el que han participat 7 projectes socialment transformadors durant l'any 2020.

El Programa ONA

ONA (ocupabilitat, necessitats bàsiques i apoderament) és un exemple de programa propi realitzat en aliança amb Creu Roja, que pretén lluitar contra la cronificació de la pobresa de les famílies usuàries del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona, que té com a objectiu la inserció laboral de qualitat en un programa de 2 anys de durada, combinat amb un suport integral a les necessitats bàsiques de les persones participants i les seves famílies. El 2020 s'ha fet el primer any del pilot que inclou a 38 persones de famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona, de diversos districtes de Barcelona (majoritàriament Nou Barris).

Col·laboracions i aliances amb projectes socials d'entitats del tercer sector

L'any 2020 la Fundació Agbar ha formalitzat aliances amb les entitats del territori de l'àrea metropolitana de barcelona, per a un total de **50 projectes socials** finalistes, en els reptes **de lluita contra la pobresa, el foment de l'ocupació de qualitat i les oportunitats educatives**, i 4 projectes relacionats amb acompanyament d'infants malalts i integració de persones refugiades (amb 3 ajuntaments de l'àrea metropolitana).

- **Lluita contra la pobresa.** S'ha col·laborat amb 17 projectes que donen resposta a situacions de manca de llar, deficiències alimentàries, dificultats per accedir a un habitatge digne, problemes de salut afegits, soledat i aïllament social, etc. Més del 70% de les persones que se'n van beneficiar van ser infants de 0 a 5 anys, i es continua treballant per reforçar iniciatives que lluitin contra la pobresa de dones i persones estrangeres, dos dels col·lectius prioritaris per a la Fundació Agbar.
- **Ocupació de qualitat.** Per fomentar l'ocupació de qualitat i millorar les oportunitats laborals de persones sense feina, s'ha donant suport a 20 projectes. L'ocupació de persones de més de 45 anys sense feina i la millora de la qualitat de la inserció laboral continuen sent reptes prioritaris en la seva tasca.
- **Oportunitats educatives**. S'han concretat en el suport a 9 projectes. El 75% de les persones beneficiàries dels projectes d'acompanyament i reforç educatiu tenen de 6 a 16 anys. La majoria d'aquestes intervencions, amb què hem continuat compromesos, es centren en programes de formació i inserció i escoles de segona oportunitat. Es vol reforçar els projectes que promoguin oportunitats educatives per a joves estrangers de 16 a 18 anys.

5.1.3 Compromís amb la cultura i l'educació

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

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

La Central Cornellà és una instal·lació en funcionament. És per això que des de l'esclat de la crisis sanitària de la COVID-19, com a mesura preventiva, i a diferència d'altres museus, el Museu de les Aigües roman tancat

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249363
CLASE 8.ª

temporalment, per tal de minimitzar riscos en aquestes instal·lacions estratègiques de subministrament. El Museu ha respost a aquesta situació donant un nou impuls a la digitalització de totes les activitats i recursos educatius, per tal de possibilitar que aquests continguts estiguin disponibles per a tothom, sempre i davant qualsevol eventualitat.

Activitats del Museu.

Cultura i educació

A través del coneixement, volem avançar junts cap a una societat més sostenible i respectuosa amb el medi ambient, que posi en valor la importància de l'aigua a les nostres vides.

El 2020 ha estat un any difícil a causa de la COVID-19, és per això que amb voluntat d'adaptar-nos a la nova realitat, hem adaptat a l'entorn digital les activitats educatives i de sensibilització. Hem adequat als nous formats de treball els continguts, les competències i les motivacions de cada nivell educatiu i de cada proposta didàctica.

Activitat presencial

Entre els mesos de gener i febrer el Museu de les Aigües ha realitzat la seva activitat habitual, i ha acollit a 6.206 visitants. Han participat en el conjunt del programa educatiu 9.110 escolars. *(Dades no comparatives amb anys anteriors degut a l'estat d'alarma provocat per la pandèmia)*

Activitat digital

Del març a desembre l'activitat del Museu de les Aigües per al públic educatiu, familiar i general ha sigut digital, amb un total de 18.403 participants.

