TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



003642796

Aigües de Barcelona

AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, SA

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA CORRESPONENT A L'EXERCICI 2022

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642797

CLASE 8.ª

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INFORMACIÓ GENERAL 7
1.1. Model d'empresa 7
1.2. Activitat de la companyia 7
1.3. Model de governança 9
1.4. Gestió del risc 13
1.4.1. Resiliència operativa 16
1.4.2. Cultura de la prevenció de riscos empresarials 17
1.4.3. Risc cibernètic i ciberseguretat 17
1.5. Sistemes de gestió operacionals 18
1.5.1. Sistema d'auditories internes i externes 19
1.5.2. Eines de gestió 21
1.5.3. Gestió de polítiques 23
1.6. Ètica i transparència 24
1.6.1. Canal ètic 25
1.6.2. Reglament general de protecció de dades 26
1.6.3. Transparència 26
1.7. Respecte dels drets humans 28
1.8. Blanqueig de capitals 29
1.9. Gestió econòmica responsable 30
1.9.1. Finançament sostenible 31

2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR 32
2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, al nostre full de ruta 32
2.2. Agenda AB2030, estratègia de futur 32
2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030 35
2.2.2. Projectes Agenda AB2030 41
2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg 43
2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació 43
2.3.2. Eines de diàleg 44
2.4. Aliances per assolir els objectius 48
2.4.1. Pacte social amb les administracions locals 48
2.5. Innovació, palanca de futur 49
2.5.1. Aliances i col·laboracions 50

3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES 52
3.1. Plantilla 52
3.2. Ocupació 53
3.3. Contractació 54
3.4. Acomiadaments 56
3.5. Formació personalitzada i creixement professional 56
3.5.1. Formació 56
3.5.2. Desenvolupament 58
3.5.2.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla 58
3.5.2.2. Plans de successió 58
3.5.2.3. Plans de carrera 58
3.6. Entorn relacional i dialogant 59
3.7. Entorn de treball igualitari i divers 61
3.7.1. Pla d'igualtat 62
3.7.2. Bretxa salarial 62
3.7.3. Integració de persones amb diversitat funcional 65
3.7.4. Prevenció de l'assetjament 66
3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere 66

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642798

CLASE 8.ª

3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral 66
3.8. Smart Working (noves maneres de treballar) 68
3.9. Desconnexió laboral 69
3.10. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores 69
3.10.1. Consulta i participació 70
3.10.2. Formació 72
3.10.3. Covid-19 72
3.10.4. Vigilància de la salut 73
3.11. Benestar de les persones 78

4. MEDI AMBIENT 79
4.1. Prevenció de riscos ambientals 79
4.1.1. Aspectes ambientals 79
4.1.2. Incidents mediambientals 80
4.1.3. Pòlissa de responsabilitat ambiental 80
4.2. Acció climàtica 81
4.2.1. Neutralitat climàtica 81
4.2.1.1. Reducció de les emissions 81
4.2.1.2. Captura de les emissions 84
4.2.1.3. Compensació d'emissions 85
4.2.2. Resiliència i adaptació al canvi climàtic 85
4.2.2.1. Anàlisi del risc i mesures d'adaptació al canvi climàtic 85
4.2.2.2. Aigua regenerada 86
4.2.2.3. Capital natural 88
4.2.3. Capacitació i implicació 89
4.2.3.1. Hub d'Acció Climàtica 89
4.2.3.2. Talent compromès pel clima 90
4.2.3.3. Plataformes obertes d'engagement climàtic 90
4.3. Operativa 92
4.3.1. Gestió del cicle de l'aigua 93
4.3.2. Gestió de la sequera 95
4.3.2.1. Introducció 95
4.3.2.2. Marc normatiu i competencial 95
4.3.2.3. Mesures a aplicar en cada estat de sequera 96
4.3.2.4. Actuacions dutes a terme i en curs 97
4.3.3. Energia eficient i renovable 99
4.3.4. Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús 101
4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular 102
4.3.6. Vigilància de la xarxa de sanejament en alta i protecció del litoral 104
4.3.7. Prevenció d'emissions i gestió d'efluents 105
4.3.8. Altres actuacions mediambientals 106
4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient 108
4.5. Taxonomia ambiental 109

5. RELACIÓ AMB LA SOCIETAT 110
5.1. Contribució social al territori 110
5.1.1. Projectes d'acció social 111
5.1.2. Compromís amb la cultura i l'educació 115
5.1.3. Accions de proximitat 116
5.1.4. Patrocinis 117
5.1.5. Voluntariat corporatiu 117
5.1.5.1. Voluntariat social 118
5.1.5.2. Voluntariat ambiental 119
5.1.6. Càlcul del valor social integrat 119

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642799

5.2. Accés garantit a una aigua segura i saludable 120
5.2.1. Una aigua sota control 120
5.3. Pròxims als nostres clients 123
5.3.1. Enquestes de satisfacció 123
5.3.2. Bonificacions i ajuts 124
5.3.3. Experiència de client 126
5.3.4. Monitorització del consum 129
5.3.5. Gestió del deute 129
5.3.6. Requeriments i reclamacions 130
5.3.7. Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa 131
5.3.8. Projectes de futur 132
5.4. Cadena de subministrament 132
5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa 133
5.4.1.1. Compres amb criteris sostenibles 133
5.4.2. Compra local 134
5.4.3. Selecció responsable de proveïdors 134
5.4.3.1. Homologació i avaluació dels proveïdors 134
5.4.3.2. Desenvolupar processos de selecció i avaluació de proveïdors basats en l'equitat i sostenibilitat 135
5.4.3.3. Sensibilitzar sobre la compra amb valor social 136
5.4.4. Fomentem el diàleg 137
5.4.4.1. Pla de comunicats periòdics 137
5.4.4.2. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors 137
5.4.4.3. Jornada amb proveïdors 138
5.4.5. Màxims estàndards de Certificació i Sostenibilitat 139
5.4.5.1. Promoure la certificació dels proveïdors 139
5.4.5.2. Promoure la sostenibilitat dels proveïdors 139
5.4.6. Una gestió logística eficaç, al servei de l'operativa 139

6. ÍNDEX DE CONTINGUTS REQUERITS PER LA LLEI 11/2018, DE 28 DE DESEMBRE, D'INFORMACIÓ NO FINANCERA I DIVERSITAT 140

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642800

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 2022. 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 formula 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, SA, 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, l'ètica empresarial i el bon govern 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 continguts, s'han tingut en compte els resultats de l'anàlisi de materialitat duta a terme durant l'últim trimestre del 2022 i les diferents sessions de diàleg i cocreació amb els diferents grups de relació de la companyia realitzades al llarg del 2022 (vegeu l'apartat "Estratègia fonamentada en 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

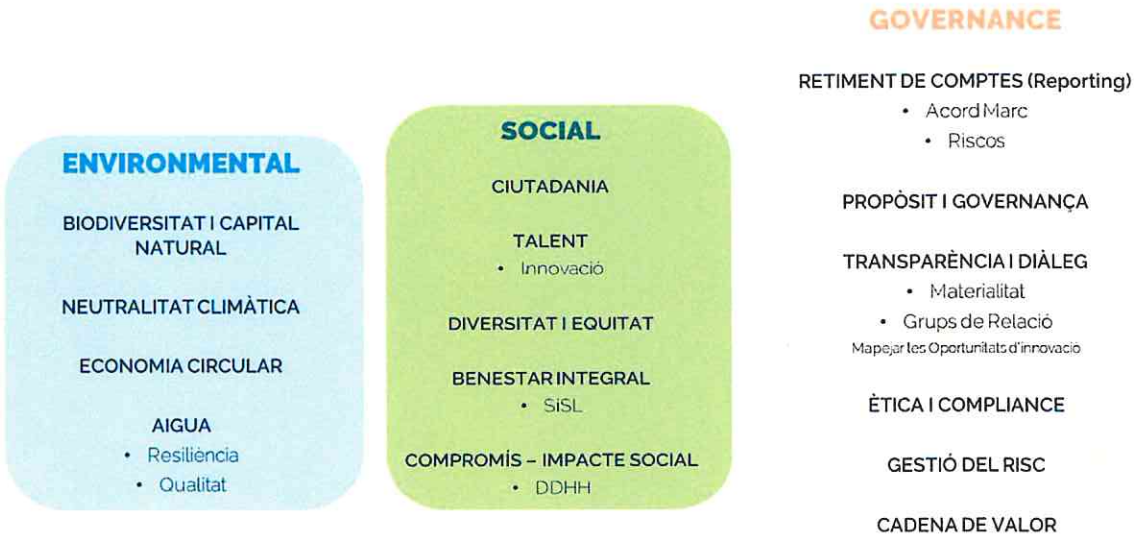
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642801

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta la visió estratègica i prospectiva de la companyia, així com els resultats del 2022 en benefici de cada un dels nostres grups de relació i el medi que ens envolta. A Aigües de Barcelona tenim la voluntat de generar i aportar valor a la societat, i ho plasmem a través del nostre propòsit i dels compromisos i objectius que se'n deriven.

D'acord amb la legislació europea, espanyola i local i amb les tendències internacionals, hem fixat els nostre full de ruta segons els criteris ESG (Ambientals, Socials i de Governança), partint de la base que, essent una companyia que gestiona un bé escàs i de primera necessitat en un mercat regulat, la nostra pròpia matriu de criteris ESG és:



El 2022 ha estat un any marcat per les altes temperatures, acompanyat d'una baixa precipitació que ha acabat desembocant en el decret de l'estat d'Alarma per sequera per l'Agència Catalana de l'Aigua,al passat mes de novembre, a les conques Ter-Llobregat, les dues conques a partir de les quals s'abasta d'aigua potable l'àrea metropolitana de Barcelona.

A més, la guerra d'Ucraïna, iniciada a principis d'any, ha generat un clima d'incertesa i un fort increment del preu i de l'escassetat d'energia a nivell europeu, així com una manca de disponibilitat de matèries primeres que ha encarit molt la cistella de la compra i ha conduït a un important increment de l'IPC.

Malgrat aquest escenari, Aigües de Barcelona ha seguit proveint un servei de màxima qualitat i apostant per l'aigua regenerada com a font de subministrament per incrementar la resiliència hídrica del territori i fer front al canvi climàtic, tal com estableix la Taxonomia Ambiental de la Unió Europea.

Gràcies a l'esforç de tots els treballadors i treballadores, hem pogut fer front als reptes i seguim apostant per la resiliència i la transformació digital, tenint en compte els més vulnerables, per afrontar el futur.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642802

CLASE 8.ª

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Model d'empresa

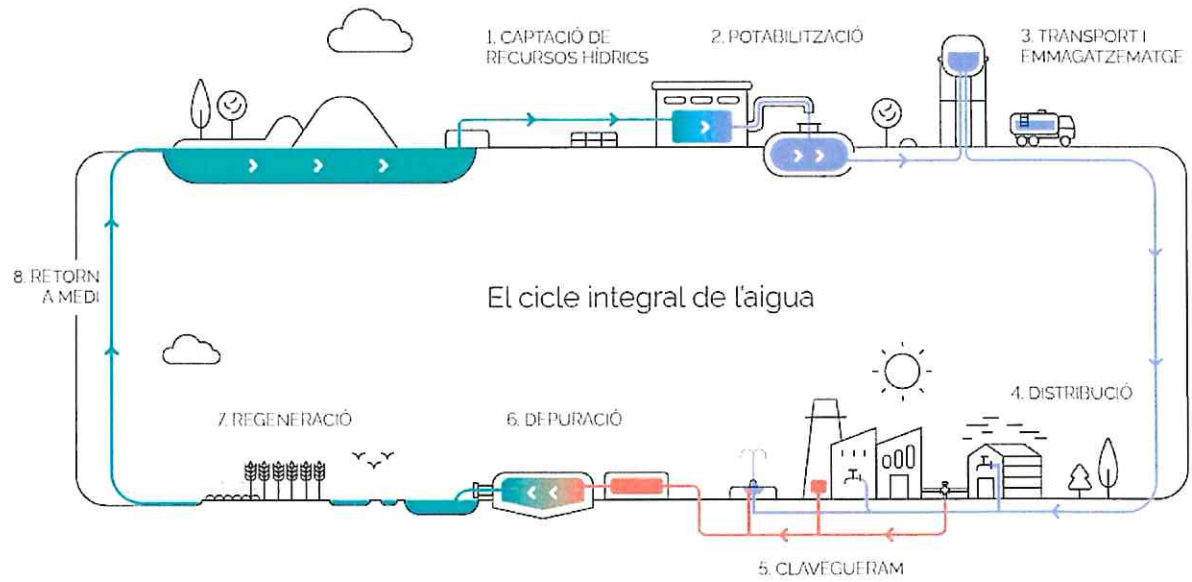
Aigües de Barcelona és l'empresa mixta responsable de la gestió del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona, constituïda el 30 de juliol de 2013. Som l'operador que executa les polítiques marcades pels òrgans de govern i regulació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència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

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

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 i gestionem el sanejament per 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.



TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642803

Aigua potable	2022
Municipis	23
Habitants	2.928.724
Volum d'aigua lliurat a la xarxa (hm³)	189
Nombre d'ETAP[1] explotades per Aigües de Barcelona	6
Quilòmetres de xarxa	4.722,87
Nombre de dipòsits	83
Centrals de bombament	73
Vàlvules reguladores	129

Aigua per a usos no potables	2022
Municipis	9

Clavegueram	2022
Municipis servits	10
Habitants servits	425.411
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.179,35

Aigües depurades	2022
Municipis S'inclouen els municipis que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona, però que estan connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.	40
Habitants	3.399.667
Nombre d'EDARs[2] explotades per Aigües de Barcelona	7
Estacions de bombament	39
Càrrega contaminant equivalent (HE)	4.049.651,76
Aigua depurada (hm³)	243,48

Reutilització	2022
Municipis	4
Volum d'aigua reutilitzada (hm³)	50

Telecontrol	2022
Milions de registres diaris	1,5
Estacions remotes	109
Sensors a la xarxa d'abastament	5.600

[1] ETAP: Estació de Tractament d'Aigua Potable
[2] EDAR: Estació Depuradora d'Aigua Residual

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642804

1.3. Model de governança

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

Òrgans de govern:

- **Junta d'Accionistes**
- **Consell d'Administració**
- **Comitè executiu (COMEX)**

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.



Consell d'Administració

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

Actuacions destacades:

- Durant l'any 2022, 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. A més, cal destacar que la Comissió de Comptes i la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern corporatiu estan presidides per conselleres.

- **Exercici de drets dels accionistes de manera telemàtica**

  Per facilitar que els accionistes puguin exercir els seus drets de manera telemàtica, el 2020 es modificaren 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.

Composició del Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres nomenats per la Junta General d'Accionistes, a proposta dels seus accionistes.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642805

CLASE 8.ª



El 2022:

- Reelecció del senyor Miquel Roca Junyent com a conseller. Acord de Junta d'Accionistes d'1 de juny de 2022.
- Nomenament de la senyora Isabel Rodríguez Ruiz com a consellera de la companyia. Acord de Junta d'Accionistes d'1 de juny de 2022.
  En coherència amb els principis ESG i els recents projectes de la Unió Europea de construir un govern corporatiu sostenible, l'accionista Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. va proposar el nomenament com a conseller/a de la Societat la persona que en cada moment ocupi la presidència del Comitè Intercentres d'Aigües de Barcelona i que quan aquesta persona canviï, en la següent Junta General d'Accionistes, es proposi el nomenament com a conseller/a del nou president/a del Comitè Intercentres en substitució de l'anterior.

Comissions del Consell d'Administració

La companyia disposa de 9 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 8 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, l'acció social, la innovació, i els recursos i infraestructures hidràuliques. Cadascuna d'aquestes comissions tenen un Reglament aprovat pel Consell d'Administració. I també la Comissió d'Estratègia, que va ser creada per acord del Consell d'Administració de novembre de 2021 i el Reglament de la qual va ser aprovat per acord del Consell a la reunió de març de 2022.

Totes les comissions no executives proposen un pla de treball que se sotmet a aprovació per part del Consell i presenten 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. El president/a de cada Comissió informa del contingut de les sessions de la Comissió a la reunió posterior del Consell d'Administració. Aquestes comissions es regeixen pels seus propis reglaments interns, que van ser aprovats pel Consell d'Administració.

TIMBRE DEL ESTADO

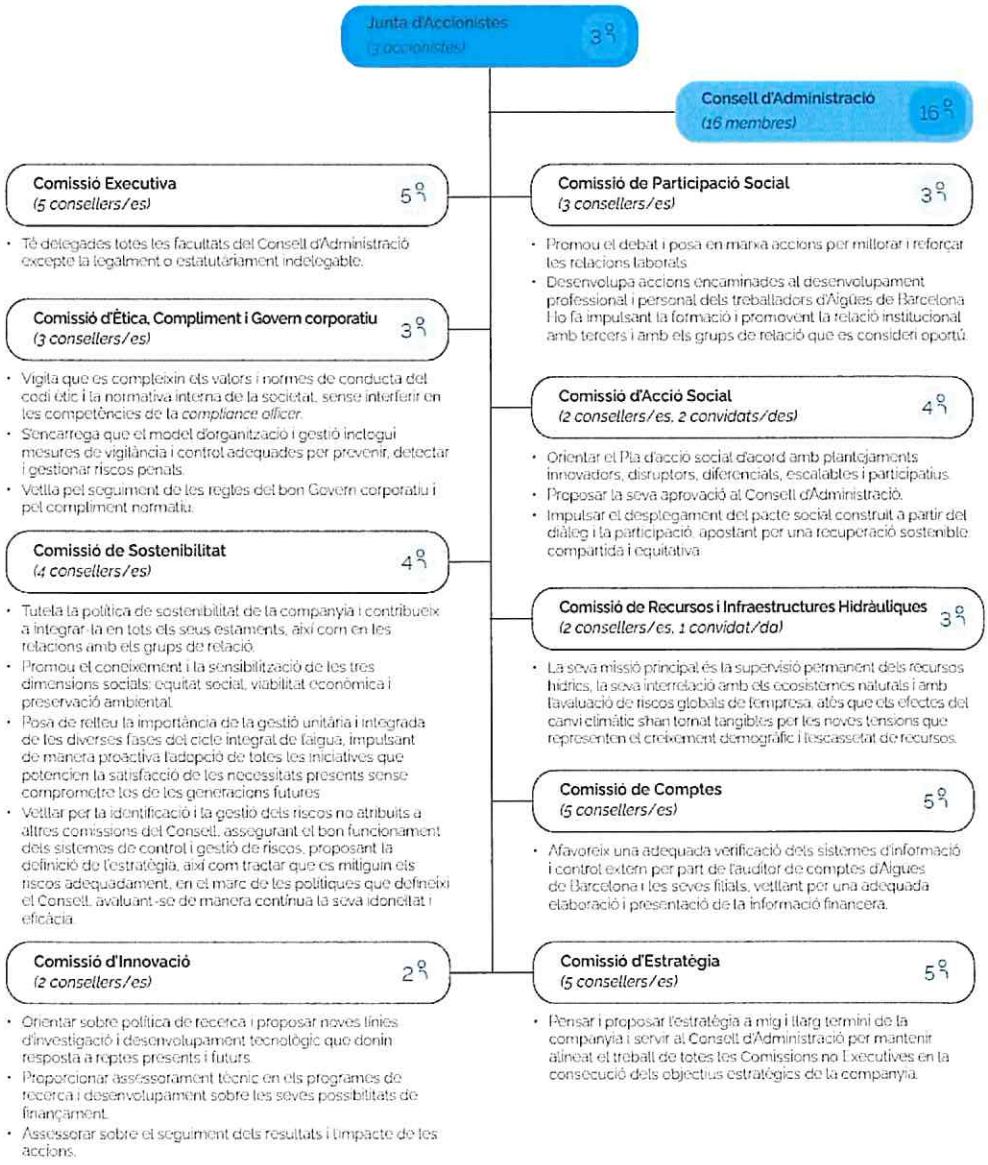
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642806

CLASE 8.ª

A la reunió de la Comissió d'Etica, Compliment i Govern Corporatiu relativa a la incorporació de consellers, es realitza exposició sobre Estructura accionarial, Informe sobre l'estructura de la Companyia, Antecedents i constitució de la Companyia, Reglamentació bàsica de la Companyia; Estructura d'aportacions societàries, Consell d'Administració, Comissions del Consell d'Administració; Estructura funcional de la Companyia, Filial, Polítiques, normativa interna i procediments, en matèria d'Ètica i Compliment, Drets, deures i responsabilitats dels administradors; Assegurança de consellers i directius, Aspectes jurídics de la societat i Auditoria de comptes i memòria anual de gestió.

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 i també informació d'interès.



TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642807

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 de Direcció 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 ret 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.

Direcció alineada als nous reptes de la companyia

Aigües de Barcelona té una estructura directiva dissenyada per fer front als nous reptes plantejats a l'Agenda 2030, enfocats a millorar la qualitat de vida de les persones i del medi ambient, i d'aquesta manera, contribuir a un ecosistema urbà, sostenible, resilient i pròsper.

En aquesta línia, s'ha definit una estructura directiva d'acord amb tres pilars estratègics:

- Compromís social.
- Excel·lència operacional i *hub* de referència en canvi climàtic.
- Transformació del model d'empresa, en què la funció Clients és una prioritat.

Composició del Comitè de Direcció Executiu

En data de 31 de desembre de 2022, l'equip directiu està format pels responsables següents de les diferents àrees que gestionen el dia a dia de la companyia.