Destaquen activitats com:

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

Programa educatiu escolar digital

Des del març, el Museu de les Aigües ha ofert un catàleg 100% digital als centres escolars. Fins al desembre han participat 15.651 infants i joves que han realitzat:

- Aqualogia en línia. Programa sobre la plataforma moodle.
- Visita a la potabilitzadora de San Joan Despí. Recorregut en realitat augmentada amb guia didàctica.
- H20, el joc del cicle integral del l'aigua. Joc de construcció amb guia didàctica.
- Origen, rescatem l'aigua. Còmic interactiu.

Continguts digitals

Durant el 2020, els continguts digitals han tingut 233.771 visualitzacions, divulgats a través de YouTube, Facebook i Instagram.

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249364

5.2 Accés garantit a una aigua segura i saludable

L'accés a l'aigua és un dret universal i fonamental per a una vida digna i per a la salut. Aigües de Barcelona garanteix el subministrament d'aigua a tothom, incloent-hi qui no la pot pagar.

5.2.1 Una aigua sota control

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

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

A més, el laboratori d'Aigües de Barcelona disposa d'un equip d'especialistes en el tast d'aigua —únic a Espanya i dels pocs que hi ha al món— que duu a terme estudis específics sobre el gust i l'olor de les aigües per controlar-les i millorar-les.

Aigües de Barcelona disposa de la certificació alimentària ISO 22000, de sistemes de gestió de la innocuïtat dels aliments, que assegura la garantia sanitària de l'aigua i l'equipara a qualsevol altre aliment.

Durant el 2020, la companyia s'ha certificat en la nova versió de la norma ISO 22000 que es va publicar l'any 2018 (UNE-EN-ISO 22000:2018); les principals línies de treball per assolir l'adaptació han estat el reforç de l'avaluació de riscos, una nova anàlisi de context que inclou aspectes d'innocuïtat, i l'alineació amb les noves normes de sistemes de gestió de la sèrie ISO.

Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2020	2019	2018
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100
Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	**2020**	**2019**	**2018**
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,97	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)	99,79	99,89	99,78

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

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249365
CLASE 8.ª

Actuacions destacades

Control SARS-CoV-2 (COVID-19) a les aigües depurades

El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha desenvolupat, en col·laboració amb la Universitat de Barcelona, un mètode d'anàlisi per al control del SARS-CoV-2 en aigües mitjançant tècniques avançades de biologia molecular (RT-qPCR), a través del projecte de recerca Reveal.

L'objectiu d'aquest projecte és proporcionar una eina per millorar el seguiment epidemiològic de la població al llarg del temps en relació amb el virus de la COVID-19 i facilitar la presa de decisions ràpides i pràctiques a nivell governamental i sanitari. En aquest sentit, aquest mètode de vigilància s'ha posat a disposició de diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana, per tal de seguir l'evolució del nivell de circulació (prevalença) del SARS-CoV-2 en diferents àrees i poblacions.

BIONIA

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

El projecte ha consistit en comparar els resultats obtinguts amb l'aplicació de dues tecnologies diferents a l'estació potabilitzadora (ETAP): EZ-ATP i BactoSense. Aquestes tecnologies són les que han resultat escollides al final d'un procés previ en el qual se n'han descartat d'altres.

DOMA (determinació d'orígens en mescla d'aigua)

Durant el 2020, s'ha treballat en el disseny d'una eina que faciliti la capacitat de reacció davant de possibles incidències en la qualitat de l'aigua en els dipòsits d'aigua potable que s'abasteixen de diferents fonts a través de la mesura en temps real dels percentatges d'aigua de cada origen.

Adaptació a la futura Directiva Europea d'Aigües de Consum

Aigües de Barcelona ja ha finalitzat la implantació de les diferents novetats que preveu la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184, que substitueix l'actual Directiva 98/83/CE, pendent de transposició. Aquesta inclou plans sanitaris de l'aigua en tot l'àmbit de gestió, control de nous contaminants, acreditació de les diferents metodologies, informació als consumidors sobre la qualitat de l'aigua, etc.

Durant l'any 2020 s'ha treballat en la maduració d'un projecte de millora del tractament existent als pous Les Estrelles, per tal de garantir que es podran complir amb total seguretat els límits fixats a la Directiva per a nous contaminants previstos (especialment compostos de la família dels PFAS), límits que entraran en vigor a inicis del 2026.

Noves tècniques analítiques per la detecció de microplàstics al cicle de l'aigua.

En l'àmbit dels microplàstics, durant l'any 2020 s'ha iniciat un projecte de Doctorat Industrial conjuntament amb el CSIC. A banda d'aprofundir en l'avaluació del nivell de microplàstics en el cicle integral de l'aigua, aquest doctorat se centrarà en la posada a punt de noves tècniques analítiques avançades que permetin controlar els microplàstics al mateix laboratori d'Aigües de Barcelona, comparant-les amb les tècniques disponibles fins aquest moment en centres d'investigació i laboratoris universitaris.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249366

5.2.2 Pròxims als nostres clients

Superar les expectatives dels clients amb 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 la consecució d'aquest objectiu. Oferim un producte de qualitat i una atenció i un servei al client que es basen en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat, la comunicació, la responsabilitat i la innovació.

El 2020 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,36 sobre 10

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

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

Actuacions destacades

Com a novetat durant el 2020, l'Oficina en Xarxa (OFEX) s'ha integrat dins el mateix web d'Aigües de Barcelona amb avantatges per al client:

- Té un disseny renovat, més intuïtiu.
- A l'hora d'efectuar altes de subministrament o canvis de titular, l'aplicació no obliga l'usuari a enregistrar-se en el procés.
- La introducció de les adreces és assistida i validada amb el nostre carreter, fet que facilita la introducció i la localització i minimitza els errors.
- Per a la sol·licitud d'instal·lacions noves i escomeses, s'ha ampliat la informació per entendre el procés. Aquest procés anirà acompanyat d'un número d'expedient perquè el client pugui fer el seguiment de la gestió.

Bonificacions i ajudes

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

Fons de Solidaritat

En coordinació amb els serveis socials de cada municipi gestionat, mantenim les ajudes, posades en marxa l'any 2012 per fer front a la crisi econòmica, que garanteixen el subministrament d'aigua a tothom, en especial a aquelles persones que no tenen capacitat econòmica per pagar, per mitjà del Fons de Solidaritat. Mitjançant aquest mecanisme es garanteix el subministrament i es rebaixa l'import de les factures de l'aigua a les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat.

Amb aquest compromís ens vam avançar a complir la Llei 24/2015, de 29 de juliol, que estableix que les empreses subministradores d'aigua potable, electricitat i gas no poden interrompre els subministraments per motiu d'impagament de les persones o famílies en situació de risc d'exclusió residencial, amb la signatura de 22 convenis amb els ajuntaments de l'àrea metropolitana per lluitar contra la pobresa energètica. A finals del 2020 però, queda pendent de la signatura del primer protocol amb l'Ajuntament de Cerdanyola i la renovació dels protocols signats amb Barcelona i amb Sant Feliu de Llobregat (renovació en curs, en procès administratiu).

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249367

Tarifa social de l'aigua per a pensionistes, persones aturades i persones en situació de vulnerabilitat

Aquesta tarifa s'orienta a les persones pensionistes i aturades, i a altres col·lectius que també necessiten protecció. Se'ls aplica una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua equivalent al consum de 100 litres per persona i dia (límit establert d'acord amb el segon tram de consum d'aigua).

El 2020 ha entrat en vigor una modificació de tarifa social que amplia els col·lectius que poden acollir-s'hi així com les bonificacions, que passen d'un 25% del concepte subministrament d'aigua a un 50%. Dins dels col·lectius nous, s'incorporen aquelles persones en situació de vulnerabilitat econòmica, i és per això que, aquest any 2020, s'incrementa considerablement el nombre d'usuaris que perceben la tarifa social.

Flexibilitats en els pagaments, adaptada a cada cas

Disposem de mecanismes de flexibilització, adreçats a tothom, com ara l'atorgament d'ajornaments i el pagament a terminis adaptat a cada cas.