Comitè Executiu
(Setmanal)

- ✓ ***Ruben Ruiz*** – Direcció General
- ✓ ***Jorge Manent*** – Sotsdirecció General
- ✓ ***Maria Rosa Ruiz*** - Direcció Jurídica
- ✓ ***Rebeca Marin*** – Direcció Persones i Organització
- ✓ ***Jordi Fontana*** – Direcció Operacions
- ✓ ***Miquel Sans*** – Direcció Serveis Generals

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642808

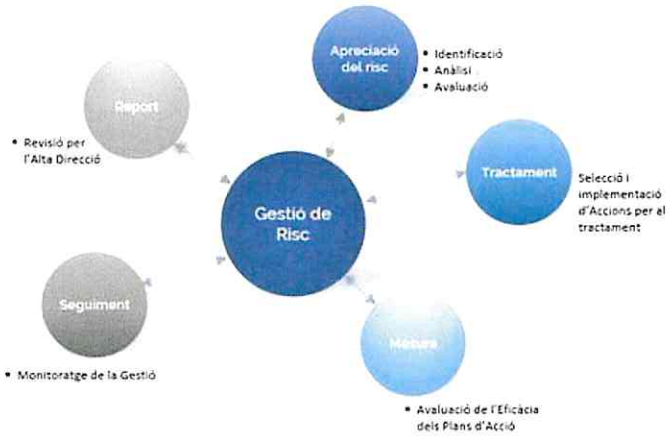
1.4. Gestió del risc

Aigües de Barcelona disposa d'una metodologia comuna per a l'apreciació i tractament de Riscos dels diferents processos de negoci d'Aigües de Barcelona, amb l'objectiu de garantir la identificació de tots els riscos de la companyia i classificar-los segons una única mètrica.

Es posa el focus en una mitigació eficient, integral i transversal per aconseguir que la gestió de riscos sigui un pilar dins de la cultura de l'organització, que faciliti la presa de decisions i suporti l'activitat de planificació estratègica. La gestió integral del risc empresarial ens permet gestionar la incertesa i establir estratègies globals que afavoreixin la resiliència empresarial.

Més concretament, es consideren els següents aspectes:

- Identificar i analitzar els diferents factors de risc que impliquen amenaces potencials que podrien afectar Aigües de Barcelona.
- Gestionar els riscos, considerant la ISO 31000 de Gestió de Riscos com a marc de treball per a la seva identificació, anàlisi, tractament, mesurament de l'eficàcia, seguiment i report.
- Els riscos específics de Continuïtat, partint del procés d'anàlisi d'impacte en el negoci (BIA), i com a informació bàsica per a la preparació de plans de Continuïtat.



Aigües de Barcelona aplica en tot moment el principi de precaució a l'hora de gestionar els possibles riscos potencials que puguin afectar a les persones o el medi ambient.

Context i govern

L'organització estableix, implanta i manté un procés formal i documentat d'apreciació i tractament del risc que identifica, analitza, avalua i gestiona sistemàticament el risc. Com a suport formal per a la realització i el seguiment de tot el procés, es disposa de l'eina Archer.

La Direcció de Seguretat, Continuïtat i Riscos és el suport tècnic sobre el qual es recolzen els responsables o avaluadors dels processos per a la presa de decisions relacionades amb la gestió de riscos, per la qual cosa aquesta direcció els acompanya al llarg de les diferents fases de l'apreciació del risc.

Hi ha dos nivells d'avaluació:

- Nivell 1: Avaluació per procés de negoci
- Nivell 2: Avaluació global a nivell estratègic

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642809

S'identifiquen, en primer lloc, els diferents processos de negoci per poder fer l'apreciació del risc de manera desglossada per a cadascun dels àmbits de gestió (nivell 1).

Es realitza de forma periòdica, almenys una vegada a l'any, o sempre que es produeixin canvis importants a l'organització que podrien significar canvis en els resultats de l'última anàlisi realitzada. Es fa un seguiment de l'estat dels riscos sobre la base dels resultats obtinguts i els plans de gestió de riscos definits.

Al final del procés, s'extreuen els riscos més rellevants en una avaluació estratègica general per generar així el mapa de riscos de companyia (AB) (nivell 2).

A continuació, es detallen els rols dels que formen part del procés anàlisi dels Riscos:



Avaluadors:

- Responsables de fer les avaluacions de riscos que tenen assignades.
- Incorporació de riscos nous, si s'aplica.
- Definició i aplicació de controls.
- Definició de plans d'acció.

Responsables de procés / propietaris del risc:

- Responsable d'avaluar i validar que la informació identificada en l'apreciació de Risc s'emmarca en els objectius estratègics de l'organització.

Comitè de Riscos:

- Realitza una validació prèvia al Comitè de Direcció. Està integrat per responsables de diferents disciplines transversals.

Comitè de Direcció:

- Realitza aprovació final prèvia al Consell d'Administració.

El mapa de riscos es presenta a la Direcció General perquè l'aprovi, amb posterioritat, a la Comissió de Sostenibilitat, i finalment al **Consell d'Administració**.

Identificació del risc

La identificació del risc té per objectiu trobar, reconèixer i descriure els riscos que poden ajudar una organització a assolir els seus objectius o impedir-l'hi. Aquesta identificació es fa a partir de les causes i esdeveniments, amenaces i oportunitats, canvis de context, etc.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642810

Els riscos s'han d'identificar de la manera següent:

- Procés: Nom del procés avaluat.
- Responsable del procés: Responsable Unitat de negoci propietària del risc.
- Tipologia: Categorització de riscos (ex. operacional, compliment, reputació...)
- Risc: nom de l'esdeveniment identificat considerant l'amenaça.
- Causa: Descripció del que provoca la materialització del risc.
- Efecte/Conseqüència: Resultat de la materialització de l'amenaça.

Anàlisi i valoració del risc

S'avalua el risc des dels eixos següents:

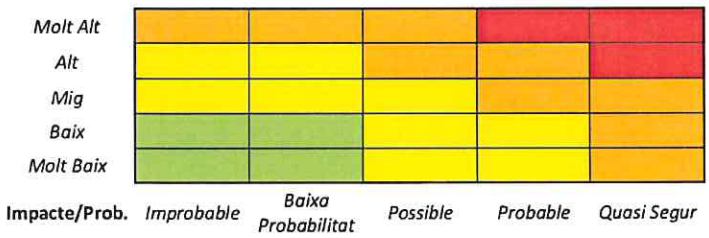
- Legal/regulatori
- Reputacional
- Financer
- Mediambiental
- Servei
- Persones

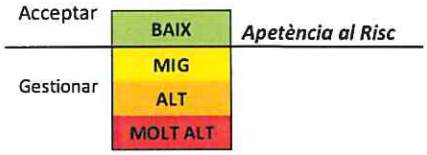
Per a cada risc es valora el risc inherent i el residual, tenint una valoració clara de l'efectivitat dels controls o contramesures existents.

Així mateix, per a cada risc també es calcula de manera teòrica el risc futur resultant de l'aplicació dels plans de mitigació.

Gestió i tractament del risc

Els resultats de risc residual s'han de comparar amb **l'apetència al risc** de l'organització definida pel Comitè de Direcció, per la qual cosa els valors que es trobin per sobre de l'apètencia establerta seran els que s'hauran de tractar, definint els plans d'acció o tractament de riscos.





Plans per al tractament del risc: Consisteix en la selecció i implementació d'una o diverses accions per a la gestió del risc. Les estratègies a considerar són:

- **Evitar o eliminar** *(canviar les condicions originals d'aquest esdeveniment per eliminar totalment el risc identificat)*
- **Transferir** *(traslladar l'impacte negatiu del risc cap a un tercer)*
- **Mitigar** *(dur a terme accions concretes que disminueixin, o bé la probabilitat d'aparició de l'amenaça, o bé el seu impacte si s'acaba materialitzant)*
- **Acceptar o augmentar** *(no canviar res i assumir el risc, o augmentar-lo buscant una oportunitat)*

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642811

Integració / Retroalimentació amb altres processos d'anàlisi de risc

Tots els riscos identificats en els diferents sistemes de gestió s'han de tenir en consideració durant el procés d'identificació del risc, de manera que aquest sigui un procés que agregui tots els riscos rellevants detectats als diferents sistemes de gestió específics (ISO 22000, ISO 22301, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, etc.).

1.4.1. Resiliència operativa

Riscos i disrupcions: maduresa 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 determinar, mitjançant una anàlisi d'impacte de negoci (BIA), 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.

BIA 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).

Així mateix, cal tenir en compte que la Direcció de 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.).

Aigües de Barcelona té a dia d'avui certificats sota l'estàndard ISO 22301 els àmbits de Transport, Producció i Distribució:

Abast certificat ISO 22301
Gestió de continuïtat per els processos de Producció, Transport i Distribució dintre de la gestió integrada del cicle de l'aigua.
Centres: • Oficines Centrals Collblanc, Direcció de Zona Barcelona Sud: C/ General Batet, 1-7 (E-08028 Barcelona) • ETAP Sant Joan Despí: Ctra. Santa Creu a Calafell (C-245), s/n (E-08970 Sant Joan Despí, Barcelona) • Direcció de Zona Barcelona Nord: C/ Pallars, 477 (E-08019 Barcelona) • Direcció de Zona Besòs: C/ Pompeu Fabra, 55-63 (E-08911 Badalona, Barcelona) • Direcció de Zona Llobregat Sud: C/ Olocau, 6 (E-08850 Gavà, Barcelona) • Central de Cornellà, Direcció de Zona Llobregat Nord: Ctra. St. Joan, 1 (E-08940 Cornellà de Llobregat, Barcelona)

Cal ressaltar que durant el mes de maig s'ha superat amb èxit l'auditoria externa de Continuïtat i s'ha obtingut la recertificació per 3 anys dels àmbits de Transport i Producció.

Cal destacar també que, durant el 2022, s'ha treballat en la preparació de l'ampliació de l'abast de la certificació al procés de Distribució. S'han identificat els subprocesos crítics, s'han valorat i definit plans de continuïtat i s'han realitzat les formacions necessàries, entre d'altres. Al mes de desembre, s'ha realitzat l'auditoria externa i s'ha

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642812

assolit l'objectiu. D'aquesta manera, l'abast de la certificació s'ha ampliat incloent, addicionalment als processos de Transport i Producció, el de Distribució.

1.4.2. Cultura de la prevenció de riscos empresarials

Durant el 2022, s'ha dut a terme un important impuls dins l'organització en la gestió de riscos i resiliència operativa sota el marc de la normativa ISO 22301:2019 de Gestió de Continuïtat. Destaquen les següents fites principals:

- Consolidar el PGIE, amb una visió transversal
- Mesurar la resiliència (càlcul nou indicador)
- Pla d'ampliació de l'abast del sistema ISO 22301
- Integració transversal gestió riscos
- Impuls plans de continuïtat

D'acord amb el resultat del BIA global d'empresa i amb l'estratègia definida, s'ha establert un full de ruta per tal d'ampliar l'actual abast de la certificació al Cicle Integral de l'Aigua.

1.4.3. Risc cibernètic i ciberseguretat

El 2022, s'han incrementat els ciberatacs a nivell mundial. El nombre d'incidents reportats ha anat en augment, perquè les superfícies d'atac són cada cop més grans. Hem experimentat un increment del phishing que, per la seva quantitat i efectivitat, no només s'ha convertit en una de les principals amenaces del 2022, sinó que seguirà creixent i serà la forma d'atac més usat pels cibercriminals el 2023.

Es detecten cada cop més sinergies entre els diferents tipus d'autors i una sofisticació dels atacs. L'any 2021, la Fiscalia General de l'Estat afirma que "cada vegada existeix una sinergia més gran entre l'activitat criminal derivada de la delinqüència ordinària i aquella altra vinculada al terrorisme, hacktivisme o fins i tot la desenvolupada en aquest àmbit per actors estatals mitjançant estratègies híbrides de desestabilització".

A aquesta major col·laboració entre grups criminals, se li suma la creixent sofisticació dels atacs, ja que els autors duen a terme accions totalment dirigides, amb un coneixement de l'objectiu i les seves vulnerabilitats que incrementa les opcions d'èxit de l'atac.

Les amenaces més importants a dia d'avui són:

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

El sector de l'aigua i Aigües de Barcelona

El 2022 s'ha produït un increment molt notable de la quantitat i la sofisticació dels ciberatacs, i un augment en volum i qualitat dels ciberatacs amb impacte sobre les operacions, la seguretat de la informació, i amb conseqüències econòmiques, reputacionals i legals. Hi ha riscos d'atac físic (sabotatge, atemptat, vandalisme, etc.) i atacs cibernètics (ransomware, robatori d'informació, bretxa de protecció de dades personals o confidencials, etc.). El 2022, la CISA (Cybersecurity and Infrastructure Security Agency), l'FBI i l'NSA (Agència de Seguretat Nacional), totes dels EUA, van emetre un comunicat conjunt on advertien que els serveis que gestionen aigua i els serveis de tractament d'aigües residuals es troben entre els objectius dels ciberatacants.

El Parlament de la Unió Europea (UE) ha aprovat normes sobre la millora de la protecció de les infraestructures essencials de la UE. Aquestes normes harmonitzaran la definició d'infraestructura crítica perquè sigui coherent entre els estats membres. El moviment per protegir les infraestructures crítiques contra amenaces físiques i digitals és més que mai important a l'agenda de la UE.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642813

L'administració dels Estats Units també treballa per assegurar el ciberespai i enfortir la infraestructura crítica nord-americana. Des del departament de seguretat nacional, estan treballant en estàndards de ciberseguretat especialment per als sectors de les comunicacions, l'aigua i la salut.

Es fa indispensable millorar l'activitat de vigilància i control en matèria de seguretat, davant l'augment de la probabilitat d'atac contra infraestructures crítiques.

Actuacions d'Aigües de Barcelona el 2022

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

Fonamentalment:

- Hem ampliat la capacitat de segmentació de les xarxes de comunicacions, augmentant els dispositius que revisen el tràfic de dades i creen zones de treball aïllades per minimitzar l'impacte dels possibles atacs.
- Hem incrementat les iniciatives de conscienciació dels empleats, perquè siguin conscients dels perills cibernètics i siguin la nostra primera línia de defensa.
- Hem enfortit les mesures de protecció dels equips informàtics (bastionat d'equips) per tal de detectar i rebutjar les amenaces.
- Per últim, també hem millorat la monitorització de l'àmbit de sistemes informàtics per tal de detectar i ser proactius.

En l'àmbit de la seguretat física, hem millorat els sistemes de càmeres de vigilància i hem incorporat tecnologies d'analítica de vídeo, per tal de millorar la detecció d'intrusions i així poder assegurar l'operació enfront d'un atac terrorista o un sabotatge.

1.5. Sistemes de gestió operacionals

Actualment, les organitzacions es troben immerses en mercats cada vegada més competitius i globalitzats i el seu èxit rau, en gran mesura, en el fet que puguin assolir bons resultats en el negoci.

Però a la preocupació pels resultats econòmics s'ha de sumar la preocupació per la consecució d'aquells resultats que permetin satisfer les expectatives i necessitats dels grups de relació (clients, persones treballadores, administracions, accionistes, etc.). Cada un d'aquests col·lectius espera alguna cosa de l'organització i la seva plena satisfacció es torna essencial.

Entrem llavors en el camí del que es coneix com a "excel·lència empresarial". Una de les eines que s'utilitzen per recórrer aquest camí són els estàndards de gestió.

Donat que els diferents estàndards de gestió es fonamenten en els mateixos principis de gestió i segueixen esquemes similars i que l'enfocament integrador que demana l'excel·lència empresarial, originat per la seva exigència de satisfer globalment tots els grups de relació, s'oposa a la separació de sistemes de gestió, **Aigües de Barcelona optà per la implementació d'un Sistema de Gestió Integrada**.

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 de 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 control i seguiment** que ens asseguren el màxim compliment d'aquests dos aspectes bàsics per a la nostra activitat.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa d'un avançat i consolidat Sistema de Gestió Integrada de Qualitat (segons Norma ISO 9001:2015), iniciat l'any 1996, i que s'ha anat ampliant i adaptant gradualment i de manera integrada amb els següents sistemes de gestió: Gestió Ambiental (segons Norma ISO 14001: 2015), Seguretat i

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642814

Salut Laboral (segons Norma ISO 45001:2018), Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua (d'acord amb la Norma ISO 22000:2018), Gestió Energètica (segons la Norma ISO 50001:2018), Gestió del desenvolupament sostenible (segons SGE21:2017), Gestió dels Accidents Greus (segons RD 840/2015), Gestió de la Continuïtat (segons Norma ISO 22301:2019) i Gestió de la Seguretat de la Informació (segons ISO 27001:2013).



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

1.5.1. 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 que permet recollir les evidències objectives necessàries per determinar l'extensió en què es dona compliment als criteris d'auditoria.

Les auditories, ja siguin externes o internes, segueixen la planificació establerta en un programa 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 Agbar (a excepció del Sistema de Gestió de la Continuïtat, Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació i SGE 21 que es realitza a través d'una empresa externa). Hi ha 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, i es defineixen les correccions i accions correctives que evitin que es tornin a repetir.

Durant el 2022, s'han realitzat diferents processos d'auditories de seguiment i renovació, segons la taula adjunta, totes elles superades amb èxit.

Durant el 2022, es realitzen un total de 24 processos d'auditoria, algun dels quals de manera integrada.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642815

Processos d'Auditoria Interna:

- Auditoria Interna Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Qualitat, segons ISO 9001:2015
  - Gestió Ambiental, segons ISO 14001:2015
  - Gestió Energètica, segons ISO 50001:2018
  - Gestió dels Accidents Greus, segons RD 840/2015
- Auditoria Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Seguretat i Salut Laboral, segons ISO 45001:2018
  - Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua, segons ISO 22000:2018
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió de Continuïtat, segons ISO 22301:2019. S'han realitzat dos processos diferenciats d'auditoria interna, un relacionat amb l'actual abast certificat i un altre per a l'ampliació d'abast del procés de Distribució de l'organització.
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació, segons ISO 27001:2013
- Auditoria Interna del Sistema de Gestió ètica i socialment responsable, segons SGE21:2017

Processos d'Auditoria Externa:

- Auditoria Externa Integrada dels sistemes:
  - Gestió de la Qualitat, segons ISO 9001:2015
  - Gestió Ambiental, segons ISO 14001:2015
  - Gestió Energètica, segons ISO 50001:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de Seguretat i Laboral, segons ISO 45001:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió del Risc Sanitari de l'Aigua, segons ISO 22000:2018
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de Continuïtat, segons ISO 22301:2019
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació, segons ISO 27001:2013
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió ètica i socialment responsable, segons SGE21:2017
- Auditoria Externa del Sistema de Gestió dels Accidents Greus, segons RD 840/2015
- Auditoria Externa de verificació dels indicadors de l'Acord Marc, segons Acord Marc 2014-2018
- Auditoria Externa Integrada dels sistemes:
  - Verificació de la petjada de carboni, segons ISO 14064-1:2019
  - Verificació de la petjada hídrica, segons WFN International Standard
- Auditoria Externa EFR

Cal destacar que aquest 2022:

- S'ha ampliat l'abast del sistema de gestió de continuïtat incloent el procés de Distribució del cicle integral de l'aigua.
- S'ha tornat a la presencialitat en els processos d'auditoria.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642816

Auditories sistemes de gestió	Tipus d'auditoria	2022	2021	2020
Sistemes auditats	Interna	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
		ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001
		ISO 50001	ISO 50001	ISO 50001
		AAGG	AAGG	AAGG
		ISO 45001	ISO 45001	ISO 45001
		ISO 22000	ISO 22000	ISO 22000
		ISO 22301 (2 processos)	ISO 22301	ISO 22301
		ISO 27001	ISO 27001	ISO 27001
		SGE21	SGE21	SGE21
	Externa	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
		ISO 14001	ISO 14001	ISO 14001
		ISO 50001	ISO 50001	ISO 50001
		ISO 45001	ISO 45001	ISO 45001
		ISO 22000	ISO 22000	ISO 22000
		SGE21	SGE21	SGE21
		AAGG	AAGG	AAGG
		ISO 22301 (2 processos)	ISO 22301	ISO 22301
		ISO 27001	ISO 27001	ISO 27001
		Acord Marc	Acord Marc	Acord Marc
		ISO 14064-1	ISO 14064-1	ISO 14064-1
		WFN	WFN	
		EFR	EFR	EFR
Nombre total d'auditories		24 (*)	22 (*)	21 (*)

(*) Alguns d'aquests processos realitzats de manera integrada.

1.5.2. Eines de gestió

El Sistema de Gestió Integrada constitueix la base sobre la qual impulsar un procés de millora contínua que satisfaci els nostres clients, sigui respectuós amb el medi ambient i consolidi els resultats empresarials, assegurant que l'activitat es desenvolupa de forma segura, sostenible i valorada satisfactòriament per la societat, l'Administració i la resta dels grups de relació.

En aquest sentit, es pretén potenciar els millors mètodes de treball, sistematitzant-los, definint responsabilitats i impulsant mecanismes de decisió eficaços, maneres de mesurar i verificar els resultats, i també el seguiment permanent d'aquests.

En referència a la mesura, seguiment i verificació, Aigües de Barcelona, disposa de l'eina **MIDENET**, la qual permet fer una gestió integral de l'estratègia de l'organització amb un seguiment acurat de tots els plans de gestió que ens permet donar resposta a l'estratègia i objectius de l'organització.

El sistema de gestió integra tots els nivells, les activitats i les funcions de la nostra organització. El seu compliment ha de suposar la referència obligada quan es desenvolupen les activitats, responsabilitats i els compromisos, incloent els contractuals i legals.

En referència als requisits legals i reglamentaris, Aigües de Barcelona es manté completament al dia a través del servei **SALEM**, que proporciona els requisits específics aplicables a l'organització tenint en compte les activitats desenvolupades. Aquesta eina de gestió ens ajuda a identificar i avaluar els requisits legals d'aplicació, així com a disposar de les actualitzacions en aquesta matèria.

Durant l'exercici 2022, s'ha materialitzat la integració completa de la nova eina de gestió documental **NEODOC**. La nova eina de gestió ens permet garantir el control de la informació documentada dels diferents sistemes de gestió,

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642817

garantint una elaboració, verificació i aprovació, així com una distribució i accés eficaços. Aquesta eina suposa una millora qualitativa respecte a l'anterior eina de gestió documental, facilitant tant a les persones usuàries com a les persones administradores de l'eina, el seu ús eficient.

El desenvolupament dels processos de l'organització porta implícit l'aflorament de no conformitats reals i potencials, respecte a criteris establerts. Aquestes no conformitats dels sistemes, que poden venir derivades de processos d'auditoria tant interns com externs i també de l'operativa interna, s'han de gestionar convenientment per tal d'avançar en la millora contínua i garantir la integritat dels sistemes de gestió.