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

(*) Famílies que en algun moment des del 2012 s'han acollit al Fons de Solidaritat. (**) En data 1/1/2020 es va introduir una millora en la tarifa social pel que fa al nombre de beneficiaris, fent que les unitats familiars que es trobin en situació d'exclusió residencial o de vulnerabilitat apreciada pels Serveis Socials municipals passessin a ser beneficiàries de la tarifa social.

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

(*) En data 01/01/2020 es va introduir una millora en la tarifa social, incrementant la bonificació del 25% al 50% del concepte subministrament d'aigua. Això ha provocat una reducció de l'aportació econòmica al Fons de solidaritat el 2020.

Mesures implantades durant l'Estat d'alarma

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

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

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

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249368

5.2.3 Requeriments i reclamacions

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 solucions ràpides i eficaces. A més, disposem d'una **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 si no els complim, així com sistemes digitals com l'**Oficina en Xarxa**, que permet una comunicació àgil amb els clients.

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

Requeriments	2020	2019	2018
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*	1.475.036	1.399.261	1.281.344

(*) Requeriment, és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a sol·licituds i consultes,

Nombre de requeriments per canal	2020	2019	2018
Oficines en Xarxa	386.412	292.523	218.386
Oficines	57.271	199.200	175.652
Atenció telefònica	872.078	771.799	776.706
Correu electrònic	97.180	75.710	62.174
Altres canals	62.095	60.029	48.426
Total	**1.475.036**	**1.399.261**	**1.281.344**

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

Reclamacions* comercials tancades	2020	2019	2018
Nombre de reclamacions	15.587	9.811	10.259
Favorable al client	6.677	3.550	4.105
Desfavorables al client	8.081	5.519	5.396
Altres	829	742	758

(*) Reclamació, és una demanda que fa un client a Aigües de Barcelona perquè no està d'acord amb algun servei prestat, factura, etc.

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
CLASE 8.ª
001249369

Reclamacions ateses en menys de 10 dies *	2020	2019	2018
%	**20,29	96,91	98,72

(*)L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre en un subconjunt de les reclamacions tancades, que són les que estipula l'Acord Marc: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client. (**) A causa de l'augment significatiu de les reclamacions i a la impossibilitat de realitzar operacions de camp durant l'estat d'alarma, ha resultat impossible, en la majoria dels casos, atendre en menys de 10 dies.

L'increment de les reclamacions aquest darrer any ha estat motivat, en gran part, per la situació de pandèmia soferta per la COVID-19. La situació d'emergència sanitària va propiciar una adaptació de la societat a la nova realitat. Particularment, el confinament domiciliari va comportar un canvi substancial en els hàbits de la ciutadania.

Aquest canvi d'hàbits es va traslladar especialment al consum d'aigua domèstic, resultant un increment mitjà per tot el període març-agost del +6,9% respecte de les mateixes dates de l'any anterior. Aquest increment va tenir un efecte directe en la factura, traduint-se en un major import total.

Altres elements que també van comportar un increment en l'import total de la factura, van ser la incorporació de la nova Taxa de Recollida de Residus en el cas del municipi de Barcelona i l'eliminació de la bonificació del cànon de l'ACA aplicada durant els mesos d'abril i maig (per comparativa amb les factures emeses amb posterioritat a aquests mesos).

En determinats casos, i atenent a l'increment de consum detallat, l'estimació de la lectura d'acord a allò establert a l'article 60 del Reglament del Servei, va poder comportar una acumulació de consum en el moment d'obtenir la lectura real del comptador no telemesurat, que va implicar un desplaçament de consums a trams de preu més elevat. Efecte que en cap cas es va produir de manera generalitzada ni uniforme en la totalitat dels clients.

5.2.4 Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa

El **Customer Counsel** té la missió de resoldre, mitjançant la mediació, els conflictes 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.