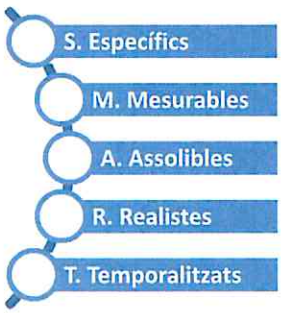
En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa de l'eina de gestió **PROSAFETY**, que ens permet assegurar l'adequada gestió, seguiment i tancament, mitjançant mecanismes d'acció específics, de les no conformitats reals i potencials dels diferents processos que integren els nostres sistemes de gestió.

Durant el 2022, s'està treballant en l'ampliació d'alguna de les eines de gestió que ens permetrà ser més eficients en la nostra gestió.

Activitats a destacar

Objectius

Aigües de Barcelona estableix **Objectius** per a les funcions i nivells pertinents i els processos necessaris per al Sistema de Gestió Integrada de l'organització. Aquests objectius es basen en un model d'objectius SMART:



En matèria de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut Laboral, els objectius van encaminats, de manera genèrica i no exhaustiva, a:

- Aplicació efectiva del Sistema de Gestió Integrada
    - Durant el 2022 es defineixen i controlen indicadors que ajuden a supervisar aquest objectiu mitjançant el seguiment de l'eficàcia de les accions correctives i la gestió d'anomalies detectades en processos d'auditoria, interna i externa, i processos operatius interns. [Font: Eina de gestió de l'estratègia Midenet]
- Afermar el compromís de l'organització en relació amb la Seguretat i Salut Laboral
    - Durant el 2022 es continua amb la realització de visites de seguretat amb l'objectiu d'establir un diàleg obert i constructiu basat en la confiança i la transparència, tant amb les persones treballadores d'Aigües de Barcelona com amb els nostres col·laboradors i col·laboradores, que pugui tenir impacte positiu, des d'una perspectiva global, en el desenvolupament de les tasques i que a la vegada ens permeti identificar les dificultats a les quals s'enfronten les persones treballadores sobre el terreny. [Font: Eina de gestió Prosafety]
- Garantir condicions de treball segures i saludables en el desenvolupament de les activitats laborals
    - Durant el 2022 es realitza la implementació i seguiment de diferents projectes encaminats a garantir aquestes condicions de treball segures, en relació amb la manipulació manual de tapes, trastorns musculoesquelètics, risc elèctric, entre d'altres. [Font: Eina de gestió de l'estratègia Midenet]

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642818

- Disponibilitat del personal amb les competències adequades
    - Durant el 2022 es realitzen les formacions obligatòries en matèria de Seguretat i Salut Laboral i formacions en matèria d'utilització de la nova eina de gestió documental, dirigides a les persones treballadores d'Aigües de Barcelona en funció del càrrec i nivell de responsabilitat.
- Millora de les eines informàtiques per tal de facilitar la gestió i seguiment i perquè ajudin a la presa de decisions basada en les dades.
    - En aquest sentit, durant el 2022 s'ha finalitzat la implementació de la nova eina de gestió documental Neodoc. Les persones treballadores d'Aigües de Barcelona han participat en sessions formatives on se'ls ha proporcionat informació pràctica en l'ús de l'eina i ajuda per gestionar el canvi.

1.5.3. Gestió de polítiques

Polítiques actives a Aigües de Barcelona

La **Política de gestió integrada**, aprovada per l'alta direcció d'Aigües de Barcelona, és part fonamental del sistema de gestió integrada, la qual inclou un compromís d'acompliment amb els requisits establerts i de millorar contínuament l'eficàcia del sistema implantat. La política proporciona el marc de referència per establir i revisar els objectius del sistema de gestió integrada.

A més, disposem d'un seguit de polítiques aprovades pel Consell d'Administració que reforcen la nostra cultura ètica i transparent, així com el nostre compromís amb la sostenibilitat, el medi ambient i els drets humans.

- Política de sostenibilitat
- Política d'acció climàtica
- Política de drets humans (nova 2022)
- Política de transparència (nova formalitzada 2022)
- Polítiques del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals:
    - Política sobre conflictes d'interès
    - Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics
    - Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos
    - Política de patrocini i mecenatge (actualitzada 2022)
    - Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
    - Política de compliment fiscal
    - Política de compliment ambiental i qualitat d'aigües (actualitzada 2022)
    - Política de compliment penal (nova 2022)

A més a més, el Comitè de Direcció té aprovada:

- Política de cultura justa

Aigües de Barcelona posa a disposició de tots els seus grups de relació les polítiques. Concretament per al col·lectiu de les persones treballadores, aquestes polítiques es distribueixen a través del gestor documental Neodoc.

La direcció s'assegura que les polítiques siguin conegudes per totes les persones treballadores i per això:

- Estableix la millor manera de fer-ne difusió, generalment a través de reunions de divulgació, gestor documental i còpia a totes les persones treballadores.
- Així mateix, es garanteix una còpia de les polítiques a qui la sol·liciti i se'n facilita la disponibilitat i l'accés a tots els grups de relació. A fi d'assegurar que el públic en general tingui accés a les polítiques de gestió, aquestes s'exposen en dependències d'accés al públic, així com en la pàgina web de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642819

- Les polítiques s'emmarquen i exposen en llocs visibles de les diferents dependències.
- Quan les actualitzacions, segons el parer de la direcció, representin un canvi substancial, s'assegura de la seva comunicació.
- En la formació d'una nova persona treballadora, es considera la inclusió d'aquest aspecte.
- Les polítiques són revisades periòdicament a fi d'adequar el seu nivell de compromís basant-se en l'experiència, la identificació de nous riscos, noves tecnologies, canvis legislatius i nous reptes. Aquesta revisió ha de garantir la coherència entre totes les polítiques de l'organització. Els aspectes de Seguretat i Salut Laboral reflectits a la Política de gestió integrada són consultats als representants dels treballadors i treballadores.

1.6. Ètica i transparència

El comportament ètic i el compliment 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 recursos següents:

- **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, reelegida el 2018 i 2020, i s'ha nomenat un nou Compliance Officer el 2022, que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal en el si de l'organització. A partir del 2021, la figura de Compliance Officer depèn directament de la Direcció General d'Aigües de Barcelona.
- **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 efectiva 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 d'acord amb la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna, i

  c) 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 2022 s'ha aprovat un **Codi de conducta anticorrupció,** que actualitza i substitueix el protocol de bones pràctiques relatives a l'ètica en les relacions comercials.

Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

El 2020 vam procedir a la revisió del model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals i del mapa de riscos penals, i el 2021 vam fer-ne una actualització, atesos els canvis organitzatius d'Aigües de Barcelona, amb les corresponents actualitzacions i seguiment de controls el 2022.

La figura de Compliance Officer / DPO forma part del Comitè de Riscos Generals d'Aigües de Barcelona, creat el 2021, i incorpora la visió de riscos penals en el sistema de gestió de riscos generals d'Aigües de Barcelona com a conseqüència del canvi de metodologia d'avaluació de riscos.

Realització d'auditoria de Compliance Officer i DPO en l'àmbit de control intern corporatiu.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642820

Disposem d'un seguit de polítiques que reforcen la nostra cultura ètica i transparent (mencionades anteriorment a l'apartat *1.5.3 Gestió de polítiques*).

Aprovació i posada en marxa del protocol de diligència deguda amb clients, socis de negoci i subcontractistes rellevants, on es detallen les mesures que s'han de dur a terme per part d'aquesta companyia abans de subscriure nous contractes o projectes amb tercers, amb la finalitat de garantir que compleixin la normativa aplicable en aquesta matèria i, en particular, les normes de lluita contra la corrupció.

Formació i sensibilització

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 que ha estat actualitzat el 2022 i les principals polítiques.

Durant el 2022 s'han realitzat set (vuit el 2021) comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i treballadores, i hem continuat desenvolupant la formació relativa al nostre marc ètic.

Formació en línia:

- Formació en línia, a través de vídeos i de sessions presencials, sobre medi ambient i innovació, contractació, àmbit economicofinancer, prevenció de riscos laborals, recursos humans i relacions amb administracions.
- Vídeo de formació al personal de la companyia que no té accés habitual a ordinador sobre medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, prevenció de riscos laborals, protecció dels actius i conflictes d'interès.
- Webinar sobre conflictes d'interès.
- Webinar Compliance Ambiental.
- Formació online Compliance.
- Formació online prevenció frau bancari.

Difusió de l'estructura ètica:

- Campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica (píndoles, e-mails informatius).

1.6.1. 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 no 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, el qual es basa en cinc principis rectors bàsics: celeritat, confidencialitat, presumpció d'innocència, objectivitat i respecte dels drets fonamentals.

Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2022, la figura de Compliance Officer ha rebut 22 comunicacions, 13 consultes vinculades principalment amb procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges, 6 consultes relacionades amb conflictes d'interès i, finalment, 3 comunicacions relatives a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes.

No hi ha hagut cap comunicació relativa a suposats incompliments ètics.

Des de la creació del canal ètic l'any 2017, no s'ha rebut cap comunicació relativa a suposats incompliments específics d'Aigües de Barcelona en data de 31 de desembre de 2022.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642821

Canal ètic	2022	2021	2020
Consultes sobre procediments d'aprovació de patrocinis i mecenatges	13	11	9
Consultes relacionades amb conflictes d'interès	6	7	4
Altres (invitacions, regals, atencions...)	3	3	1
Total comunicacions	**22**	**21**	**14**

Durant el 2022, el 100% dels treballadors i treballadores de nou ingrés han rebut la documentació d'ètica i compliment mitjançant el "*pack* de benvinguda".

1.6.2. Reglament general de protecció de dades

Durant el 2022, hem continuat treballant per procurar el compliment adequat del Reglament general de protecció de dades.

Accions principals:

- Actualització del registre d'activitats de tractament i revisió de l'anàlisi de riscos i coordinació dels corresponents plans d'acció.
- Nomenament del nou Delegat de Protecció de Dades propi d'Aigües de Barcelona.
- Adaptació de les metodologies als nous requeriments i pronunciaments de les autoritats de control.
- Reunions periòdiques del Comitè LOPD d'Aigües de Barcelona, format per un grup multidisciplinari de professionals que integren les diverses Direccions d'Aigües de Barcelona.
- Gestió del canal intern i extern per atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: dpo@aiguesdebarcelona.cat. El canal es publicita a través del Portal de Transparència juntament amb la corresponent política de privacitat.
- Actualització de diverses polítiques de protecció de dades i aprovació de la política de protecció de dades d'Aigües de Barcelona pel Consell d'Administració el 2022.
- Recull setmanal de notícies destacades, resolucions i informes de les autoritats de control.
- Realitzades 2 comunicacions informatives entre tots els professionals.
- Formació contínua de l'equip DPO d'Aigües de Barcelona en cursos especialitzats: "Auditoría de Protección de Datos" de la Asociación Profesional Española de Privacidad (APEP).

1.6.3. Transparència

Aigües de Barcelona, amb una ferma voluntat i cultura de transparència, aplica la normativa vigent (la que ens és aplicable), i de manera voluntària amplia la informació de continguts "no obligatoris" a través **del Portal de Transparència i les diferents memòries (Innovació, Sostenibilitat, Explotació, etc.) que la companyia publica anualment**.

La transparència és per Aigües de Barcelona una eina fonamental per generar confiança en els nostres grups de relació, i alhora l'eina a partir de la qual retre comptes.

A les reunions de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració es fa seguiment de les propostes del Pla d'acció en matèria de transparència i les seves línies de treball i implementació, per continuar enfortint la transparència envers els grups de relació de la companyia, i també s'informa dels aspectes més rellevants a les reunions del Consell d'Administració de la companyia.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642822

Programa Transparència, Diàleg i Proximitat de l'Agenda 2030

El Programa Transparència, Diàleg i Proximitat de l'Agenda AB2030 es va iniciar el primer trimestre del 2021 i ha tingut una durada de 2 anys, ja que aquesta és la durada dels projectes de l'Agenda AB2030. Però en aquest cas, i donada la importància que té per Aigües de Barcelona la Transparència i el Bon Govern, la línia iniciada i treballada en l'àmbit de la Transparència continuarà durant el període 2023-2024 sota el paraigua del projecte Governança de la Sostenibilitat.

En què consisteix i quins són els seus objectius?

- Estudi de quins treballs aprofitar, dels ja realitzats dins l'organització. Diagnosi de la situació de Transparència (enfortiment cultura) i identificació i protecció d'interessos rellevants.
- Continuar amb l'elaboració d'una Diagnosi i Estat de situació, per tal de plantejar propostes d'actuacions concretes a implementar, segons priorització de grups de relació. Iniciar la participació activa en fòrums. Obrir entorns estratègics.
- Comunicació i sensibilització interna. Validació de la informació i congruència de dades. Promoure l'aprofitament d'eines tecnològiques i innovadores.
- Aquest programa ha anat avançant i evolucionant a partir de reunions periòdiques —setmanals— de l'equip transversal —7 membres— i duent a terme, també, reunions conjuntes de coordinació amb participació de convidats.

Progrés dels treballs d'aquest programa indicant que se celebren reunions periòdiques —setmanals— d'equip transversal —7 membres— i reunions conjuntes de coordinació, amb participació de convidats.

El 2022, destaquem:

L'aprovació pel Consell d'Administració, en la seva reunió de 16 de juny de 2022, de la **Política de transparència**, elaborada per l'equip de treball i presentada abans com a proposta a Comex i a la reunió de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu de 24 de maig de 2022.

Entre els **Principis** de la Política:

- Enfortir el diàleg amb escolta activa i vocació transformadora.
- Compromís de la cultura de la Transparència, segons les característiques de la companyia.
- Garantir el compliment dels compromisos.
- Salvaguardar determinada informació que, per raons de confidencialitat, la companyia ha de preservar.

I els **Compromisos:**

- Integració de la cultura de la Transparència a la governança d'Aigües de Barcelona
- Comunicació interna i externa fluida, coherent i fàcilment accessible.
- Informació veraç, rellevant, comprensible, útil i verificable.
- Involucrar i establir relacions de confiança amb els GRs (Grups de Relació).
- Adaptar el contingut de la informació a cada GR.

Els motius pels què vam proposar formalitzar una Política de transparència a Aigües de Barcelona:

- L'elaboració d'una Política de transparència la va proposar la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu al Pla d'Acció 2022 – Pla que va aprovar el Consell d'Administració a la reunió de març del 2022.
- Contribuir al compliment del propòsit i els valors de la Companyia, i a la consecució dels ODS.
- Posar més en valor la cultura i l'ecosistema de transparència de la companyia amb els seus GR, amb plena convicció. Enfortir actuacions que ja es fan. I tot això emmarcat en els nostres principis ètics i de bona governança.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642823

- Anticipar-nos de manera voluntària a explorar noves línies de treball específiques amb els nostres GR.
- Enfortir la comunicació interna i externa en aquesta matèria, de manera coherent i comprensible. La previsió és que la Política es complementi amb una Guia d'implementació i seguiment, en què es concretin accions alineades amb els objectius de la companyia i en col·laboració amb l'àmbit de diàleg i proximitat amb els GRs.
- Garantir i avaluar el compliment dels objectius establerts per la companyia, adaptats a les singularitats i característiques d'aquesta.
- Salvaguardar determinades informacions que, per raons de confidencialitat i diversa normativa aplicable, la companyia ha de preservar.

1.7. Respecte dels drets humans

Amb una visió d'anticipació de la nova Directiva Europea en matèria de diligència deguda, Aigües de Barcelona va aprovar al març del 2022 la **nova Política de drets humans** de l'empresa, que complementa diversos codis i polítiques, com ara el Codi ètic, el Codi de conducta dels proveïdors, el Pla d'igualtat, el Protocol d'actuació en matèria d'assetjament i la Política de sostenibilitat.

Aquest plantejament estratègic per part d'Aigües de Barcelona per a la protecció dels Drets Humans, des de les diferents perspectives de la seva activitat, està basat en quatre Principis Rectors:

1. **Pràctiques laborals**
   - **Respecte a la diversitat i no discriminació**. Respectar la diversitat i promoure la igualtat d'oportunitats.
   - **Llibertat d'associació i negociació col·lectiva**. Reconèixer el dret a la representació dels professionals de les diferents unitats de treball.
   - **Seguretat i salut laboral**. Promoure la difusió i el reforç d'una cultura de la seguretat, conscienciar sobre el risc i fomentar el comportament responsable.
   - **Condicions de treball justes i favorables**. Rebutjar tota forma d'assetjament (sigui verbal, físic, sexual o psicològic), amenaça o intimidació al lloc de treball.
2. **Pràctiques ambientals amb impacte social**. Promoure un entorn sa i sostenible i protegir el medi ambient. Gestió responsable basada en l'economia circular.
3. **Accés a l'aigua i al sanejament**. Garantir l'accés a l'aigua a tothom, en especial a les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat.
4. **Pràctiques ètiques**
   - **Dret a la protecció de dades**. Tractar les dades de qualsevol persona física que es relacioni amb l'empresa amb respecte i conforme els requeriments de seguretat i el compliment normatiu establert.
   - **Integritat**: tolerància zero amb la corrupció. Rebutjar la corrupció en totes les seves formes.

Tenint en compte que Aigües de Barcelona és una ferma defensora dels drets de la infància i la joventut, i és per això que rebutja qualsevol tipus d'explotació infantil i de treballs forçats.

S'ha dut a terme un **pla de comunicació** d'aquesta política:

- A nivell intern
  - 6 posts a la newsletter ONES
  - 1 comunicat
- A nivell extern
  - Web: 1 notícia
  - Youtube: 1 vídeo publicat

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642824

CLASE 8.ª

- Twitter: 4 posts
- LinkedIn: 2 posts
- Oficines d'Atenció al Client: projecció vídeo a les sales d'espera

Coincidint amb el Dia Internacional del Dret d'Accés Universal a la Informació, es va celebrar una **sessió Sustainability Coffee sobre "La responsabilitat de les empreses en el respecte als drets humans"**, amb la intervenció de Rubén Carricondo, responsable de sostenibilitat de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides, que, des de la seva reconeguda experiència, va abordar la importància del paper de les empreses en la protecció dels drets humans. També s'hi va explicar què està fent la companyia sota el paraigua de la seva Política de drets humans.

Creació del Comitè de Drets Humans

Aigües de Barcelona també és conscient de la importància, a més d'una Política de drets humans, d'implantar una correcta diligència que vetlli pel compliment d'aquests drets. En aquest sentit, al mes d'octubre del 2022 es va constituir el Comitè de Drets Humans de la companyia. Es tracta d'un comitè pluridisciplinari, liderat per la Direcció Estratègia 2030 i Rendició de Comptes, integrat per 15 membres, amb representants de diferents àmbits com Persones i Organització, Compres, Comunicació, Seguretat i Salut Laboral, Compliance Officer, Jurídic, Clients, Acció Social, Medi Ambient i Sistemes, entre d'altres.

Entre les funcions del comitè, hi ha en primer lloc, a nivell preventiu, identificar els principals impactes potencials en matèria de drets humans per a la companyia, i analitzar les mesures preventives associades, tant les existents com establir noves millores a implantar. També hi ha la de dur a terme la deguda diligència o la vigilància del compliment de la política i fer l'anàlisi de riscos.

El comitè també ha de mesurar i comunicar els avenços i compromisos de l'empresa en matèria de drets humans. És molt important seguir avançant en el pla de comunicació (newsletter Ones, vídeos, xarxes socials internes...), per ampliar-ne el coneixement i conscienciar tots els grups de relació, així com disposar d'una via de notificació en cas de possibles consultes o denúncies. Tothom ha de poder participar en aquesta tasca de prevenció i protecció dels drets humans.

El 2021 i el 2022 la companyia no ha rebut denúncia per vulneració dels drets humans en el sentit de sancions i condemnes.

1.8. Blanqueig de capitals

Aigües de Barcelona està compromesa amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme. Aigües de Barcelona compleix amb la llei i amb les directrius del Grup, emeses per la Direcció de Tresoreria i Finances Corporatiu i la Direcció Fiscal pel que fa a com cal procedir en els pagaments i cobraments de béns o serveis, incorporant els canvis que establí la Llei 11/2021 a la Llei 7/2012.

- No s'han de fer ni acceptar sota cap concepte pagaments en efectiu d'import igual o superior a 1.000 euros (o contravalor en moneda estrangera).
- Tampoc no s'han de fer ni acceptar pagaments en efectiu d'import inferior a 1.000 euros quan aquests pagaments estiguin associats a una "operació" d'import igual o superior a 1.000 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera). És a dir, les operacions d'import igual o superior a 1.000 euros es veuran afectades en conjunt pel que disposa l'art. 7 de la Llei 7/2012 modificat per la Llei 11/2021 i no es podran pagar (ni tan sols en una part del seu import) en efectiu.
- S'entén per efectiu els mitjans de pagament següents:
    - El paper moneda i la moneda metàl·lica, nacionals o estrangers.
    - Els xecs bancaris al portador anomenats en qualsevol moneda.
    - Qualsevol altre mitjà físic, inclosos els electrònics, concebut per ser utilitzat com a mitjà de pagament al portador.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642825

CLASE 8.ª

- Per "operació" s'ha d'entendre qualsevol entrega 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, per determinar l'import de l'operació, s'han de sumar totes les factures relatives a una mateixa operació per veure si aquest import és igual o superior a 1.000 euros.
- En el cas d'operacions de tracte successiu, és a dir, en les operacions recurrents en què s'hagi pactat un pagament periòdic, analitzarem quins són els pactes a què s'ha arribat (en contracte o no) respecte als imports a pagar per un servei concret. En aquest sentit:
    - Si el contracte preveu un import anual per un servei continuat en el temps, encara que aquest es fraccioni en pagaments mensuals, s'hauria de considerar com a "import de l'operació" el total a pagar anualment.
    - En el cas de consums, s'hauria de prendre com a "import de l'operació" el muntant a pagar en cada pagament periòdic previst (mensual, bimensual...), sobretot tenint en compte que no es pot establir un import anual, ja que aquest import es va perfilant a mesura que es produeix el consum.
    - En cas de dubte respecte a un servei en concret, hem d'adreçar les nostres consultes a la Direcció de Tresoreria i Finances Corporatiu i Direcció Fiscal o bé aplicar el criteri que considerem més restrictiu per evitar incórrer en incompliments involuntaris.
- A l'efecte del que disposa aquesta Llei, i respecte de les operacions que no es puguin pagar en efectiu, cal conservar els justificants del pagament, durant el termini de cinc anys des de la data d'aquest, per poder acreditar que es va efectuar a través d'algun dels mitjans de pagament diferents de l'efectiu, en cas de requeriment de l'Administració.
- La política d'Aigües de Barcelona és la de no admissió de pagaments i cobraments en efectiu i l'eliminació de les caixes en efectiu, tal com s'estableix al Manual de tresoreria.