Reclamacions

Customer Counsel	2020	2019	2018
Reclamacions totals	124	164	166
Reclamacions relacionades amb el cicle comercial	75,80%	81,00%	79,00 %
Casos gestionats i resolts mitjançant la mediació	95,00%	99,00%	98,00 %
Respostes totalment o parcialment satisfactòries per al client	93,00%	89,00%	85,00 %

Vies de solució (%)	2020	2019	2018
Mediació	70	99	98
Assessorament*	12	1	2
Transferides*	5	-	-
No és procedent*	7	-	-

(*) Al 2020 es modifica el criteri de *reporting* de la via de resolució de les reclamacions del *Costumer Counsel*. S'introdueixen els conceptes d'assessorament, transferies i no procedeix.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249370

De les reclamacions tancades durant l'exercici 2020 (94), en 70 casos es porta a terme un procés de mediació entre el client. En la resta de casos (24), en 12 casos s'ha assessorat el client en alguna consulta i en 5 ocasions s'ha transferit el cas a l'empresa perquè donés resposta al client, ja que el Customer Counsel actua només en última instància, i 7 casos no han estat acceptats per no complir amb els requisits per ser acceptada una reclamació d'acord amb el reglament intern.

5.1.4 Reptes presents i futurs d'una gestió eficient i responsable

Digitalització

Ens trobem davant d'un nou paradigma, no només social, sinó també econòmic, en el qual el paper que fins ara tenien les empreses s'ha d'adaptar a les necessitats de l'entorn que fa més palès que mai la necessitat de la digitalització dels serveis. En aquests temps de pandèmia, a Aigües de Barcelona hem agilitzat el repte de la implantació de la contractació digital dels contractes de subministrament d'aigua.

Telelectura

Permet un control en temps real dels consums i la detecció immediata de possibles fuites, servei de gran valor per al client. Així mateix, constitueix un instrument social per detectar situacions de vulnerabilitat ja que es poden detectar canvis en hàbits de consum en persones grans o que pateixen alguna malaltia i viuen soles. Alhora ens permet treballar amb els ajuntaments en programes d'adequació d'instal·lacions.

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

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

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

Gestió del deute vençut

Al 2020, s'ha produït un increment del deute vençut del 58% des que va començar la pandèmia. Un 50% en subministraments domèstics i un 112% en subministraments comercials i industrials

En el cas dels comerços, som conscients que es tracta d'un dels segments més afectats per la crisi sanitària degut a la inactivitat que han provocat les mesures imposades pel govern i les administracions per aturar la propagació de la pandèmia generada per la COVID-19. Molts d'ells han estat obligats a tancar durant massa temps. Una prova d'aquesta inactivitat la trobem reflectida en l'increment del deute vençut durant aquests mesos.

En el cas dels subministraments domèstics, som conscients que la COVID-19 ha passat factura a persones i famílies que s'han vist afectades per un ERTO o que s'han quedat sense feina a causa de la forta crisi econòmica. Mitjançant una gestió personalitzada dels impagaments i els protocols de pobresa energètica, estem detectant situacions de vulnerabilitat fins ara no detectats.

5.3 Cadena de subministrament

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables en la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb els proveïdors, alhora que estenem els nostres compromisos compartint les bones pràctiques i els valors que ens defineixen. Així, **els nostres proveïdors s'adapten a les**

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249371

nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, però també als nostres criteris de sostenibilitat. Per aconseguir-ho, ens regim pels documents que configuren el marc ètic de relació amb els proveïdors:

Marc de relació amb els proveïdors

5.3.1 Una cadena de subministrament compromesa

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

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

Licitacions	2020	2019	2018
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	35	39	17

Els principals aspectes que es recullen en els contractes i les Condicions Generals de Contractació són:

Desenvolupament sostenible i estructura ètica.

És responsabilitat del proveïdor :

- Conèixer i complir els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Respectar els valors i compromisos de la Política de Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona.
- Conèixer el Codi de Conducta del Proveïdor i acceptar-ne el seu compliment.
- Respectar els drets humans.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249372

5.3.2 La gestió dels proveïdors

Aigües de Barcelona, creu en la gestió dels proveïdors orientada a llarg termini a través d'una selecció equitativa i transparent, mitjançant un registre de proveïdors que permet la traçabilitat completa del procés de compra. El registre de proveïdors permet a la companyia garantir que els proveïdors compleixen amb uns mínims criteris de sostenibilitat (reputació, qualitat, medi ambient, salut financera, i seguretat i salut en el treball), els quals es validen mitjançant la plataforma Achilles, que ajuda a recopilar i validar les dades de proveïdors, mitigant riscos de manera global i propiciant la creació de cadenes de subministrament traçables, més segures, sostenibles i amb un millor acompliment.

Al 2020, el volum de compra certificada en RSC ha estat del 83%, de manera que ha superat l'objectiu marcat en el pla Aigües 2020 (74,47%)

Volum de compra certificada RSC	2020	2019	2018
%	83,00	51,00	66,38

<u>Homologació i avaluació</u>

L'homologació té per **objectiu garantir la qualitat dels subministraments i serveis**, comptant amb proveïdors amb qualificació, capacitat i organització suficients per respondre adequadament a les especificacions de compra o contractació.

L'avaluació de proveïdors **es regeix** per una instrucció que s'efectua anualment amb tres nivells d'avaluació, en funció de la categorització del proveïdor com a general, important o estratègic. A més, durant la vigència de les relacions entre Aigües de Barcelona i el proveïdor, aquest darrer podrà ser sotmès (en casos d'excés de reclamacions pel servei o producte, incompliments, etc.) a un seguiment de tots els aspectes contractuals recollits a les Condicions Generals de Contractació o al contracte.

Els criteris d'avaluació són els següents:

- Incompliment de termini
- Reclamacions operatives
- Temps de resposta de reclamacions
- Reclamacions sobre la qualitat dels material o servei
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE) (si escau)
- Registre RePro
- Nota del proveïdor a RePro
- *Scoring* RSC
- Solvència econòmica
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari
- Auditoria efectuada per la companyia

L'avaluació es basa en compte criteris de compres sostenibles, ja que té en compte les reclamacions sobre aquests aspectes i l'*scoring* que s'obté de la base de dades de proveïdors RePro.

Entre els paràmetres que es consideren en aquesta avaluació trobem els terminis d'entrega, les reclamacions operatives o de qualitat, el nivell de servei, el grau d'aportació de documentació de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE), la solvència tècnica i econòmica, la qualificació a RePro i la valoració de la seva responsabilitat social corporativa.

Al 2019 es van avaluar 1.165 proveïdors, el 96% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts) i el 4% restant, una valoració mitjana (entre 7 i 8 punts). L'avaluació de proveïdors del 2020 es troba en procés de tancament.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249373

Durant el 2020 no s'han dut a terme auditories als proveïdors de la companyia.

Noves mesures COVID-19

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

Durant les primeres setmanes del confinament, es va contactar amb els proveïdors més crítics per a la companyia per tal d'assegurar que el subministrament dels materials i productes necessaris per al desenvolupament correcte de l'activitat no es veiés afectat, atès que prestem un servei essencial.

Les comunicacions van ser moltes, i la continuïtat de servei al llarg dels primers mesos més crítics es va poder mantenir gràcies a la implicació dels nostres proveïdors. Es van enviar 224 comunicacions als principals proveïdors.

5.2.3 Fomentem el diàleg

Al llarg del 2020 s'han implantat accions dirigides a mantenir i potenciar el diàleg amb els proveïdors.

Pla de comunicats periòdics

A fi d'enfortir lligams entre Aigües de Barcelona i els seus proveïdors, s'han activat una sèrie de comunicats com per exemple:

- Política integrada
- Programa RSE: xarxa d'aprenentatge de responsabilitat social per a pimes
- Enquesta de materialitat

Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

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

L'enquesta s'ha fet a través d'una plataforma en línia a més de 500 proveïdors (estratègics, importants i generals amb un volum més gran de facturació). De les enquestes enviades, s'han rebut 156 respostes (27,7% dels enquestats). A l'enquesta s'han avaluat aspectes operatius, d'ètica empresarial i *compliance*, de sostenibilitat (diàleg, responsabilitat social i mediambiental) i de comunicació.