Atès que el compromís de la companyia és la de 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 11/2021 i que estableix una reducció del 50% de la sanció sempre que es produeixi el pagament de la sanció en qualsevol moment posterior a la proposta de sanció, però amb caràcter previ a la notificació de la resolució definitiva.

1.9. 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.

L'any 2022 l'Àrea Metropolitana de Barcelona ha aprovat un increment tarifari del 4,02%, el primer increment en set anys. Aquest increment ha estat efectiu a partir del 31 d'octubre, amb la qual cosa, en un context amb una inflació al nivell més alt de les darreres dècades i amb els preus industrials molt per sobre de l'IPC, aquest retard en l'entrada en vigor de la tarifa ha ocasionat un perjudici financer per a la Societat.

Des d'un punt de vista macroeconòmic, i de forma addicional a la inflació, aquest any 2022 s'han continuat recuperant els volums de consum d'aigua prepandèmia, però encara ens trobem lluny dels volums del 2019, en part perquè els nivells de turisme no s'han recuperat fins a la segona part de l'any. Els volums del 2022 també s'han vist impactats, en la darrera part de l'any, per l'entrada en vigor el 25 de novembre de 2022 de la fase d'alerta hidrològica al sistema Ter Llobregat, al qual pertanyen els municipis subministrats per Aigües de Barcelona. Les mesures que s'han d'aplicar en situació d'alerta per sequera impliquen una sèrie de limitacions en alguns usos, com la reducció d'aigua per a reg agrícola (25%), per a usos ramaders (10%), per a usos industrials (5%), per a usos recreatius que impliquin reg (30%) i altres usos recreatius (5%). Pel que fa als usos d'abastament domèstic, s'estableixen limitacions particulars per a determinats usos urbans que han de complir tots els municipis, com són les limitacions en el reg de jardins i zones verdes, la prohibició d'omplir fonts ornamentals, la prohibició a particulars de netejar carrers amb aigua de xarxa, les limitacions en l'ompliment de piscines, la limitació en la neteja de

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642826

vehicles, entre d'altres. També es defineix una xifra per al consum global d'aigua per a abastament a un màxim de 250 litres per habitant i dia. Algunes d'aquestes restriccions tenen un impacte directe en els volums de les darreres setmanes de l'any 2022 i, de moment, en la primera part de l'any 2023 fins que no canviï la fase hidrològica.

Un altre pilar macroeconòmic important aquest 2022 ha estat la sortida dels tipus d'interès de posicions negatives. Aquest increment molt significatiu dels tipus ha impactat la despesa financera del darrer trimestre de l'any. El Banc Central Europeu anticipa més pujades durant l'any 2023 per després estabilitzar-se o començar a baixar.

L'increment de preus i de tipus d'interès està suposant una major pressió per al pressupost de les famílies més vulnerables. Aigües de Barcelona ha seguit amb el compromís envers la societat i les persones mantenint la inversió en acció social i destinant 2,8 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:

Gestió econòmica	2022	2021	2020
Recursos destinats a la societat (aportacions LBG) (M€)	2,8	1,9 (*)	1,9 (*)
Impost de societats (€)	1.224.072	1.980.895	1.170.552
Benefici net (€)	970.178	4.929.926	3.883.020
Subvencions públiques rebudes (€)	382.881	128.094	16.560 (**)

(*) Fins l'any 2021, el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona complementà la no existència d'una tarifa que bonifiqués el 100% de la quota i dels trams de consum bàsics, que sí que entrà en vigor a l'agost del 2021. Tenint en compte el Fons de Solidaritat, l''import del 2021 seria de 3,7 milions d'euros, i el del 2020, de 4,4 milions d'euros.

(**) L'import de l'exercici 2020 correspon a les subvencions cobrades. A partir del 2021, s'ha canviat el criteri pel de subvencions meritades.

1.9.1. Finançament sostenible

Aigües de Barcelona, en el seu compromís amb la sostenibilitat, té signat un finançament bancari sota criteris ESG, el qual està condicionat a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

Aigües de Barcelona té integrats, des de fa temps en la presa de decisions, els criteris ESG, i està auditada i certificada amb la norma europea SGE21, que acredita un sistema de gestió èticament i socialment responsable a l'empresa. Durant el 2021, la companyia va fer un pas més traslladant aquests criteris també al seu finançament.

En aquest sentit, els indicadors ESG que la companyia es compromet a complir en relació amb aquest nou finançament són:

- **Social:** compromís de mantenir un determinat nivell d'inversió anual en acció social.
- **Ambiental:** compromís de reduir la petjada de carboni en la producció d'aigua potable.
- **Governança:** compromís de seguir treballant per reduir la bretxa salarial de les posicions tècniques de la companyia, que a dia d'avui ja és sensiblement inferior a la mitjana catalana.

Tots aquests indicadors es publiquen a la Memòria de sostenibilitat i s'auditen anualment per un organisme extern independent.

El tipus d'interès del finançament contractat per Aigües de Barcelona està vinculat a criteris ESG, els quals estan condicionats a compromisos en els àmbits de l'acció social, el medi ambient, la governança i la transparència.

Durant el 2022, l'entitat financera ha constatat que Aigües de Barcelona ha complert aquests 3 indicadors. Amb aquest assoliment, la companyia es beneficiarà d'una bonificació dels tipus d'interès durant un any.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642827

2. ESTRATÈGIA TRANSFORMADORA AMB VISIÓ DE FUTUR

A Aigües de Barcelona, treballem conjuntament amb els diferents grups de relació per donar solucions efectives i reals als reptes ambientals, socials i de governança, que permetin la creació de valor compartit. Tenim una raó de ser que va més enllà de prestar un servei excel·lent i gestionar de manera responsable un recurs tan vital com és l'aigua. Per això, tenim clar el nostre **propòsit**:

Amb l'impuls de l'aigua, canviem el futur

Treballem per a les persones fent de les ciutats un millor lloc per viure

Un propòsit que defineix què és i què vol esdevenir Aigües de Barcelona en el seu ecosistema.

2.1. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, al nostre full de ruta

El 2015, les Nacions Unides van 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.

L'activitat d'Aigües de Barcelona té un impacte directe en l'ODS 6: Aigua Neta i Sanejament,



però alhora, Aigües de Barcelona també contribueix de forma directa als ODS



i de forma complementària als ODS



que estan presents en el dia a dia de la companyia i en l'estratègia 2030 d'aquesta.

2.2. Agenda AB2030, estratègia de futur

L'estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona se sustenta en el Propòsit de la companyia, a partir del qual definim els 5 Principis Orientadors, que permeten la creació de valor compartit:

TIMBRE DEL ESTADO

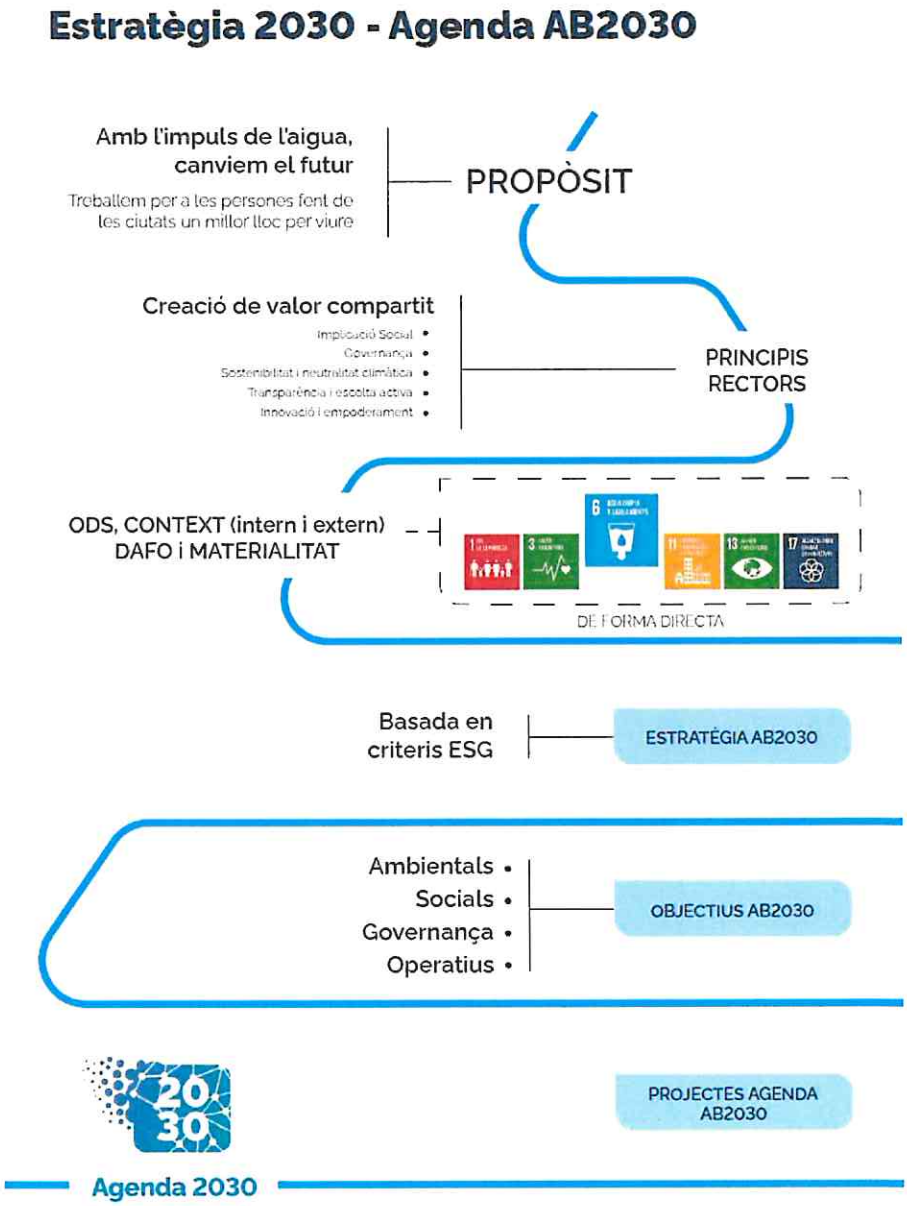
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642828

CLASE 8.ª

- Implicació social
- Governança
- Sostenibilitat i neutralitat climàtica
- Transparència i escolta activa
- Innovació i empoderament

Amb aquest nou enfocament estratègic, Aigües de Barcelona vol anar més enllà de la responsabilitat social i la gestió responsable, apostant per la creació de valor compartit.



TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642829
CLASE 8.ª

L'anàlisi del Context (intern i extern), la Materialitat i els Criteris ESG ens han permès definir l'Agenda AB2030, és a dir, el full de ruta d'Aigües de Barcelona per als propers anys, i d'aquesta manera, posar el demà a l'Agenda de l'avui.

A partir d'aquí, pren protagonisme l'**Agenda AB2030 amb:**

Estratègia 2030 d'Aigües de Barcelona:

Aquest any 2022, des d'Aigües de Barcelona, hem adaptat el Pla Estratègic 2030, el qual es basava en 3 eixos,

- Persones
- Ciutat
- Medi

a les noves exigències i tendències europees i internacionals. Per això, en l'àmbit del projecte Transició Turquesa de l'Agenda AB2030, hem analitzat els organismes internacionals més rellevants en termes de criteris ESG:

GRI Global Reporting Index · WORLD ECONOMIC FORUM · CDP · VALUE REPORTING FOUNDATION SASB STANDARDS · EFRAG European Financial Reporting Advisory Group

I a partir d'aquests, hem fixat els pilars de la nova Estratègia 2030, basada en tres àmbits:

Ambiental

ENVIRONMENTAL

BIODIVERSITAT I CAPITAL NATURAL

NEUTRALITAT CLIMÀTICA

ECONOMIA CIRCULAR

AIGUA
- Resiliència
- Qualitat

Social

SOCIAL

CIUTADANIA

TALENT
- Innovació

DIVERSITAT I EQUITAT

BENESTAR INTEGRAL
- SiSL

COMPROMÍS – IMPACTE SOCIAL
- DDHH

Governança

GOVERNANCE

RETIMENT DE COMPTES (Reporting)
- Acord Marc
- Riscos

PROPÒSIT I GOVERNANÇA

TRANSPARÈNCIA I DIÀLEG
- Materialitat
- Grups de Relació

Mapejar les Oportunitats d'Innovació

ÈTICA I COMPLIANCE

GESTIÓ DEL RISC

CADENA DE VALOR

Així doncs, l'Estratègia 2030 de la companyia pretén donar resposta als reptes Mediambientals, Socials i de Bona Governança, a partir d'aquells criteris que s'apliquen a una companyia com Aigües de Barcelona, que actua en un mercat regulat i que gestiona un bé escàs però alhora de primera necessitat.

Objectius 2030 d'Aigües de Barcelona

Són objectius ambiciosos en termes ESG basats en:

- Alinear la capacitat de creació de valor de l'empresa amb les necessitats de la societat en l'àmbit metropolità de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642830

CLASE 8.ª

- Vincular la raó de ser de la companyia amb objectius socials, ambientals, de governança i econòmics.
- Assumir el compromís de gestió transparent, eficient i sostenible d'un bé públic.
- Integrar els GR en el disseny de les accions i la presa de decisions.
- Impulsar el codisseny i la col·laboració oberta entre Administració, empreses i ciutadania com una oportunitat per fer front als reptes de la Barcelona metropolitana en l'horitzó 2030.

El seguiment d'aquests objectius ha de permetre a Aigües de Barcelona donar resposta als reptes ambientals, socials i de governança que té com a empresa, però alhora que també té com a part de la societat i de l'ecosistema metropolità de Barcelona.

2.2.1. Objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030

Cal tenir en compte, a l'hora d'analitzar aquests objectius, que estan definits a partir d'una estratègia basada en la sostenibilitat i sota criteris ESG (ambientals, socials i de governança). És per això que en molts casos s'ha agafat com a any base el 2021, l'inici dels reptes establerts com a companyia per a l'any 2030.

A les taules següents s'han traçat tots els objectius estratègics Aigües de Barcelona 2030 amb cada un dels eixos de la l'estratègia d'Aigües de Barcelona dins la matriu de criteris ESG, i amb cada un dels temes materials analitzats en l'estudi de la Doble Materialitat d'Aigües de Barcelona, realitzat durant l'any 2022.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642831

CLASE 8.ª

E S G

E - Neutralitat climàtica

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Energia i mitigació del canvi climàtic	Implantar la mobilitat sostenible en més del 50% dels desplaçaments	Ecomobilitat in itinere	Reducció any a any	37%	38,40%
	Reduir un 55% l'empremta de carboni el 2030 (any base 2019)	% de reducció d'empremta de carboni respecte l'any 2019	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	2,26%	4,15%
Construcció d'aliances i comunicació amb els GR	Increment anual de 4 centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de l'aixeta com a primera opció	Nre. de centres d'afluència ciutadana que ofereixen aigua de boca com a primera opció	4 anualment	1	17

E - Aigua (resiliència)

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Gestió del cicle integral de l'aigua	Alliberar recursos d'aigua potable incrementant anualment un 10% els m^3 d'aigua regenerada utilitzada	% d'increment anual de m^3 d'aigua regenerada que permeten alliberar recursos d'aigua potable	10% anual	62,69%	9,90%
	Assolir una eficiència del 85,5% a la xarxa d'abastament el 2026	Rendiment tècnic hidràulic de la xarxa d'abastament (eficiència de la xarxa d'abastament)	Any 2026: 85,5% Any base: 2020	83,05%	83,86%
	Assolir un 70% d'abastament d'aigua de l'àrea metropolitana de Barcelona a partir de recurs hídric local	% de recurs local (Conca Llobregat + Conca Besòs) respecte del total de recursos utilitzats en l'abastament d'aigua	70%	67%	62%

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642832

E - Aigua (qualitat de l'aigua)

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Gestió del cicle integral de l'aigua	Mantenir l'excel·lència en la garantia sanitària de l'aigua, anticipant-se a les exigències de la nova Directiva d'Aigües de Consum (UE) 2020/2184 pel que fa al control de nous contaminants	IND1: % nous paràmetres* controlats IND2: % nous paràmetres* complint VP**	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (gener 2024)	Disp. abril 2022	85,70% 99,46%
Satisfacció dels clients	Millorar la percepció organolèptica de l'aigua per part de la ciutadania	Percepció de la ciutadania respecte la qualitat organolèptica de l'aigua (enquesta Ómnibus de GESOP)	META 2025: increment del 10% de la millora en la percepció de la ciutadania (any base: 2021) META 2030: increment del 20% de la millora en la percepció de la ciutadania (any base: 2021)	40,90%	41%

E - Economia circular

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	Promoure l'economia circular en la valorització del 35% dels fangs produïts i la gestió del 50% dels residus	% de reducció dels residus que són enviats a un abocador o dipòsit controlat (any base 2020)	50%	0%	0%
		% els fangs dels que es fa aprofitament energètic	35%	0%	0%
Gestió del cicle integral de l'aigua, economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	Convertir les EDARS en ecofactories el 2030, d'acord a les seves capacitats tecnològiques	Nre. d'EDARS convertides en ecofactories /% en funció dels eixos possibles per a cada EDAR	TOTES	2	3

E - Biodiversitat i capital natural

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Protecció del litoral i biodiversitat	Naturalitzar el 100% dels nostres espais, preservant el medi natural i la biodiversitat de les nostres instal·lacions	% m² naturalitzats	100%	24,48%	34,7%

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642833

E S G

S - Compromís i impacte social

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Acció social i garantia de subministrament	Mantenir la inversió en acció social (LBG) per sobre d'1,5 M€	Inversió anual en acció social (criteris LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada any	1,9 M€	2,8 M€
	Detectar de forma proactiva un 20% de llars en situació de vulnerabilitat	2% d'increment anual respecte l'any abans de famílies vulnerables detectades a partir de l'anàlisi de patrons de comportament (any de partida 2021)	2% anual (any base 2021)	0%	0%
Satisfacció dels clients	Assolir 100% d'accessibilitat als canals d'atenció al client presencials i digitals	Percentatge oficines d'atenció al client renovades/reformades seguint criteris accessibilitat (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC Badalona, Hospitalet, Gavà) 2027: 100%	25%	50%
		Segell AA a la web	WEB 2024: 100%	NO	SI
Integració de la sostenibilitat al model de negoci	Incrementar la capacitat de generar ocupació directa, indirecta i induïda a través de la pròpia activitat de la companyia i dels diferents programes que promouen l'ocupabilitat	% d'increment anual de la capacitat de generar ocupació (directa, indirecta i induïda) per part d'AB	2% anual (2020: any de partida)	12,58%	3,1%
		Nre. de treballadors/es que participen en programes que promouen l'ocupabilitat	10% de la plantilla	5,72%	6,68%
Tecnologia i innovació	Promoure els serveis amb valor afegit que repercuteixin en una gestió eficient de dades a disposició de la smart city	% d'increment d'implantació de la telelectura (any base 2021)	2021 - 2025: 10% anual	59,95%*	16,53%
		Nre. de casos d'ús executats i a disposició dels grups de relació a partir de la dada	2021 - 2025: mínim 3 casos anuals 2026-2030: mínim 5 casos anuals	1	4

* Percentatge d'implantació any base

S - Diversitat i equitat

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Diversitat, equitat inclusió	Assolir la paritat entre homes i dones en posicions tècniques i en càrrecs directius o de comandament i en el model de governança d'AB	Paritat de dones en càrrecs directius i de comandament	Paritat (mín. 50%)	39,15%	40,32%
		Paritat de dones en posicions tècniques (T1, T2 i T3)		35,48%	36,52%
		Paritat en tots els òrgans de governança		49%	45,76%

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642834

S - Benestar integral

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Benestar, conciliació i condicions laborals	Mantenir la sinistralitat en la bona tendència dels darrers anys	Indicador compost d'IF i IG (IFxIG)	La mitjana dels darrers 3 anys ha de ser inferior a 3	1.37	0.42
	100% d'implantació de mesures d' smart working i benestar a tota la plantilla que en pugui gaudir	% de la plantilla en smart working	100%	67,41%	75,79%
		Index de satisfacció de la plantilla (mesurat a les enquestes de clima)	2030: 8	7,9	8,2

S - Ciutadania

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Satisfacció dels clients & Tecnologia i innovació	Maximitzar la digitalització en la relació amb els clients sense deixar ningú enrere	% de transaccions amb els clients a través de canals digitals	2024: 65% 2027: 45% 2030: 60% de totes les transaccions	33,74%	43%
		% clients alta OFEX	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%
		% contractes no domèstics digitalitzats	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	63,95%	63,63%

S - Talent

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Tecnologia i innovació	Realitzar un esforç en R·D·I anual igual o superior a 4,6M€	M€ anuals destinats a R·D·I	Objectiu anual fins el 2030 igual o major a 4,6M€	4,65 M€	4,85 M€

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642835

E S **G**

G - Cadena de valor

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Cadena de subministrament responsable	Assolir un 80% del volum de compra total direccionable sota criteris de sostenibilitat el 2030	% de compra amb criteris de sostenibilitat	Meta anual 2022-2027: incr. 10% anual respecte any abans Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecte any abans	39%	43,7% Objectiu: 42,90%

G - Transparència i diàleg

	OBJECTIU	INDICADOR	META	2021	2022
Construcció d'aliances i comunicació amb els GR	Establir mínim 20 processos anuals de cocreació amb els nostres GR	Processos participatius o de cocreació realitzats amb els GR	Meta anual 2021-2023: 20 processos/any Meta anual 2024-2030: 25 processos/any	28	42

Cadascun d'aquests objectius està traçat amb:

- L'Estratègia 2030, segons si són Ambientals, Socials o de Governança.
- Els aspectes Materials identificats en l'anàlisi de la materialitat.
- La Direcció i el responsable directe de la consecució de l'objectiu.
- Els projectes de l'Agenda AB2030 que treballen per assolir els diferents objectius.
- Altres projectes transversals que col·laboren en la consecució d'aquests objectius.
- Els ODS als quals donen resposta.
- Els punts del DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) de la companyia als quals fan front.
- Els sistemes de gestió per als quals són vinculants.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642836

2.2.2. Projectes Agenda AB2030

Aquest any han finalitzat els projectes de l'Agenda AB2030 del període 2021-2022.

Tots aquests projectes s'han desenvolupat a partir d'equips transversals i multidisciplinaris amb la participació de més de 100 persones de tota l'organització.

Per sort, el 2022 ha estat un any amb una baixa afectació de la covid-19, i per tant, moltes de les sessions de treball s'han pogut desenvolupar de forma presencial, fet que els equips han valorat molt positivament i ha permès incrementar els processos de cocreació i de brainstorming.

Aquests projectes tenen un líder cadascun, una persona detectada dins la matriu del talent, i a qui s'ha fet sortir de la zona de confort per desenvolupar la seva capacitat de lideratge i comunicació. Alguns d'aquests líders, i fruit de la bona feina feta, han estat promocionats dins l'organització al llarg del 2022.

Els projectes que s'han dut a terme són:

- ***Programa Transparència, Diàleg i Proximitat***

  Objectius: generar confiança en els nostres grups de relació i retre comptes a través de la transparència. Cocrear amb ells mitjançant el diàleg amb escolta activa i proximitat. Anticipar-se als riscos. Legitimar el nostre paper com a agent important en la transformació de l'entorn per fer-lo un millor lloc per viure-hi.

- ***Aigua 360***

  Objectiu: generar un espai 360º d'atenció al client, tenint especial cura dels col·lectius més vulnerables, i oferint un espai de cocreació, sensibilització i proximitat amb tots els grups de relació per tal de contribuir al desenvolupament de la metròpolis Barcelona.

- ***Pla d'acció social***

  Objectiu: transversalitzar l'acció social dins de tots els àmbits de la companyia a través de diferents accions en les quals els professionals d'Aigües de Barcelona prenguin partida per fer-ho possible.

- ***Transformació positiva***

  Objectiu: crear una cultura de lideratge i sensibilitat sostenible amb la implicació de tots els professionals d'Aigües de Barcelona

- ***Smart Water 4 Smart City***

  Objectiu: posar a disposició dels grups de relació les dades de la gestió del cicle de l'aigua per aportar valor a la Smart City Barcelona, en els diferents àmbits: Smart Cities, Smart Citizen, Smart Homes, Smart Infrastructures, Smart Alliances, Smart Administration.

- ***Aigua regenerada***

  Objectiu: impulsar amb determinació l'aprofitament de recursos hídrics alternatius per a usos en què no es requereix la qualitat de l'aigua potable. Avançar en serveis que contribuiran a mitigar els impactes del canvi climàtic i a promoure activitats referents de l'economia circular.

- ***Compres sota criteris de sostenibilitat***

  Objectiu: establir criteris i polítiques dels processos de compres i contractació perquè aquests es duguin a terme sota criteris de sostenibilitat (ESG) sempre que sigui possible.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642837

CLASE 8.ª

- ***Ecofactories***[3]

  Objectiu: evolucionar les depuradores d'aigües residuals en ecofactories mitjançant l'aplicació dels principis de l'economia circular, aconseguint instal·lacions autosuficients energèticament i transformant els residus en productes, integrades en el seu entorn social i natural.

- ***Transició turquesa***

  Objectiu: crear nous indicadors ESG que ens permetin mesurar l'impacte de la companyia per tal d'incorporar-los en la presa de decisions.

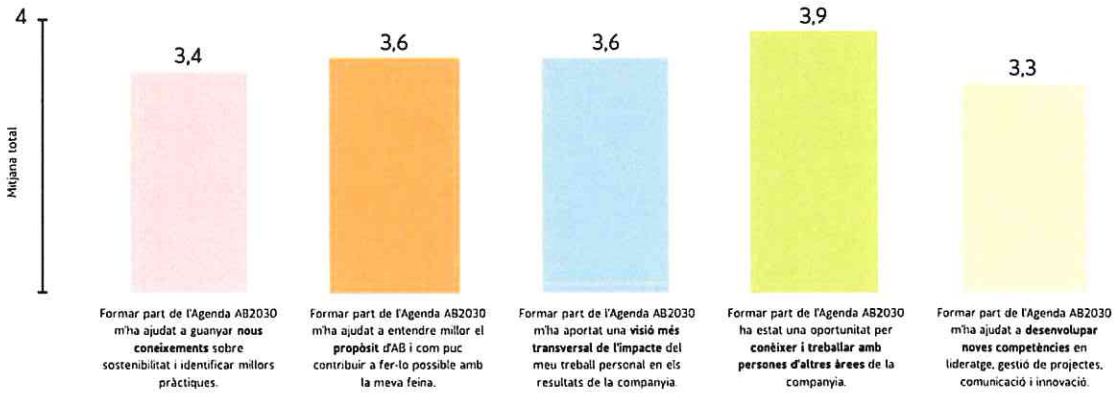
- ***Neutralitat climàtica***

  Objectiu: lideratge i generació de nou valor compartit i creixement mitjançant la neutralització oberta d'emissions, és a dir, crear un espai de treball obert per desplegar projectes, eines i models (de retorn) i així aconseguir neutralitzar les emissions que provenen de processos externs.

S'han assolit fites tan rellevants com:

- el Hub d'Acció Climàtica (vegeu punt 4.2.3.1),
- la formalització de la Política de transparència,
- l'establiment d'una Política de compres sostenibles amb un procediment d'aplicació per a totes les licitacions i processos de compra,
- el Pla Director de les EDARs per convertir-les en Ecofactories
- i un llarg etcètera.

Les enquestes realitzades a totes les persones participants als projectes de l'Agenda AB2030 ha permès obtenir les següents dades:



La valoració de totes les persones participants ha estat molt bona.

En paral·lel, i donat que aquest 2022 acabaven els projectes de l'Agenda AB2030, s'ha creat un Comitè d'Estratègia Agenda AB2030, format per un equip transversal amb representació de totes les direccions i àmbits de la companyia, a partir del qual s'ha dut a terme una anàlisi i procés de priorització de necessitats que ha permès determinar quins seran els Projectes Agenda AB2030 per al període 2023-2024.

[3] Ecofactoria: Instal·lació de transformació de l'aigua residual en recursos que es regeix pels principis de sostenibilitat i economia circular, cobrint les seves necessitats, generant un impacte ambiental positiu i aportant valor a la societat. En el cas d'Aigües de Barcelona considerem a dia d'avui com Ecofactories les EDARs Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu, i pel que fa a la resta d'EDARs estem treballant per transformar-les també en Ecofactories dins del context de l'agenda AB2030.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642838

Així doncs, els nous projectes de l'Agenda AB2030 seran:

- Neutralitat Climàtica
- Capital Natural
- Economia Circular de les instal·lacions
- Transformació +
- Producte Aigua
- Acadèmia de la Sostenibilitat
- Governança de la Sostenibilitat

2.3. Estratègia fonamentada en el diàleg

En el context actual, la comunicació transparent amb tots els grups de relació és essencial, especialment en una època en què el diàleg ha evolucionat fins a convertir-se en una peça clau en la gestió de les empreses. Els grups de relació són cada vegada més exigents i actius, i això fa que la gestió del diàleg sigui més difícil, però alhora més enriquidora.

És important, doncs, que ens adaptem al nou context i que fomentem processos participatius on tinguin cabuda les aportacions de tots els grups de relació. El diàleg ha de ser l'eina que ens permeti adaptar-nos a la nova realitat i evolucionar en el temps.

A Aigües de Barcelona entenem el diàleg com un element estratègic. Vertebrem els plans d'acció que sustenten la nostra estratègia en l'escolta activa dels diferents grups de relació, perquè, mitjançant el diàleg, establim relacions de respecte i confiança amb les quals podem arribar a acords de valor compartit per tothom.

La importància del diàleg rau en la necessitat de conèixer quines són les expectatives dels grups de relació de l'empresa, de manera que se'n puguin captar i analitzar la viabilitat i l'oportunitat amb la finalitat d'interioritzar-les en la gestió de la companyia.

Així, es pretén millorar els processos de presa de decisions, la gestió del risc, la reputació corporativa i la contribució a un desenvolupament sostenible més equitatiu.

D'altra banda, en l'àmbit intern de la nostra organització busquem crear relacions transversals entre els treballadors i treballadores, amb l'objectiu de deixar de banda els nínxols i esdevenir una xarxa de diàleg intern que potenciï el diàleg extern.

2.3.1. Gestió del diàleg amb els grups de relació

El món està en una constant transformació i els grups de relació demanden, cada cop més, un paper actiu per part de les empreses, no només en matèria de corresponsabilitat, sinó també en la creació de valor positiu per a la societat i el planeta.

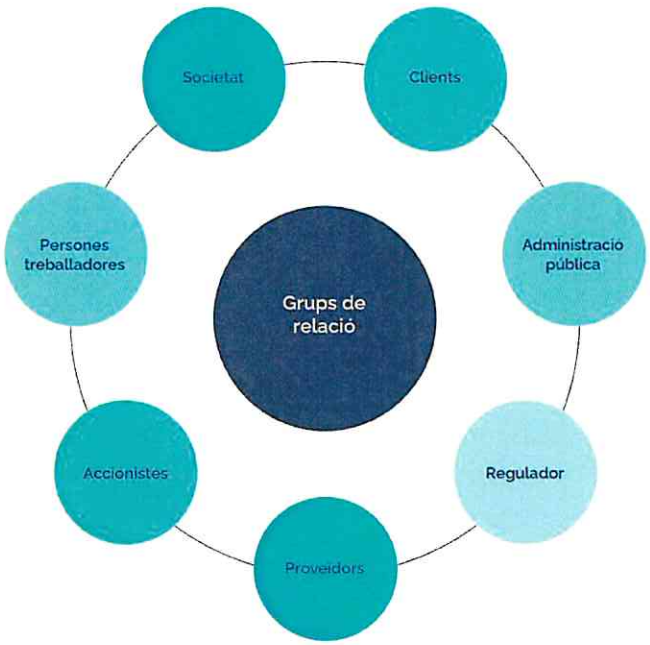
De la mateixa manera que nosaltres influïm els grups de relació amb la nostra activitat, ells ens influencien a nosaltres. Per tant, és necessari involucrar-los en la definició i construcció constant de la nostra estratègia. És molt important, per seguir donant un servei proper i de qualitat, actuar com a palanca de transformació, i per això ho hem de fer de la mà dels nostres grups de relació.

L'escolta activa i el diàleg continu formen part de la nostra manera de fer, és una eina que ens ajuda a transparentar la nostra activitat. La crisi sanitària viscuda i l'actual urgència social han posat de manifest, encara més, la necessitat de parlar i col·laborar amb el nostre entorn per donar respostes àgils i adequades a les necessitats de la societat, les persones treballadores, els clients, els proveïdors, l'administració, etc.

Aquest últim any, hem consolidat els grups de relació definits a finals del 2021 i s'ha constituït l'observatori de diàleg, un òrgan de governança que té com a objectius conèixer en continu l'estat del diàleg amb els diferents grups de relació, definir l'estratègia a seguir i impulsar processos de diàleg amb ells, no només amb l'objectiu d'escoltar-los i entendre què esperen de nosaltres, sinó també amb la finalitat de construir solucions conjuntes als nous reptes que ens plantegen.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642839

Grups de relació



Objectius del diàleg

- Promoure la participació dels grups de relació en projectes específics.
- Facilitar pensaments i reflexions.
- Fomentar el respecte i tolerància entre persones de diferents creences, idees, valors, nacionalitats, etc.
- Promoure la proximitat, amb la finalitat de crear espais de confiança per tal d'impulsar aliances.
- Incrementar la sensibilització i conscienciació, sense les quals és difícil promoure la participació dels nostres grups de relació en projectes i accions específiques.

2.3.2. Eines de diàleg

Dialogar i escoltar són les millors eines per trobar punts en comú. Gràcies a la participació dels nostres GR en l'estudi de materialitat i a les diferents sessions de diàleg i cocreació, sabem què els interessa i els preocupa. Això ens ajuda a millorar en àrees clau i ens permet centrar-nos en qüestions que realment importen tant als diferents GR com a la companyia, i així poder treballar plegats per donar resposta a objectius comuns.

Anàlisi de materialitat

Aquest any 2022, hem dut a terme un nou exercici de Materialitat, però basant-nos en la Doble Materialitat, com a clara forma d'anticipació a les exigències de la UE.

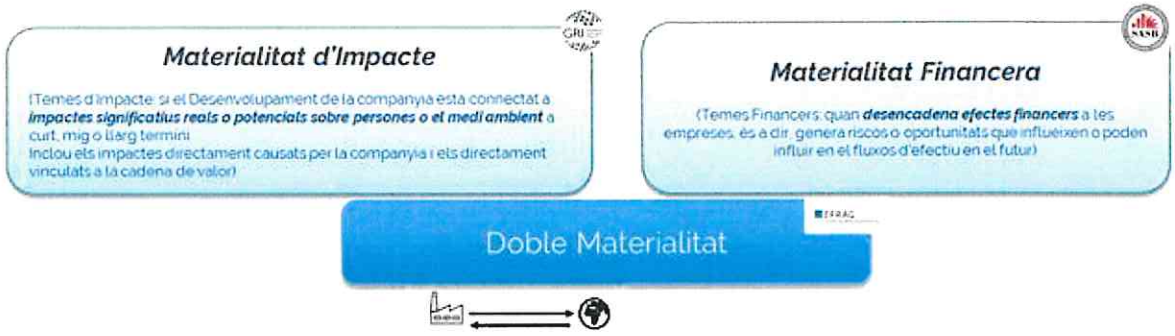
Així doncs, s'han avaluat els aspectes d'impacte i els riscos financers:

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642840

CLASE 8.ª



Identifica els impactes del desenvolupament operatiu i financer (perspectiva de fora cap a dins) i també els impactes econòmics, socials i mediambientals que causa la companyia a l'entorn (perspectiva de dins cap a fora).

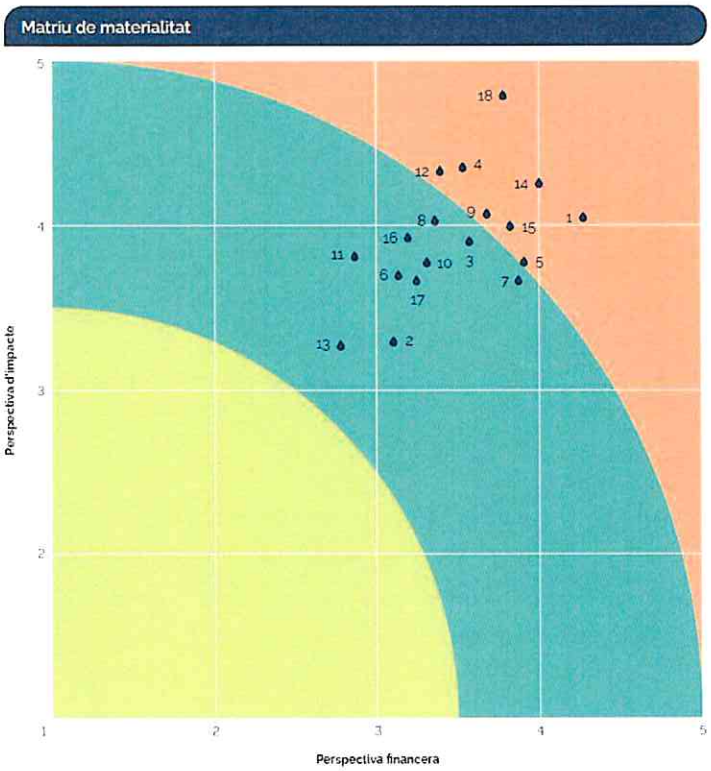
Grups de relació consultats

En aquest estudi, s'han consultat els GR següents mitjançant 11 entrevistes personals, 2 grups focals i 270 enquestes.

- Regulador
- Accionistes
- Administració pública
- Persones treballadores
- Clients i ciutadania
- Proveïdors
- Ecosistema educatiu
- Ecosistema sanitari
- Ecosistema associatiu (entitats socials i ambientals)
- Mitjans de comunicació

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642841

Matriu de materialitat



Taula de materialitat

ID	Temes materials	P. financera	P. Impacte
18	Gestió del cicle integral de l'aigua (Aigua regenerada)	3,78	4,79
1	Bon govern i gestió de riscos	4,27	4,06
14	Energia i mitigació del canvi climàtic	4,01	4,27
4	Tecnologia i Innovació	3,53	4,36
15	Adaptació al canvi climàtic	3,82	4,01
12	Benestar, conciliació i condicions laborals	3,39	4,33
9	Acció social i garantia de subministrament	3,68	4,07
5	Gestió de dades i Ciberseguretat	3,90	3,79
7	Cadena de subministrament responsable	3,88	3,68
3	Integració de la sostenibilitat al model de negoci	3,57	3,90
8	Satisfacció del clients	3,36	4,03
16	Economia circular i ús eficient dels recursos (diferents de l'aigua)	3,18	3,90
10	Atracció i fidelització del talent	3,31	3,78
17	Emissions	3,25	3,67
6	Construcció d'aliances i comunicació amb els grups de relació	3,14	3,71
11	Diversitat, equitat i inclusió	2,86	3,82
2	Ètica empresarial	3,10	3,30
13	Protecció del litoral i biodiversitat	2,77	3,27

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642842

Processos de diàleg i cocreació

Durant el 2022, hem dut a terme diversos processos de diàleg amb els nostres GR, alguns dels quals ens han estat una eina per poder cocrear diferents iniciatives i projectes amb els GR.

A continuació exposem els diferents diàlegs duts a terme al llarg del 2022.

Amb la societat:

- Fòrum de diàleg amb més de 40 representants d'entitats.
- Fòrum de diàleg amb el tercer sector.
- Fòrum de diàleg amb Serveis Socials dels diferents municipis
- Diàleg amb el Gremi d'instal·ladors del Baix Llobregat per ajudar els més vulnerables.
- Sessió de treball amb el Teixit Sanitari.
- 4 jornades de sensibilització de l'aigua de l'aixeta a l'empresa Siemens.

Amb l'Administració pública:

- Taules de treball dins el marc del pacte social amb els diferents ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- Sessions de cocreació amb ajuntaments per a l'actualització dels portals municipals amb 5 ajuntaments (Gavà, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent, Sant Feliu).
- Sessions de cocreació dins del projecte Territori Social amb els ajuntaments de Montcada i Reixac i Sant Boi.

Amb proveïdors:

- 1 Fòrum de diàleg.

Amb clients:

- Sessions de diàleg amb les diferents OMICs (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
- Trobades amb el gremi d'administradors de finques.
- Trobades amb grans clients amb l'objectiu de crear un espai de comunicació propi.

Persones treballadores

- Sessions de diàleg amb els Ambaixadors.
- Sessions de cocreació per millorar els espais de treball.

Pel que fa a processos de **cocreació,** se n'han dut a terme **42 dins els àmbits** de:

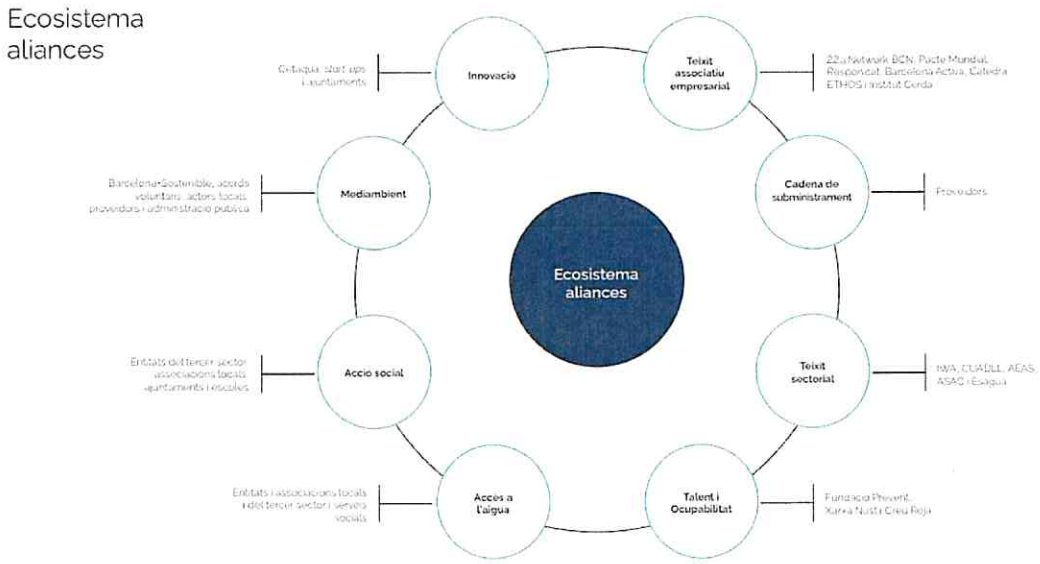
- Transformació
- Innovació
- Projectes de l'Agenda AB2030
- Acció climàtica
- Acció social
- Aliances amb l'Administració
- Clients i ciutadania
- Proveïdors

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642843
CLASE 8.ª

2.4. Aliances per assolir els objectius

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

En aquest sentit, Aigües de Barcelona aposta per les aliances publicoprivades, és a dir, amb les administracions, les entitats socials i ambientals i les companyies de l'ecosistema innovador i industrial de l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això, durant l'any 2022 s'han dut a terme diferents eixos de diàleg, amb l'objectiu de teixir aliances que permetin assolir els reptes socials i ambientals necessaris per al nostre ecosistema.



2.4.1. Pacte social amb les administracions locals

La crisi sanitària, econòmica i social provocada per la covid-19 ha augmentat la vulnerabilitat, el que ha accentuat la desigualtat i ha incrementat el nombre de persones i famílies que se situen dins el llindar de la pobresa.