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

El grau d'aposta pel diàleg es troba monitorat com a indicador estratègic en el Quadre de Comandament per la direcció de la companyia, i segons l'enquesta els proveïdors el valoren una mica millor respecte a l'any anterior (4,2 sobre 5).

5.2.4 Màxims estàndards de responsabilitat, qualitat, seguretat i salut

Aigües de Barcelona monitora un conjunt de indicadors clau tant de tipus intern com extern per tal de promocionar la certificació dels proveïdors en les ISO 9001, 14001 i 45001 (OSHAS 18000). Coincidint amb el Comitè de seguiment trimestral dels indicadors, es fa una anàlisi i s'identifica quins proveïdors, atès el seu impacte sobre la companyia, convidem a valorar l'obtenció de la certificació que els facin més competitius.
En acabar l'any 2020, el percentatge és:

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249374

Indicadors de certificació	2020	2019	2018
Proveïdors amb ISO 9001	85,4 %	85,6 %	77,69 %
Proveïdors amb IS0 14001	83,3 %	83,7 %	74,29 %
Proveïdors amb OSHAS 18001/ISO 45001	72,6 %	80,2 %	77,79 %

5.3.5 Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat, amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals. Per aquest motiu, el 78,60% dels nostres proveïdors són de la província de Barcelona.

Compra local	2020	2019	2018
%	78,60	81,30	74,21

Compra local i no local	Nombre de proveïdors 2020	Nombre de proveïdors 2019	Nombre de proveïdors 2018
Local (província de Barcelona)	908	961	1.015
Resta Catalunya i Espanya	303	323	320
Internacional	24	31	26

Compra local i no local (M€)	2020	2019	2018
Local (província de Barcelona)	243,76	210,40	197,30
Resta Catalunya i Espanya	51,29	47,30	67,80
Internacional	0,81	1,20	0,80

5.3.6 Compra amb valor social.

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals: 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.

Durant el 2020, hem concretat el nostre compromís efectuant compres a diferents empreses amb valor social, i destaquen la contractació a l'entitat d'acció social Femarec i l'adhesió al contracte amb ESCID - Grupo SIFU adjudicat per Suez Espanya per al subministrament, a través d'un centre especial de treball, de lots de Nadal de les empreses del Grup Suez.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249375

6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018 DE 28 DE DESEMBRE DE 2018 D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT.

MODEL D'EMPRESA	Pàgina	Criteri de reporting
Descripció del model d'empresa	6	GRI 102-2
Presència geogràfica	6-7	GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7
Objectius i estratègies	17-20	GRI 102-14
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	17-20	GRI 102-15
ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	27-31, 42-45, 49-50, 61-62	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	27-31, 42-45, 49-50, 61-62	GRI 103-3
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculats a les activitats de la companyia	11-15, 27-31, 45, 50-51	GRI 102-15
PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA		
Marc de Reporting utilitzat	4	GRI 102-54
Anàlisi de materialitat	21,22	GRI 102-46, GRI 102-47
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Gestió ambiental		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat	48-60	GRI 102-11, GRI 307-1
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	50,52	GRI 102-11, GRI 307-1
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	52	*Despeses de gestió i formació mediambiental en base a criteris comptables*
Aplicació del principi de precaució	17-20	GRI 102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	51	*Llei 26/2007 de Responsabilitat Mediambiental*
Contaminació		
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient. Tenint en compte qualsevol altra forma de contaminació atmosfèrica específica de l'activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica	53,54. El tema contaminació lumínica, no és un tema material per a la companyia.	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	57-59	GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-1, GRI 306-2
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	No és un tema material per a la companyia.	GRI 306-2
Ús sostenible dels recursos		
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	55	GRI 303-3 (2018)
Consum de matèries primeres	56	GRI 301-1
Consum directe i indirecte d'energia	53	GRI 302-1