Aigües de Barcelona proposa, en els diferents municipis en què opera, un pacte social per respondre als principals desafiaments que afronta la societat i contribuir a la recuperació després de la pandèmia. D'aquesta manera, continuant amb el model de col·laboració publicoprivada, la companyia posa a la disposició de les administracions públiques la seva capacitat, experiència i coneixement per impulsar iniciatives de reconstrucció en un moment en què aquesta col·laboració és més necessària que mai.

Hi ha tres eixos d'actuació:

- **Solidaritat**: oferir un suport directe per garantir l'accés a l'aigua de totes les persones en situació de vulnerabilitat.
- **Ocupació:** crear ocupació de qualitat i afavorir una transició justa, fonamentada en la protecció dels drets humans, la igualtat d'oportunitats i la inclusió.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642844

- **Reconstrucció verda:** impulsar la transició ecològica cap a un model de producció i consum sostenible, més local i resilient, que faci les ciutats més sostenibles.

Durant el 2022, s'han realitzat 28 taules de treball del pacte social amb els ajuntaments, prèvies, abans de concretar els projectes a desenvolupar amb els equips tècnics: 8 taules dins l'eix específic d'ocupació,11 d'ocupació i solidaritat, i 9 de reconstrucció verda.

2.4.2. Aliances amb el teixit associatiu

Aigües de Barcelona forma part de nombroses associacions públiques i privades, i participa en diferents projectes i iniciatives d'àmbit local que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.

Algunes d'aquestes associacions són les següents:

- Institut Cerdà
- AEAS
- ASAC
- CUADELL
- EsAgua
- Pacto Mundial de les Nacions UNides
- Acords Voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic
- 22@ Network
- Respon.cat
- Xarxa Nust
- Barcelona Activa
- Barcelona +Sostenible
- Càtedra Ethos
- Foment del treball

2.5. 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 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 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.

Aquest compromís es materialitza en sis línies de recerca:

- Recursos alternatius (L1)
- Impacte del canvi global (L2)
- Gestió eficient d'infraestructures (L3)
- Medi ambient i salut (L4)

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642845

- Aigua i energia (L5)
- Gestió de la demanda d'aigua (L6)

La nostra tasca de recerca i innovació es duu a terme principalment a través de Cetaqua, que promou la recerca, 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, el que fa possible la construcció de solucions innovadores alineades amb les necessitats canviants de la societat i genera aliances estratègiques per accelerar el procés de creació de valor.

Durant el 2022 s'ha mantingut l'esforç en innovació, però s'ha treballat en un portafolis amb un nombre més reduït de projectes per assegurar un impacte més gran.

Nombre de projectes per línies de recerca	2022	2021	2020
Recursos alternatius	5	7	2
Impacte del canvi global	9	13	30
Gestió eficient d'infraestructures	17	25	45
Medi ambient i salut	9	14	27
Aigua i energia	4	3	3
Gestió de la demanda d'aigua	7	8	7
Total	***51**	**70**	**114**

(*) El 2022, s'ha treballat per tenir un portafolis amb un menor nombre de projectes per assegurar un major impacte.

Inversió en R+D+I (euros)	2022	2021	2020
Pressupost en innovació d'Aigües de Barcelona	1.208.827	986.634	1.124.436
Pressupost en centre de recerca de Cetaqua	3.640.204	3.666.095	3.614.255
Total	**4.849.031**	**4.652.729**	**4.738.691**

2.5.1. Aliances i col·laboracions

Col·laborem activament amb diferents actors de l'ecosistema d'innovació i treballem conjuntament per a la realització de diferents projectes duts a terme l'any 2022, com per exemple:

- **Empreses i start-ups**: la start-up Kamleon per al projecte Kamleon i empreses com Transpark i ROTEC en el projecte ESPREM, Aqua Security en el projecte COMPUTER VISION, Quantion Digital Factory per al projecte 3DLAB, i LABAQUA i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) per al projecte NIMBUS, entre d'altres. **Universitats i centres d'investigació**, com el centre d'investigació LEITAT amb els projectes 3DLAB i Rodet 3D, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) també dins el projecte Rodet 3D i el DRACO, i el CSIC, INRAE i AUB en el projecte MAGO, entre d'altres.

- **Entitats públiques**: es busca que els ajuntaments siguin part activa i col·laborativa dels diferents projectes d'innovació. Per això, hem creat aliances amb diverses administracions públiques com, per exemple, l'Ajuntament de Viladecans, Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí i la mateixa Àrea Metropolitana de Barcelona.

- **Associacions**: ens obrim a col·laborar amb diferents actors, ja que és important per donar transversalitat a la innovació i que l'impacte vagi més enllà del cicle urbà i de la part més operativa. Com a exemple, destaca el projecte amb l'Hospital del Mar (en col·laboració amb la start-up Kamleon). També podem mencionar la col·laboració amb Talent Factory i la Fundació Bosch i Gimpera (UB) per dur a terme projectes en el marc de la innovació oberta i talent emprenedor, Observatori 5G dins el projecte COMPUTER VISION.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642846

CLASE 8.ª

Projectes i actuacions destacades

- **REGREEN**: demostració de la viabilitat de l'ús de l'aigua regenerada per a l'agricultura hidropònica a nivell municipal. Projecte de disseny, construcció i implantació d'una planta experimental per a cultiu hidropònic per avaluar la viabilitat de l'ús d'aigua regenerada, promovent un nou ús d'aquest recurs i potenciant la conscienciació de la ciutadania.
    - **Aportació de valor**: promoció de la producció de recursos hídrics alternatius, estalvi d'aigua i fertilitzants en agricultura, reducció de la petjada hídrica i de carboni i sensibilització de la ciutadania.
    - **Impacte potencial lligat a la implantació**: millora per l'ús de recursos hídrics alternatius i pels indicadors de neutralitat ambiental i circularitat. Millora de la percepció de l'aigua regenerada per part de la ciutadania.
- **LAB CLIENTS**: laboratori digital d'explotació analítica i valorització de dades de telelectura. Projecte de creació, posada en marxa i operació d'un laboratori digital a través d'explotació analítica i valoració de les dades de telelectura d'Aigües de Barcelona a través de la intel·ligència artificial (IA).
    - **Aportació de valor**: caracterització dels datasets de telelectura d'Aigües de Barcelona per identificar oportunitats de millora de gestió gràcies a la IA i a la creació d'una metodologia multicriteri per sistematitzar i formalitzar la priorització de casos d'ús.
    - **Impacte potencial lligat a la implantació**: creació d'un repositori de casos d'ús basats en intel·ligència artificial (IA). Construcció i validació de nous models d'IA que explotin dades de telelectura.
- **ESPREM**: avaluació en planta de tecnologies d'osmosi convencional per a la recuperació d'aigua de la salmorra de l'ETAP de Sant Joan Despí (SJD). Aquest projecte pretén demostrar i validar a escala pilot la tecnologia per a la recuperació d'aigua de la salmorra generada en el procés actual d'osmosi inversa de l'ETAP de SJD.
    - **Aportació de valor**: reducció del volum de salmorra abocat al col·lector, augment de la producció d'aigua osmotitzada, augment de l'eficiència hídrica, estalvi econòmic.
    - **Impacte potencial lligat a la implantació**: augment del 3% en l'eficiència hídrica de la planta i en 3 hm^3 la producció d'aigua a l'ETAP. Reducció en 3 hm^3 l'abocament de salmorra de l'ETAP.
- **ULTRAREUSE**: reutilització de membranes de l'ETAP Sant Joan Despí a l'ERA del Baix Llobregat. Aquest projecte pretén demostrar la viabilitat tècnica i econòmica de reutilitzar les membranes d'ultrafiltració.
    - **Aportació de valor**: concepte basat en un model d'economia circular, estandarditzant els protocols de caracterització de les membranes i desenvolupant un model d'aprovisionament i demanda sostenible.
    - **Impacte potencial lligat a la implantació**: estalvi econòmic de fins al 60%. Des del punt de vista mediambiental, encara que la vida útil de la membrana sigui un any, s'aconsegueixen millores en tots els impactes estudiats al 90%.
- **COMPUTER VISION**: detecció ràpida d'alertes de procés en plantes d'aigua amb Computer Vision (DEEP PLANT). Aquest projecte pretén dotar les ETAPs de nous sistemes de monitorització basats en Computer Vision i Digital Twins.
    - **Aportació de valor**: capacitat de detecció davant episodis anòmals relacionats amb la presència d'algues en decantadors i la formació d'escumes en processos de captació.
    - **Impacte potencial lligat a la implantació:** millora de la capacitat de detecció i reducció del temps de resposta. Millora de la seguretat física. Augment de la resiliència operativa. Extensió del repositori d'aplicacions d'intel·ligència artificial per a l'operació del cicle de l'aigua.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642847

3. ASPECTES SOCIALS I PERSONES TREBALLADORES

Per Aigües de Barcelona, l'equip humà és una prioritat. Mantenir la implicació i l'adaptabilitat de totes les persones que formen part de la companyia és el resultat del treball permanent per posar en valor i fomentar el benestar i el talent de les persones, la formació i la cultura de l'equitat, la seguretat i la salut. Tot això no és només la feina d'un departament, sinó una manera de fer transversal.

Treballem per crear un bon clima i elaborem polítiques i processos centrats en el desenvolupament d'entorns segurs i saludables, en la igualtat d'oportunitats, la promoció de la conciliació familiar, la formació, la participació, el diàleg i la no-discriminació.

La nostra tasca és prestar un servei essencial, com és l'aigua, i garantir que sigui de la mateixa qualitat de sempre. El 2020, a causa de la pandèmia de la covid-19, la companyia i totes les persones treballadores vam haver d'adaptar-nos al nou escenari abordant nous procediments i formes de treballar que durant el 2021 i 2022 s'han consolidat.

Volem seguir enriquint la cultura social dins l'organització per tal de continuar amb la integració de l'impacte social en els comportaments, la presa de decisions i les actuacions que duem a terme.

Perquè cadascú de nosaltres tenim oportunitats, en el nostre dia a dia, de prendre decisions integrant la sostenibilitat i la solidaritat: quan comprem, quan contractem o quan ens relacionem.

3.1. Plantilla

Les persones treballadores són l'actiu més valuós d'Aigües de Barcelona i el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat.

A continuació, es mostren les dades de la plantilla segons diferents tipus de classificació, tenint en compte que tota ella està localitzada a l'àrea metropolitana de Barcelona:

Plantilla segons el sexe (31/12)	2022		2021		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Dones	313	27,26	303	27,01	289	26,69
Homes	835	72,74	819	72,99	794	73,31
Total	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**	**1.083**	**100**

Plantilla segons l'edat (31/12)	2022		2021		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Menys de 30 anys	86	7,49	58	5,20	59	5,44
Entre 30 i 50 anys	717	62,46	727	64,80	699	64,55
Més de 50 anys	345	30,05	337	30,00	325	30,01
Total	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**	**1.083**	**100**

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642848

Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2022		2021		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	161	14,02	159	14,17	156	14,4
Titulació de grau mitjà	101	8,80	87	7,75	75	6,93
Càrrecs intermedis	345	30,05	334	29,77	335	30,93
Oficials administratius	142	12,37	145	12,92	145	13,39
Oficials no administratius	320	27,88	304	27,09	290	26,78
Personal auxiliar, obrer i subaltern	79	6,88	93	8,3	82	7,57
Total	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**	**1.083**	**100**

Plantilla segons el tipus de contracte (31/12)	2022		2021		2020	
	Persones	%	Persones	%	Persones	%
Personal amb contracte fix	1.085	94,51	1.052	93,76	1.001	92,43
Personal amb contracte temporal	63	5,49	70	6,24	82	7,57
Total	**1.148**	**100**	**1.122**	**100**	**1.083**	**100**

Plantilla a temps parcial (31/12)	2022	2021	2020
Persones treballadores	8	9	13

3.2. Ocupació

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Altes durant el període	23	78	101	36	65	101	28	54	82
Baixes durant el període	48	138	186	44	110	154	43	77	120
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	7,44	9,44	8,89	11,94	8,04	9,10	9,50	6,72	7,47
Taxa de rotació	15,53	16,70	16,38	14,59	13,61	13,87	14,59	14,94	10,93

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	2022			2021			2020		
	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys	Menys de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més de 50 anys
Altes durant el període	36	58	7	31	63	7	36	38	8
Baixes durant el període	34	102	50	35	71	48	34	53	33
(*)	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Taxa de creació d'ocupació	45,71	8,14	2,03	53,68	8,74	2,11	55,03	5,34	2,49
Taxa de rotació	43,17	14,31	14,53	60,61	9,85	14,48	51,97	7,45	0,01

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642849

Actuacions destacades respecte de l'ocupació inclusiva:

- **Contractació persones en risc d'exclusió social**

  El passat 2 de maig vam participar a la VII **Jornada de Networking Espai Làbora.**

  La Jornada Networking Espai Làbora, promoguda per l'Ajuntament de Barcelona, té com a objectiu fomentar l''ocupació de les persones amb dificultats d''accés al mercat laboral i fer un reconeixement a les empreses i organitzacions col·laboradores del Programa Làbora.

  La Jornada tenia dos espais diferenciats:

  - L'Espai de Networking, on vam poder fer entrevistes als participants per conèixer els seus perfils professionals i tenir-los al planter per cobrir vacants futures.
  - L'Acte Institucional per reconèixer totes les organitzacions que participem en el projecte, posant en valor així el compromís amb la responsabilitat social corporativa en favor de la inclusió de les persones en situació de vulnerabilitat. Aigües de Barcelona va rebre el Diploma/Segell Làbora que la reconeix com a Organització Responsable.

  De les entrevistes que varem fer, hem contractat una persona per cobrir substitucions d'estiu.

- **Contractació perfils diversitat**

  Incorporació de joves estudiants en pràctiques al 2022

	Dones	Homes	Total
Estudis Universitaris	6	5	11
FP	5	13	18
FP modalitat Dual	6	33	39
Certificats Professionalitat	4	9	13
Total	**21**	**60**	**81**

- **Fira Economia Blava (Barcelona Activa)**

  Participació a la Fira d'ocupació, el 9 de novembre, organitzada per la Federació de Centres Especials de Treball de Catalunya amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona, com una oportunitat per buscar candidatures i projectar la responsabilitat social de l'empresa.

3.3. Contractació

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Persones treballadores	5,25	5,67	10,92	4,33	8,92	13,25	4,50	12,33	16,83

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	2022	2021	2020
Menys de 30 anys	1,00	1,33	4,25
Entre 30 i 50 anys	3,50	4,50	3,00
Més de 50 anys	6,42	7,42	9,58
Total	**10,92**	**13,25**	**16,83**

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

CLASE 8.ª

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2022	2021	2020
Direcció i titulació superior	2,42	1,00	1,00
Titulació de grau mitjà	0,00	0,00	0,00
Càrrecs intermedis	2,67	2,33	3,24
Oficials administratius	3,00	3,42	3,17
Oficials no administratius	0,83	3,92	7,42
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2,00	2,58	2,00
Total	**10,92**	**13,25**	**16,83**

Plantilla mitjana per tipus de contracte i sexe	2022			2021			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	292,83	16,17	309,00	277,42	24,08	301,50	263,09	31,58	294,67
Homes	774,42	52,08	826,50	753,67	54,75	808,42	742,75	60,66	803,41
Total	**1067,25**	**68,25**	**1135,50**	**1031,09**	**78,83**	**1109,92**	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**

Plantilla mitjana per tipus de contracte i edat	2022			2021			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menys de 30 anys	47,08	31,67	78,75	30,50	27,25	57,75	26,83	38,59	65,42
Entre 30 i 50 anys	682,08	30,67	712,75	677,09	43,58	720,67	670,18	40,90	711,08
Més de 50 anys	338,09	5,91	344,00	323,50	8,00	331,50	308,83	12,75	321,58
Total	**1067,25**	**68,25**	**1135,50**	**1031,09**	**78,83**	**1109,92**	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**

Plantilla mitjana per tipus de contracte i categoria professional	2022			2021			2020		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	158,33	0,00	158,33	156,00	0,00	156,00	156,21	0,00	156,21
Titulació de grau mitjà	90,67	6,17	96,84	77,67	1,92	79,59	71,58	0,00	71,58
Càrrecs intermedis	331,67	14,58	346,25	324,09	14,00	338,09	321,15	18,32	339,47
Oficials administratius	136,33	4,33	140,66	139,50	6,74	146,24	142,25	7,92	150,17
Oficials no administratius	295,25	19,25	314,50	280,33	19,92	300,25	265,15	27,25	292,40
Personal auxiliar, obrer i subaltern	55,00	23,92	78,92	53,50	36,25	89,75	49,50	38,75	88,25
Total	**1067,25**	**68,25**	**1135,50**	**1031,09**	**78,83**	**1109,92**	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642851

3.4. Acomiadaments

Acomiadaments segons el sexe	2022	2021	2020
Dones	6	8	1
Homes	25	22	2
Total	**31**	**30**	**3**

Acomiadaments segons l'edat	2022	2021	2020
Menys de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	2	5	3
Més de 50 anys	29	25	0
Total	**31**	**30**	**3**

Acomiadaments segons la categoria professional	2022	2021	2020
Direcció i titulació superior	8	10	1
Titulació de grau mitjà	4	1	0
Càrrecs intermedis	9	12	0
Oficials administratius	5	7	0
Oficials no administratius	4	0	1
Personal auxiliar, obrer i subaltern	1	0	1
Total	**31**	**30**	**3**

3.5. Formació personalitzada i creixement professional

Aigües de Barcelona és un bon lloc per treballar, on les persones se senten valorades i incentivades, i poden potenciar la seva formació i el seu desenvolupament tant personal com professional.

La nostra plantilla rep formació continuada, que establim amb la perspectiva de dotar-la de coneixements útils per dur a terme la seva tasca amb l'ús de les metodologies i les eines més capdavanteres.

Disposem d'un sistema de gestió de l'acompliment que facilita processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i d'igualtat de condicions, alhora que identifica les competències professionals de cada persona treballadora i les seves àrees de millora. Aquesta avaluació es duu a terme basant-se en un sistema de gestió èticament i socialment responsable, d'acord amb la norma SGE21, amb la qual cosa es compleixen els compromisos adquirits en matèria d'igualtat.

3.5.1. Formació

Amb l'objectiu de crear un entorn de treball agradable i fomentar en tots els equips uns valors de cooperació, positivisme, respecte i companyonia, oferim periòdicament formació relacionada amb el marc ètic establert. Posem a la seva disposició el Codi ètic, el Model de prevenció de riscos penals i les polítiques principals.

Així mateix, durant el 2022 s'han organitzat jornades presencials i en línia sobre medi ambient, digitalització, comunicació amb enfocament a client, economia i finances, salut i seguretat laboral, protecció dels actius, drets humans, conflictes d'interès i relacions amb administracions, etc.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642852

CLASE 8.ª

Dades significatives de formació:

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	2.592,10	2.944,75	5.197,85	1.951,48	3.344,12	5.295,60	1.741,48	3.671,87	5.413,35
Titulació de grau mitjà	1.404,20	2.542,87	3.947,07	895,03	2.083,53	2.978,56	964,93	2.644,48	3.609,41
Càrrecs intermedis	4.200,48	6.495,07	10.695,55	1.933,17	5.791,03	7.724,20	2.993,57	9.166,88	12.160,45
Oficials administratius	1.427,45	793,37	2.220,82	1.221,43	519,98	1.741,41	3.234,77	1.439,98	4.674,75
Oficials no administratius	281,00	11.558,78	11.839,78	6,00	8.580,10	8.586,10	33,10	7.794,30	7.827,40
Personal auxiliar, obrer i subaltern	164,42	1.030,80	1.195,22	192,00	1.233,25	1.425,25	917,72	2.578,47	3.496,19
Total	**10.069,65**	**25.365,64**	**35.096,29**	**6.199,11**	**21.552,01**	**27.552,12**	**9.885,57**	**27.295,98**	**37.181,55**

Actuacions destacades

- **Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Superior de l'Aigua, Institut Esteve Terradas.**

  En la primera edició del Cicle de Formació de Grau Superior de l'Aigua a l'Institut Esteve Terrades, Aigües de Barcelona ha signat convenis per a la realització de les pràctiques en modalitat Dual. Les van iniciar 17 alumnes el 30 de setembre de 2021 i per un total previst de 912 hores.

  Aquest segon any, s'han incorporat, el 22 de setembre, un total de 14 alumnes que realitzaran 920 hores.

- **Col·laboració per a la implantació del Cicle Formatiu de Grau Mitjà de l'Aigua, Institut Rubió Tudurí.**

  Al mes de juny de 2021, es va mantenir una reunió amb l'Institut Rubió Tudurí, en la qual ens van confirmar l'inici del Cicle de Formació de Grau Mitjà de l'Aigua al setembre de 2021.

  Des d'Aigües de Barcelona, ens hem ofert a col·laborar en la definició curricular dels continguts dels temaris o en el suport al professorat, com per exemple visites a les nostres instal·lacions (realitzada una visita amb el professorat a l'ETAP de Sant Joan Despí el passat 26 d'octubre de 2021), o la impartició per part de professionals de l'organització d'alguna matèria tècnica i concreta del nostre sector.

  Actualment, s'està gestionant la signatura d'un conveni de col·laboració per a la incorporació d'alumnes en dual.

- **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 són anuals i tenen una durada de tres anys per a cada projecte de doctorat. En l'actualitat, sis estudiants ja s'han doctorat a Aigües de Barcelona i durant el 2022 han treballat en la tesi dos estudiants més.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642853

3.5.2. Desenvolupament

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.

3.5.2.1. Avaluació de l'acompliment a tota la plantilla

Aigües de Barcelona posa a disposició de la seva plantilla una eina anomenada Talent Hub per gestionar una avaluació de l'acompliment de forma objectiva.

El sistema permet avaluar comportaments sobre la manera de fer de les persones en el seu entorn de treball, millorant el rendiment de la plantilla, i donant la possibilitat d'assumir noves funcions en el futur dins de l'organització. Assegurant, a més, l'acompliment del principi d'igualtat i no discriminació directa o indirecta.

La seva funció es resumeix en tres aspectes:

- Donar feedback de l'acompliment
- Tractar possibilitats de carrera
- Proposar eines per al desenvolupament professional, tant en l'àmbit competencial com de coneixement

3.5.2.2. Plans de successió

S'han definit plans de successió, per posicions claus de la companyia, on s'identifiquen persones en els seus darrers anys laborals i que requereixen transferir els seus coneixements a les persones que ocuparan en el futur aquesta posició. Aquests plans s'identifiquen com una oportunitat de desenvolupar, de forma interna, persones de talent d'Aigües de Barcelona.

3.5.2.3. Plans de carrera

S'han definit plans de carrera, en el marc de l'Escola d'Operacions, per donar recorregut dins la casa a persones que s'identifiquen com a talent jove d'Aigües de Barcelona i que es volen potenciar, generant perfils complets en els àmbits d'operacions, amb un visió global.

Promoció interna	2022	2021	2020
Dones promocionades internament	31	26	24
Homes promocionats internament	*71	70	42

(*) El percentatge de promoció de dones és del 10,03% i el d'homes, del 8,59%.

Professionals inclosos en DEO	2022	2021	2020
Dones	97	77	85
Homes	171	153	175
Total	**268**	**230**	**260**

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642854

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.

El 2017 es va acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona, que cobreix el 100% de la plantilla. Aquest conveni, vigent fins al 31 de desembre de 2023, 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 de la plantilla. 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: 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 el 2019 que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors i treballadores, fomentar una comunicació de proximitat, i crear un canal bidireccional entre el personal i la Direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa o les opinions i necessitats del personal.

Actuacions destacades amb els representats dels treballadores i treballadores

Durant el 2022 s'han formalitzat diversos **acords amb** el Comitè Intercentres (**representants dels treballadors i treballadores de la companyia**):

- **Política d'ús d'eines informàtiques (juliol 2022)**

  L'objecte d'aquesta Política és informar les persones usuàries d'AIGÜES DE BARCELONA de les normes establertes per a un ús correcte de les eines informàtiques, així com dels controls que duu a terme AIGÜES DE BARCELONA per verificar el compliment d'aquesta Política i garantir la seguretat dels sistemes.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642855

CLASE 8.ª

- **II Acord de Treball a distància (octubre 2022)**

  Basant-se en la llei 10/2021, del 9 de juliol, amb l'objectiu de fer evolucionar el model de treball de les àrees transversals cap a un de més sostenible i conciliador amb la vida personal, familiar i laboral.

  Les característiques més importants d'aquest nou model són:

  - Realització de dos dies de treball a distància.
  - Compensació econòmica de 17 € bruts al mes per la realització de treball a distància.
  - S'han inclòs a l'acord de treball a distància col·lectius de l'àmbit d'operacions.
  - S'obre la taula de negociació a l'acord de desconnexió digital.
  - S'amplia la flexibilitat horària en 30 minuts per al personal tècnic i administratiu en règim de jornada partida.

  Les mesures de flexibilitat espacial impacten en un total de 576 persones (52,36% de la plantilla) en diferents modalitats:

  - Treball a distància 2 dies: 447 persones (40,63% de la plantilla)
  - Teletreball 1 dia: 129 persones (11,72% de la plantilla)

- **Comissions paritàries amb (Representants Legals dels Treballadors, RLT)**

  Comissions amb la part social, regulades al conveni col·lectiu actual.

  Les més rellevants són:

  - **Comissió de Seguiment de la Marxa de l'Empresa.** Formada per la Direcció de l'Empresa i el Comitè Intercentres. Aquesta comissió se celebra trimestralment i té la finalitat que el Comitè Intercentres pugui seguir de manera regular el desenvolupament organitzatiu de la companyia.

  - **Comissió d'Igualtat d'Aigües de Barcelona.** És l'encarregada d'efectuar el seguiment i l'avaluació de cadascuna de les mesures i accions del Pla d'Igualtat.

  - **Comissió Paritària de Classificació Professional** (CPCP). Es compon de sis persones representants nomenades per la Direcció i sis nomenades pel Comitè Intercentres.

    Les competències de la CPCP són les següents: classificació dels llocs de treball a les categories d''AO a P1 i participació als processos de selecció i la cobertura de vacants entre les categories d'AO a P1.

  - **Comissió paritària de formació professional** (CPFP). És paritària i està formada per la Direcció de l'Empresa i Comitè Intercentres, i s'encarrega de desenvolupar el pla de formació professional per als treballadors d'Aigües de Barcelona d'acord amb les actuacions i formacions concretes que s'acordin periòdicament.

  - **Comitè Intercentres de Seguretat i Salut Laboral** (CISSL). És de caràcter paritari i està format per 13 persones representants de les persones treballadores escollides entre les persones integrants dels comitès de seguretat i salut laboral dels centres de treball.

    El CISSL es reuneix trimestralment amb caràcter ordinari.

    Les competències i facultats dels comitès de seguretat i salut laboral, inclòs l'Intercentres, són les que determina la legislació vigent en matèria de Seguretat i Salut.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642856

CLASE 8.ª

Actuacions destacades amb treballadores i treballadores

- **Enquesta de clima:**

  L'Enquesta de Clima 2021 es va llançar el 21 d'octubre de 2021 i se'n van obtenir els resultats al desembre de 2021.

  L'Enquesta de 2021 va incloure preguntes estructurals per poder comparar els resultats amb els d'estudis anteriors, i alhora incorporava noves preguntes adaptades a les necessitats i els interessos actuals de l'empresa, **incloent un apartat sobre l'impacte de la situació covid que es va produir durant el 2020**. A petició del departament de Comunicació, s'han reformulat algunes preguntes de l'apartat de **Diàleg referent a la comunicació interna i externa de l'empresa**, i també s'ha inclòs una pregunta específica referent a la contribució de la feina particular a la sostenibilitat de l'empresa.

  Al llarg del 2022, s'han presentat els resultats als diferents centres de treball, i s'estan treballant diverses accions per continuar avançant en la millora contínua de la companyia

- **Voice of Resources:**

  El passat 2 de novembre es va llançar l'enquesta Voice of Resources a tota la plantilla d'Aigües de Barcelona. Aquesta enquesta mesura el grau de compromís dels empleats amb la companyia així com amb el seu propòsit.

  L'enquesta va estar oberta fins al 21 de novembre, i se'n van obtenir els resultats al gener de 2023.

- **Dinars amb la Direcció:**

  Dinars entre la Direcció General i la Direcció de Persones i Organització amb els Joves Talents (persones de talent menors de 35 anys), amb l'objectiu de conèixer-los i avançar en la proximitat de la direcció amb tota l'organització. En total, s'han produït 7 dinars amb un total de 28 participants, i en concret aquest 2022 s'han realitzat 4 dinars amb 16 participants.

  La novetat d'aquest 2022 ha estat que s'han barrejat nous participants amb les persones que ja hi havien participat, i així s'ha generat un networking intern entre els joves talents de la companyia.

- **Sessions "Diàleg amb Felipe Campos":**

  Iniciativa que consisteix en la realització de visites per part de Felipe Campos, Conseller Delegat d'Aigües de Barcelona, a les diferents instal·lacions per conèixer les persones que integren l'empresa i poder transmetre, en primera persona, els objectius de l'organització i conèixer els neguits dels empleats.

  De moment s'han realitzat un total de 22 sessions (9 d'elles online) amb la participació de 186 persones, i 12 d'elles s'han produït aquest 2022.

- **Sessions "Experiència a l'oficina":**

  Els dies 3 i 8 de novembre s'han realitzat 2 sessions de treball amb empleats d'Aigües de Barcelona i del grup Agbar, per desenvolupar iniciatives que millorin l'experiència de la plantilla quan es treballa de manera presencial a l'oficina. Dels resultats d'aquestes sessions, s'extraurà un pla d'acció amb aquesta finalitat.

- **Esmorzars amb la part social:**

  Esmorzars amb l'objectiu de conèixer, per part de la Direcció General, tots els representants dels treballadors d'Aigües de Barcelona.

3.7. Entorn de treball igualitari i divers

El 2021, Aigües de Barcelona ha signat el segon Pla d'igualtat d'oportunitats de dones i homes, que és reflex de la voluntat de millora contínua que, sens dubte, permet consolidar una cultura d'equitat i respecte a la diversitat.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642857

El Pla d'igualtat 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. Entenem el nostre pla d'igualtat com una veritable oportunitat de creixement i desenvolupament.

Considerem 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, ens regim per una política d'igualtat i diversitat. A Aigües de Barcelona, el principi d'equitat, com a principi ètic i de justícia, i el respecte a la diversitat es constitueixen en principis bàsics de la nostra activitat. Entenem l'equitat integrada en tots els nostres processos de treball, presa de decisions, polítiques de gestió de persones, comunicació, i continuem treballant en la inclusió d'aquest valor en la nostra cultura organitzativa.

3.7.1. Pla d'igualtat

Objectius prioritaris del II Pla d'igualtat

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualtat entre dones i homes.
- Progressar en la presència equilibrada de dones i homes en llocs amb segregació horitzontal.
- Garantir l'accés igualitari de dones i homes a la formació interna en les diferents categories professionals.
- Promoure la igualtat retributiva de dones i homes.
- Sostenir el valor de l'equilibri de les diferents esferes de la vida, en la cultura de l'organització.
- Consolidar, de manera transversal, els criteris de comunicació inclusiva i no sexista..

Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

Arran del Conveni signat amb el Ministeri el 2017, adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració, es va superar l'objectiu marcat d'un 30% de dones al Consell d'Administració l''any 2021. Durant el 2022 es va produir una vacant al Consell i s'ha nomenat una consellera, de manera que la representació de dones al Consell és del 43,75%. El 2022, arran d'una reorganització, el Comitè de Direcció ha passat de 13 a 6 membres i la seva composició és de 4 homes i 2 dones.

Igualtat (%)	2022	2021	2020
Dones al Consell d'Administració	43,75	40,00	31,25
Dones al Comitè de Direcció	33,33	50,00	50,00
Dones en càrrecs directius i de comandament	40,32	39,15	36,07

3.7.2. Bretxa salarial

Durant el 2022, Aigües de Barcelona ha calculat el **percentatge de bretxa salarial** entre els seus treballadors i treballadores. La dada global el 2022 ha estat del **3,54%**.

La bretxa salarial del 2022 reflecteix el compromís d'Aigües de Barcelona envers la igualtat i valida les polítiques salarials aplicades, fet que es reflecteix en el col.lectiu de "menors de 30 anys", que principalment correspon a les noves altes on la bretxa salarial és inversa, concretament del -5,10%.

Bretxa salarial	2022	2021	2020
%	3,54	3,52	5,56

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642858

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 fet basant-se en la remuneració mitjana dels treballadors en actiu en data de 31 de desembre.

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).**

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

2022						
Mitjana de salari anual	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Mitjana total anual	313	53.223,94	835	55.178,37	54.645,50	3,54%

2021						
Mitjana de salari anual	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Mitjana total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

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%

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642859

Bretxa salarial segons l'edat

2022						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Menys de 30 anys	26	40.473,28	60	38.509,16	39.102,96	-5,10%
Entre 30 i 50 anys	205	53.583,54	512	54.511,99	54.246,53	1,70%
Més de 50 anys	82	56.367,80	263	60.278,52	59.349,01	6,49%

2021						
Mitjana de retribucions segons l'edat	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Menys de 30 anys	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 i 50 anys	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Més de 50 anys	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

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

Bretxa salarial segons la classificació professional

2022						
Mitjana de retribucions segons la classificació professional	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Direcció	2	103.005,71	4	135.363,83	124.577,79	23,90%
Comandament	73	68.759,86	107	73.691,32	71.691,34	6,69%
Personal tècnic	111	50.751,40	198	56.929,98	54.710,49	10,85%
Personal administratiu	107	46.547,66	37	42.523,22	45.513,60	-9,46%
Personal operari	20	40.980,33	489	50.719,87	50.337,17	19,20%

2021						
Mitjana de retribucions segons la classificació professional	**Dones**	**Salari mitjà dones**	**Homes**	**Salari mitjà homes**	**Total general**	**Bretxa salarial**
Direcció	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Comandament	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal tècnic	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administratiu	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operari	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642860

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%

3.7.3. Integració de persones amb diversitat funcional

A Aigües de Barcelona estem compromesos amb les persones i el territori on desenvolupem la nostra activitat, i 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 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.

Persones amb diversitat funcional segons el sexe	**2022**	**2021**	**2020**
Dones	12	12	10
Homes	15	16	15
Total	27	28	25
% sobre total de plantilla	**2,35**	**2,50**	**2,31**

Des de l'any 2015, el 100% de la plantilla ha fet el curs "Diversitat funcional"; tot i que durant l'exercici 2022 no s'han programat accions específiques pel que fa a la formació del personal amb diversitat funcional, en el seu lloc s'ha anat fent un seguiment i acompanyament de cadascuna de les persones treballadores, així com reunions periòdiques amb els caps dels seus departaments.

Actuacions destacades

- **Adhesió a la Red Acoge,** empreses compromeses amb la diversitat, un projecte avalat pel Ministeri de Inclusió, Seguretat Social y Migracions i finançat per fons de la Unió Europea.
- **Renovació del segell Bequal**

  Atorgat el 2019 distingeix les companyies com a socialment responsables amb la discapacitat. Requereix un compromís en tres àrees: l'estratègia i el lideratge, amb el compromís de l'alta Direcció envers les persones amb discapacitat; la gestió dels recursos humans, no només amb el compliment de la normativa, sinó també aplicant polítiques de no-discriminació i igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, promoció i formació, i finalment, les empreses han de tenir en compte l'accessibilitat universal, tant a les instal·lacions com en altres àmbits en la comunicació interna.
- **Col·lectiu amb diversitat funcional**

  Durant l'exercici 2022, tot i no haver-hi programades accions específiques pel que fa a la formació del personal amb diversitat funcional, en el seu lloc s'ha anat fent un seguiment i acompanyament de

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642861

CLASE 8.ª

cadascun dels treballadors i treballadores, així com reunions periòdiques amb els caps dels seus departaments per a la revisió/ adaptació del seu lloc de feina.

Les activitats de revisió que es feien amb aquest col·lectiu van quedar interrompudes atès el seu caràcter presencial, pel que es reforça el contacte amb ells i es fa de vincle tot traslladant qualsevol tipus d'informació d'interès.

3.7.4. 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**. Un protocol que ha estat actualitzat en data d'1 de juny de 2021. Destaquem com a novetats en aquest nou protocol la incorporació de l'assetjament per mitjans telemàtics o ciberassetjament, entès com qualsevol comportament hostil contra una persona a través de les TIC, i l'assetjament per expressió o identitat de gènere a la feina.

Volem aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones. Per això, declarem que l'assetjament: per raó de sexe, psicològic, moral o el *mobbing*; per mitjans telemàtics, o qualsevol altra conducta d'abús d'autoritat o assetjament discriminatori, 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 els últims quatre anys no s'han rebut denúncies d'assetjament; per tant, no ha calgut activar el protocol d'assetjament.

3.7.5. Protecció de víctimes de violència de gènere

Actuacions destacades

- **Nou protocol de protecció de les víctimes de violència de gènere**, signat el 25 de novembre de 2022.
- **Adhesió Empreses Libres de Violencia de Género (Iniciativa Ministeri Igualtat).** Actualment s'està gestionant amb el Ministeri la renovació de l'acord.

3.7.6. Conciliació personal, familiar i laboral

La conciliació de la vida personal, familiar i laboral és una estratègia que genera múltiples beneficis que impacten tant en les persones com en l'organització. El nostre compromís amb la creació d'un entorn de treball on la conciliació sigui una realitat és ferm. La política de conciliació d'Aigües de Barcelona **especifica els objectius perseguits per establir la consonància entre els requeriments del servei en cada moment i les necessitats personals de la plantilla**.

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable on totes les persones treballadores percebin que poden aconseguir progressivament les seves fites de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional. Una prova d'això és que el 2021 hem actualitzat i publicat a la intranet de la companyia el concepte, els objectius i els compromisos de conciliació d'Aigües de Barcelona. A més, hem fet difusió a tota la plantilla del catàleg de mesures de conciliació, que inclou 89 opcions de conciliació per cobrir les necessitats de flexibilitat, suport a la família, desenvolupament professional, benestar i salut, que contribueixen a crear un entorn de treball sostenible, innovador, inclusiu i recomanable.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642862

Aigües de Barcelona, com a empresa flexible i responsable (EFR), ofereix al seu equip 89 mesures encaminades a facilitar l'equilibri entre la vida professional i personal:

- 44 mesures sobre la qualitat del treball.
- 21 mesures de flexibilitat temporal i espacial.
- 9 mesures de suport a la família.
- 10 mesures de desenvolupament personal i professional.
- 5 mesures en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats.

Actuacions destacades:

- **Certificació EFR des de 2017** per a la promoció d'un projecte de millora contínua en matèria de conciliació (empresa flexible i responsable) amb el compromís de la Direcció per fomentar la conciliació laboral, familiar i personal.

  Esmentar que s'ha realitzat l'adaptació a l'edició 5 de la Norma EFR, amb el focus a perseguir l'excel·lència.

- **Adhesió al Charter del Teletrabajo y la Flexibilidad Laboral des de 2020**

  Iniciativa impulsada per la **Fundació Más Familia** per 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.

- **Enquestes periòdiques sobre conciliació**

  Amb l'objectiu de conèixer el posicionament de la plantilla en relació amb les mesures de conciliació disponibles, així com les necessitats per a la conciliació de la vida professional i personal.

- **Impuls del teletreball i la flexibilitat**

  Implantació progressiva de la flexibilitat horària i la flexibilitat externa per seguir impulsant les mesures de conciliació de vida laboral, personal i familiar, instaurant-se en diferents fases:

  Inici l'any 2018 amb un pilot que va permetre estendre els beneficis d'un mètode de treball flexible, basat en la confiança mútua entre empresa i col·laboradors, a un col·lectiu més gran de persones. Signatura d'acords anuals amb la part social que han ampliat progressivament la flexibilitat externa i consolidat la flexibilitat externa.

  Les dues principals característiques de l'acord actual, signat el 26 d'octubre de 2022 són:

  - Model híbrid, que permet la realització de 2 dies de teletreball i 3 dies de presencialitat.
  - Ampliació de les franges horàries d'entrada fins a les 10 del matí.

- **Participació en el "Programa de Trabajo Flexible",** formació de la Fundació Más Familia en la qual la Directora de Persones i Organització d'Aigües de Barcelona va impartir masterclass com a experta en la matèria.

Dades destacades de conciliació i flexibilitat:

Flexibilitat	2022				2021				2020			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	21	9	30	2,61	23	8	31	2,76	25	8	33	3,05
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	290	363	653	56,88	279	343	622	55,44	260	351	611	56,42

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642863

CLASE 8.ª

3.8. Smart Working (noves maneres de treballar)

Com a **continuació de la nova organització** implantada al passat més de juny de 2021, s'han desenvolupat diferents projectes organitzatius a les àrees per avançar en la transversalitat i agilitat organitzativa, fomentant la millora contínua dels processos interns tot garantint-ne l'eficiència. En concret, durant el 2022, s'ha avançat en 2 nous models organitzatius en els àmbits d'Operacions Proximitat:

- Planificació i projectes
- Administració

El nou model Smart Wolrking està basat en quatre eixos: espais, cultura, processos i tecnologia, i es desenvolupa en les següents línies de treball:



Actuacions destacades

Eix cultura: per al desenvolupament d'una nova cultura a Aigües de Barcelona, nou rol del líder, treball per projectes i estructura menys piramidal, es realitza:

- **Formació en Lideratge** Smart Working.
- **Comitè Acceleració** (Comitè de Transformació Cultural)

  A finals de 2021 es va crear el nou Comitè d'Acceleració, amb en la transformació cultural d'Aigües de Barcelona. Aquest comitè està compost per 69 persones de tots els àmbits i nivells de l'organització d'Aigües de Barcelona i té com a objectiu compartir experiències en iniciatives de canvi per desenvolupar la cultura de la millora contínua i el canvi. Addicionalment, els membres d'aquest comitè han de difondre els continguts als seus equips i companys i companyes, i contagiar l'organització d'aquesta nova cultura d'empresa. .

  També es reservarà un espai a cada comitè per a la participació de persones de fora de l'organització, per conèixer situacions diferents i situacions que han afrontat altres empreses. Finalment, les persones d'aquest comitè també rebran formació per acompanyar-les en aquest repte.

  El segon comitè va tenir lloc el dimecres 27 d'abril passat, al Casal de Cultura de Sant Adrià de Besòs, sobre el nou projecte de "Clients som tots".
- Sessions "Diàleg amb Felipe Campos":
- Dinars de la Direcció amb Joves Talents
- Projecte "Clients som tots"

  Fruit de l'anàlisi de la funció de Clients, neix el projecte "Clients som tots" per potenciar una cultura de "Customer centric" al voltant de 4 actituds que han d'integrar-se en el dia a dia del tracte amb el client, ja sigui el ciutadà com els companys interns. Aquestes 4 actituds són: Empatia, Inclusió, Eficàcia i Seguretat.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642864

Per tal de facilitar la integració d'aquestes actituds en el dia a dia de la plantilla, s'han desenvolupat diferents accions:

- Comunicació a la plantilla: vídeos, comunicats i taller ambaixadors.
- Sessions de "Clients som tots", per desenvolupar aquestes actituds i identificar en què es pot contribuir des del nostre lloc de treball en aquest projecte.

Eix tecnologia:

- Dotació dels equips i la formació necessaris per teletreballar.
- Formació en tecnologies digitals a tota la plantilla.

Eix espais:

- Evolució dels espais del centre de treball de Collblanc, creant sales de reunions que permetin la generació de situacions diferents a l'oficina: sales de projectes, videoconferència, instal·lació de pissarres.

Eix processos:

- Es continua avançant en l'eliminació del paper a les oficines, desenvolupant-ho en els àmbits operatius.

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.

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 aquest ús.

Protocol de Desconnexió Digital

Signat l'any 2020 té per objectiu garantir a les persones treballadores el seu dret a la desconnexió digital un cop finalitzada la seva jornada laboral, durant el període de vacances, dies de descans o assumptes propis, permisos, incapacitat temporal i excedències.