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249376

Mesures per millorar l'eficiència energètica	57,58	GRI 302-4
Ús d'energies renovables	57	GRI 302-1
Canvi climàtic		
Emissions de gasos d'efecte hivernacle	52,53	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	55-60	GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos d'efecte hivernacle	19	GRI 305-5
Biodiversitat		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	59,60	GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	50,51	GRI 304-2
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Ocupació		
Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball	32,33	GRI 102-8
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	34,35	GRI 102-8
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	36	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	40-42	GRI 405-2
Bretxa salarial	40-42	GRI 405-2 *Diferència entre al salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes*
Remuneració mitjana de consellers i directius	42	GRI 102-38
Implantació polítiques de desconnexió laboral	44,45	GRI 401-2, GRI 401-3
Percentatge d'empleats amb discapacitat	39,40	GRI 405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	42-44	GRI 401-2, GRI 401-3
Nombre d'hores d'absentisme	46	GRI 403-2 (2016)
Mesures per a facilitar la conciliació	42-44	GRI 401-2, GRI 401-3
Seguretat i salut		
Condicions de seguretat i salut en el treball	45-50	GRI 403-1 (2018)
Nombre d'accidents de treball	46	GRI 403-9 (2018)
Índex de freqüència per sexe	46	GRI 403-9 (2018)
Índex de gravetat per sexe	46	GRI 403-9 (2018)
Malalties professionals per sexe	46	GRI 403-10 (2018)
Relacions socials		
Organització del diàleg social	38	GRI 402-1, GRI 403-4 (2018)
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	100%	GRI 102-41
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	38	GRI 403-4 (2018)
Formació		
Polítiques implementades en el camp de la formació	36,37,47	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	37	GRI 404-1
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	39,40	GRI 405-1

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
001249377

Igualtat		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	39-40	GRI 401-3, GRI 405-1
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	30, 32, 34, 36-43	GRI 405-1
Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	39,40	GRI 405-1
Política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	39,40	GRI 406-1
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	30	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 204-1, GRI 412-2
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	30	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 412-2
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	30	GRI 102-17
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	38	GRI 102-16, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1
Eliminació de la discriminació en la feina i l'ocupació	30,39-42	GRI 406-1
Eliminació del treball forçós o obligatori	30	GRI 409-1
Abolició efectiva del treball infantil	30	GRI 408-1
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	31	GRI 102-16 GRI 102-17
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	31	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	61-63	GRI 201-1, GRI 413-1
INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	61-64	GRI 413-1, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	61-64	GRI 413-1
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	20-22,61-64	GRI 102-43, GRI 413-1
Accions d'associació o patrocini	61-64	GRI 201-1
Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	71-75	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	71-75	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes	73	GRI 308-1, GRI 414-1

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

001249378

Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	65,66	GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	69,70	GRI 416-2
Queixes rebudes i resolució de les mateixes	69,70	GRI 416-2
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	26	GRI 207-4
Impostos sobre beneficis pagats	26	GRI 207-4
Subvencions públiques rebudes	26	GRI 201-4

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

001249379

El present Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de Gestió d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. corresponent a l'exercici 2020, elaborat segons estableix la llei 11/2018 de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, formulat, en informe separat, pel Consell d'Administració de la Societat en data 10 de març de 2021, consta de 79 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8ª 001249300 a 001249378, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8ª nombres 001249379 a 001249381 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.

Barcelona, 10 de març de 2021

Sr. Àngel Simon Grimaldos President	Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U. (Sr. Albert Martínez Lacambra) Conseller delegat
Sr. Manuel Cermeron Romero Vicepresident	Sr. Narciso Berberana Sáenz Conseller

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249380

Sr. Felipe Campos i Rubio
Conseller

Sra. Marta Colet Gonzalo
Consellera

Sra. Montserrat Colldeforns i Sol
Consellera

Sr. Ramon Folch Guillén
Conseller

Sra. Asunción Martínez García
Consellera

Sra. Clara Navarro Colomer
Consellera

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

001249381

Sra. Marta Palacio Canal
Consellera

Sr. Jordi Parés i Grahit
Conseller

Sr. Miquel Roca i Junyent
Conseller

Sr. Jordi Ros Faura
Conseller

Sr. Ciril Rozman Jurado
Conseller

Sr. Jordi Serra Isern
Conseller