3.10. Seguretat i salut dels treballadors i treballadores

El compromís de vetllar amb la Seguretat i Salut Laboral (SSL) dels treballadors i treballadores, proveïdors i clients 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 ha d'aprofitar-se 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 amb 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 corresponents obligacions.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642865

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 prevenció de riscos laborals.

Aigües de Barcelona, a més de complir amb la legislació vigent aplicable en matèria de Seguretat i Salut Laboral (SSL) en el treball, seguretat industrial i accidents greus, ha apostat per l'**establiment d'un sistema de Gestió de la SSL** per tal de proporcionar a l'organització llocs de treball segurs i saludables, prevenir les lesions i deteriorament de la salut dels treballadors i treballadores, així com millorar contínuament el desenvolupament de la SSL en el treball, tot això a través d'un nivell d'exigència superior a l'estrictament legal.

Aigües de Barcelona disposa de diferents procediments i metodologies de treball per a la identificació i avaluació dels riscos laborals associats a:

- Centres de treball
- 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 o relacionats amb les condicions de treball que puguin estar presents en 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 tots els treballadors i treballadores mecanismes de comunicació perquè puguin informar les persones responsables dels seus centres de treball i el Servei de Prevenció 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 la situació per buscar solucions que permetin minimitzar o eliminar la situació perillosa, així com difondre i fer extensiu a la resta de l'organització aquelles bones experiències detectades que permeten obtenir una millora en les condicions de treball.

3.10.1. Consulta i participació

D'acord amb el Conveni **d'Aigües de Barcelona** i amb la legislació vigent en matèria de consulta, participació i comunicació, Aigües de Barcelona té **constituïts onze comitès de seguretat i salut laboral (CSSL) formats de manera paritària per delegats i delegades de prevenció i representants de l'empresa**, i en els quals participen membres del servei de prevenció, destinats a tractar, comunicar i informar de manera regular i periòdica els aspectes en matèria de seguretat i salut laboral que afecten l'organització.

Les persones treballadores, a través dels comitès de seguretat i salut laboral dels seus centres de treball, tenen dret a la informació necessària sobre les matèries de seguretat i salut laboral, especialment el que es refereix als aspectes del procés productiu que puguin tenir incidència en la salut de la plantilla. Així mateix, tenen dret a tota informació sobre riscos reals o potencials del procés productiu determinats en l'avaluació de riscos i els mecanismes de prevenció corresponents, les estadístiques sobre els índexs d'absentisme i les seves causes, així com una relació dels accidents de treball i els estudis que s'elaborin sobre l'entorn de treball.

Les funcions dels comitès de seguretat i salut laboral són, entre d'altres:

- Participar en l'elaboració, posada en marxa i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos.
- Promoure iniciatives sobre mètodes i procediments per a l'efectiva prevenció de riscos, proposant la millora de les condicions o la correcció de les deficiències existents.
- Conèixer directament la situació relativa a la prevenció de riscos en el centre de treball, realitzant a aquestl efecte les visites que estimi oportunes.
- Conèixer tots els documents i informes relatius a les condicions de treball que siguin necessaris per a l'acompliment de les seves funcions, així com els procedents de l'activitat del Servei de Prevenció.
- Conèixer i analitzar els danys produïts en la salut o la integritat física dels treballadors i treballadores, a fi i efecte de valorar les causes i proposar les mesures preventives oportunes.
- Conèixer i informar de la memòria i programació anual del Servei de Prevenció.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



003642866

Els diferents CSSL es reuneixen amb periodicitat trimestral, i poden celebrar reunions extraordinàries sempre que ho sol·liciti alguna de les parts representades. Les decisions preses en el si dels CSSL, així com els temes exposats en les diferents reunions, s'enregistren mitjançant una acta que és signada pels delegats i delegades de cada secció sindical i pels representants de l'empresa.

A més (amb freqüència major que en el cas dels CSSL), es realitzen reunions entre el Departament de Seguretat i Salut Laboral i una representació de la part sindical per a la revisió documental en matèria preventiva (procediments, instruccions, formularis de control...), amb l'objectiu d'establir mecanismes comuns i realistes per abordar les mesures que han d'ajudar a eliminar i minimitzar els factors de risc presents en l'activitat desenvolupada per Aigües de Barcelona.

Dades de sinistralitat laboral

Seguretat i salut laboral	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Índex de freqüència*	3,93	3,63	3,71	2,01	5,21	4,24	0,00	6,75	5,24
Índex de gravetat**	0,03	0,26	0,20	0,01	0,08	0,06	0,00	0,07	0,05
Malalties professionals	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidents de treball amb baixa	2	5	7	1	7	8	0	9	9
Accidents sense baixa	1	13	14	1	19	20	0	19	19
Accidents in itinere	4	7	11	3	6	9	4	5	9

(*) IF=(nombre d'accidents amb baixa/hores treballades)*10^6.

Queden exclosos els accidents *in itinere*.

Durant el 2022 s'han produït un total de 7 accidents amb baixa, de manera que l'índex de freqüència se situa en un 3,71, per sota de l'objectiu anual establert.

(**) IG=(nombre de dies perduts/hores treballades)*10^3

S'han comptabilitzat un total de 371 dies perduts pels accidents amb baixa ocorreguts, la qual cosa equival a un índex de gravetat de 0,20, per sota de l'objectiu anual establert.

Absentisme	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Hores d'absentisme	31.347,00	66.385,00	97.732,00	16.760,75	49.702,63	66.463,38	21.536,17	45.783,70	67.319,87
Índex d'absentisme* (%)	6,16	4,82	5,18	3,38	3,70	3,61	4,93	4,72	4,78

(*) Índex absentisme = (total hores absentisme/total hores treballades)*100

2020 i 2021 són anys de plena pandèmia (menys operativa i més teletreball), i el 2022 en el retorn a la normalitat el percentatge d'absentisme ha incrementat a un nivell equivalent prepandèmia (percentage global 2019: 6,28%).

Classificació de l'absentisme per hores	2022			2021			2020		
	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global	Dones	Homes	Global
Accident laboral	105,00	3.010,00	3.115,00	22,90	1.791,10	1.814,00	0	1.635,45	1.635,45
Accident in itinere	0	2.451,00	2.451,00	0	366,82	366,82	0	397,44	397,44
Malaltia	31.242,00	60.681,00	91.923,00	16.737,85	47.544,71	64.282,56	21.536,17	43.001,61	64.537,78
Baixa de llarga durada*	0	243,00	243,00	0	0	0	0	749,20	749,20
Total general	**31.347,00**	**66.385,00**	**97.732,00**	**16.760,75**	**49.702,63**	**66.463,38**	**21.536,17**	**45.783,70**	**67.319,87**

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

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642867

3.10.2. Formació

L'activitat formativa en matèria de seguretat i salut laboral (SSL) és una acció continuada promoguda per l'empresa —satisfeta a través de recursos propis o externs (mitjançant proveïdors especialistes en la matèria)— amb l'objectiu de garantir la formació i capacitació general dels treballadors i treballadores per al desenvolupament del seu lloc de treball.

Els cursos de formació en matèria de SSL tenen com a propòsit ser una font d'aprenentatge i de transmissió de continguts cap als treballadors i treballadores, per poder oferir-los les aptituds i els coneixements necessaris sobre els riscos inherents a les seves tasques i les mesures preventives i d'emergència que cal adoptar en el seu entorn de treball.

Les activitats formatives es realitzen dins la jornada laboral i són majoritàriament de caire teoricopràctic presencial (a excepció de cursos específics, que es poden impartir mitjançant plataforma online).

Els mòduls formatius són dissenyats pel Servei de Prevenció, prioritzant les recomanacions especificades en l'avaluació de lloc de treball, però tenint en compte també els requisits de la Política de SSL i del Pla de Prevenció, els requisits formatius establerts en la legislació vigent i les necessitats formatives detectades per la representació dels treballadors.

L'elaboració i el seguiment del Pla de Formació en matèria de SSL és responsabilitat de cada àrea o centre de treball amb la col·laboració del Servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) i el Departament de Formació. Els registres de formació s''arxiven al Departament de Formació i a l''expedient de cada treballador/a.

L'eina més habitual utilitzada per a l'avaluació de l'eficàcia de l'acció formativa és la realització d'un test d'avaluació final corregit pel formador/a. En els casos en què el resultat de l'avaluació no hagi estat satisfactori, es reforcen aquells aspectes que no hagin quedat consolidats, avaluant novament l'eficàcia de l'acció formativa. També existeixen altres mecanismes per a aquest propòsit, com per exemple la valoració anual de la transferència de l'eficàcia de l'acció formativa per part del/de la responsable directe/a i mitjançant les visites i inspeccions de seguretat que es realitzen periòdicament.

En total, durant l'any 2022 s'han efectuat les corresponents accions formatives en matèria de SSL relacionades amb les temàtiques de seguretat i salut laboral associades a les diferents activitats. S'han impartit 10.639 hores de formació, respectant, en aquelles sessions de format presencial impartides durant la fase de desescalada, les mesures de prevenció enfront el contagi de la covid-19, i en particular, les directrius corresponents a cadascuna de les fases d'operació adaptada: grups reduïts i estables, ús de mascaretes i manteniment de la distància social, realització de test d'antígens en cas necessari... prioritzant el desenvolupament d'aquestes sessions en espais oberts o suficientment ventilats.

Al llarg del 2022, s'ha iniciat un projecte per a la revisió dels continguts formatius dels mòduls que s'imparteixen internament des del Servei de Prevenció amb l'objectiu d'unificar-los per a tots els àmbits de l'organització. Aquestes revisions inclouen també l'actualització dels registres de formació/informació i els qüestionaris d'avaluació de l'eficàcia formativa.

S'ha completat durant el 2022 un projecte de revisió i unificació de criteris per adaptar les accions formatives impartides per proveïdors externs als procediments interns d'Aigües de Barcelona. Aquest projecte s'ha dut a terme amb els principals proveïdors per tal d'incorporar els requisits SSL dels procediments d'Aigües de Barcelona en el contingut del temari impartit (Equips d'Elevació i Manutenció, Espais Confinats, Treballs en Altura i Atmosferes Explosives).

3.10.3. Covid-19

Aigües de Barcelona va realitzar un constant seguiment dels índexs d'incidència acumulada tant a nivell de Catalunya com Espanya i en general amb les tendències globals d'evolució de la pandèmia, a fi de poder adaptar la seva operativa als diferents escenaris generats per la covid-19. Durant el primer semestre de l'any 2022, s'ha continuat amb les mesures per prevenir la covid (PS-COVID-01), amb una desescalada gradual segons ho van anar permetent les condicions epidemiològiques.

A continuació es detallen les mesures més destacables realitzades als centres de treball per fer front a la pandèmia:

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642868

Durant el 2022 i fins al setembre (finalització de mesures de control covid-19) :

- Des del Servei de Vigilància de la Salut es van realitzar tests covid-19 als centres de treball per a la detecció precoç de positius asimptomàtics.
- Es va mantenir una dotació de gel hidroalcohòlic per a la desinfecció de les mans, i també una dotació a tots els centres de treball de productes per a la desinfecció de les superfícies de treball compartides així com dels elements/equips de treball comuns/compartits.
- Es van realitzar desinfeccions periòdiques dels centres i vehicles de treball amb una empresa especialista com a mesura complementària a les neteges diàries habituals.
- Es van aplicar els protocols de presa de temperatura als centres de treball (fins al primer semestre del 2022).
- Es va establir una limitació d'aforament en espais comuns per garantir la distància mínima social. Al llarg de l'any, s'ha anat modulant aquesta restricció en funció de les indicacions de l'autoritat sanitària.
- L'ús de mascaretes ha estat obligatori en els centres fins al mes de setembre del 2022, moment en què es dona pas a la normalitat als centres de treball operatius i es disposa de mascaretes comunicatives perquè en pugui fer ús el personal que estigui en contacte amb persones amb discapacitat auditiva.

  Durant el 2022 s'ha realitzat lliurament de:

  - 58.940 unitats de mascaretes quirúrgiques
  - 34.835 unitats de mascaretes autofiltrants FFP2

Actualment es mantenen les següents mesures en els centres de treball:

- Monitorització en continu dels valors de CO_2 per garantir la qualitat de l'aire en els diferents espais dels centres de treball.
- Davant la sospita o confirmació d'un cas positiu, es fa el seguiment per part del servei mèdic dels casos confirmats per establir mesures en cada cas.
- Recentment s'ha realitzat una campanya pilot de test d'antígens al personal de diferents instal·lacions, per poder conèixer l'estat actual i extreure conclusions que faciliten la presa de decisions i la implementació de mesures en cas que sigui necessari.
- Continuen lliurant-se mascaretes FFP2 i quirúrgiques al personal que les requereixi per desplaçar-se en transport públic d'anada i tornada al centre de treball.

Comunicacions

Durant l'any 2022, s'ha continuat amb la gran tasca comunicativa per part de la Direcció Corporativa i la Direcció d'Aigües de Barcelona, consistent a informar la plantilla respecte de l'evolució de la pandèmia, així com d'altres aspectes d'interès per a les persones treballadores. En total s'han realitzat un total de 76 comunicats interns a través de diferents canals.

3.10.4. Vigilància de la salut

Aigües de Barcelona promou i vetlla per la salut integral de tot el personal mitjançant les diferents activitats sanitàries. Tal com s'estableix a la legislació vigent i es recull al Conveni d'Aigües de Barcelona, des del Servei de Vigilància de la Salut es duen a terme els controls mèdics per preservar la salut i prevenir malalties mitjançant la detecció precoç d'alteracions provocades per l'exposició a riscos laborals, així com la identificació d'individus amb més susceptibilitat a patir aquestes alteracions de la salut en funció de les condicions de treball. Mitjançant la recollida sistemàtica i avaluació de dades de salut del personal, es detecten aquells canvis fisiopatològics precoços atribuïbles a l'exposició laboral que permeten millorar els resultats quant a l'evolució i el pronòstic d'aquests processos.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



003642869

El Servei de Medicina del Treball ha posat especial cura en l'atenció mèdica preventiva per mitjà de revisions mèdiques tant generals com exàmens de salut ginecològics anuals i revisions oftalmològiques cada dos anys per a tota la plantilla. A més, compta amb la col·laboració d'una persona especialista en ergonomia per atendre i fer seguiment de l'estat de salut de les persones treballadores amb lesions osteomusculars relacionades amb l'àmbit laboral.

La informació sobre l'estat de salut de la plantilla es tracta de manera totalment confidencial i la seva custòdia és responsabilitat del Servei Mèdic d'Aigües de Barcelona. Dins les funcions del Servei Mèdic, consta la de fer visites periòdiques a cada centre de treball a fi de comprovar el bon estat de les instal·lacions sanitàries, farmacioles, etc.

Amb l'objectiu de protegir les persones més vulnerables a la grip, el Servei Mèdic, durant el període que va del 27 d'octubre al 25 de novembre de 2022, ha posat a disposició de totes les persones treballadores una campanya de vacunació antigripal i ha compartit amb tota la plantilla una infografia amb els consells per prevenir-la. En total, han rebut la vacuna 150 persones.



D'entre les mesures per a la prevenció de la covid-19, des del Servei Mèdic s'han dut a terme campanyes de screening als centres principals (la més recent durant els dies 2, 3 i 4 de novembre de 2022 degut al repunt eventual de casos). Durant el 2022, s'han comptabilitzat un total de 10.531 tests d'antígens i PCR realitzats. Des del Servei Mèdic, s'ha dut a terme una important tasca de suport i seguiment dels 849 casos reportats per covid-19 durant el mateix període indicat anteriorment.

En total s'han efectuat 1.280 reconeixements mèdics durant el 2022, s'han atès 4.550 consultes mèdiques via telefònica o visita presencial, s'han registrat 65 visites ginecològiques i 164 consultes en l'àmbit de l'ergonomia activa. En aquesta línia, per a la prevenció de trastorns musculoesquelètics en l'àmbit de la Direcció d'Operacions, des del Servei de Prevenció, i en col·laboració amb l'especialista en ergonomia activa, durant el 2022 s'han continuat realitzant les visites d'acompanyant a terreny per poder identificar les mesures de millora ergonòmica més idònies en aquelles tasques de major exposició a risc.

D'aquestes visites a terreny en l'àmbit d'Operacions s'han derivat diverses Bones Pràctiques en Ergonomia que s'han instaurat en els llocs de treball. Un exemple d'aquestes consisteix en la selecció i adquisició d'un equip versàtil d'elevació i transport de càrregues que permet controlar o minimitzar els riscos derivats de la manipulació manual de càrregues i l'impacte a nivell de trastorns musculoesquelètics.

Com a millora ergonòmica en l'activitat de manipulació de tapes d'elevat pes, durant el 2022 s'ha continuïtat treballant en el desenvolupament del prototip de tapa de 80 cm que permet minimitzar els riscos de sobreesforç i de fatiga física que representa l'activitat de manipulació d'aquestes tapes incorporant un sistema assistit d'ajuda pneumàtica en l'obertura i tancament de la tapa.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS

TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642870

CLASE 8.ª

En l'àmbit de Direcció de Qualitat de l'Aigua, s'han realitzat quatre tallers pràctics de conscienciació postural on han participat un total de 25 assistents. Les sessions s'han enfocat en la prevenció dels riscos ergonòmics en les activitats del Laboratori (postures de treball, subjecció de pipetes o pinces, espai de treball, estiraments en funció de la postura adoptada i tasques a realitzar...), etc.

Projectes destacats el 2022

A continuació s'informa sobre els indicadors estratègics disponibles per determinar el nivell de cultura de seguretat i salut laboral existent així com també dels projectes que promouen el camí cap al canvi cultural:

- **Visites de Seguretat i Salut Laboral (VSSL)** com a mecanisme de control periòdic de les condicions de treball que permet una detecció preventiva de situacions potencialment perilloses, la comprovació de la correcta aplicació de les pràctiques operatives establertes i la detecció de bones pràctiques per posar-les en valor i poder compartir-les amb la resta d'àmbits de la nostra organització. Aquestes visites són realitzades per part de la Direcció (membres del Comitè de Direcció i directors/res d'àrea), responsables i comandaments intermedis i tenen com a base el diàleg i l'apropament amb els treballadors i treballadores. S'han dut a terme dues sessions formatives a tot el personal implicat en la realització de visites de seguretat, així com també un seguiment i recordatoris periòdics. Durant el 2022 s'han registrat 1.277 VSSL.

  Durant el 19 i 26 d'abril de 2022, es van impartir sessions formatives a les quals van assistir 168 persones de Promoció Cultura Seguretat, on s'han exposat els diferents aspectes a tenir en compte durant el procés de les Visites de Seguretat Laboral (VSSL) com són el plantejament de la visita, decurs d'aquesta, tractament de les oportunitats de millora detectades, així com les novetats de l'eina emprada per a la gestió de les visites.

- **Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral** dirigides a directors, comandaments intermedis i encarregats amb l'objectiu de proporcionar els coneixements i les eines necessàries per poder garantir un entorn de treball segur i saludable de cara a evitar els accidents, i situacions de risc que puguin tenir implicació directa amb els nostres col·laboradors (ja siguin interns o externs). Durant el 2022 han completat aquesta formació un total de 19 persones amb un total de 65 hores lectives.

- **Seguiment i anàlisi d'esdeveniments HIPO** que puguin tenir un alt potencial de gravetat, enfocat a l'anticipació de qualsevol accident que pugui tenir conseqüències greus. Aigües de Barcelona ha participat en els reunions periòdiques amb el Grup empresarial per a l'anàlisi i explicació dels accidents de treball més rellevants del 2022, que han estat classificats com a esdeveniments HIPO, i ha compartit els esdeveniments d'alt potencial HIPO esdevinguts a les seves instal·lacions amb l'objecte de promoure l'aprenentatge organitzatiu i prendre consciència real sobre els riscos que poden amenaçar la integrat de les persones i la salut així com la seguretat de les instal·lacions i la conservació del medi ambient.

- **Cultura Justa.** El projecte Cultura Justa s'ha consolidat durant l'any 2022 a tota l'organització. El projecte està especialment centrat en el progrés i consolidació d'un canvi cultural fomentant un clima de confiança per al report de situacions de risc relacionades amb la seguretat de les persones, les instal·lacions i el medi ambient a tota la companyia. Així mateix, pretén alinear-se amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i promoure la participació des de la consciència i la corresponsabilitat.

  L'any 2022 s'ha avançat en la gestió de la plataforma Prosafety que permet la digitalització de les eines de la gestió preventiva (Comunicat de Cultura Justa, Visita de Seguretat, Permisos de Treball...), incloent en aquesta aplicació el mòdul de Cultura Justa, a través del qual es poden reportar les situacions de risc detectades.

  En total, el 2022 s'han comunicat a través de l'eina reporting disponible 109 situacions de risc de les quals 7 s'han tractat sota la perspectiva de Cultura Justa, en haver estat classificades amb severitat 3 o superior.

- **Plataforma de SSL Prosafety.** Durant el 2022, s'ha evolucionat l'eina de gestió integral Prosafety mitjançant la incorporació de noves funcionalitats així com per a la consolidació de les ja desplegades:

  - Mòdul Visites de Seguretat VSSL: millores en la traçabilitat d'accions i en el seguiment d'objectius de VSSL a efectuar.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642871

CLASE 8.ª

- Mòdul Permisos de Treball PDT: estudi valoració nou rol gestor permisos de treball, estudi de la implantació del PDT FPT-546 - Sol·licitud de consignació d'equips de treball EDAR.
- Complementàriament, a través de l'equip de SSL, s'ha continuat amb les campanyes informatives sobre el correcte ús de l'eina i s'han anat resolent les incidències puntuals que s'hagin detectat.
- D'altra banda, s'ha iniciat la configuració del mòdul Autoritzacions per treballs amb risc especial i/o ús d'equips de treball, així com tot el seguiment referent a la formació en SSL per als diferents llocs de feina.

- **Avenç batecZS**: BatecZS neix dins de la Comunitat d'Intraemprenedoria AQUAMAKERS d'Aigües de Barcelona i consisteix en una aplicació per a mòbils corporatius que ofereix als treballadors i treballadores diferents funcionalitats en matèria de seguretat i salut laboral: alarma d'immobilitat, avís voluntari d'alerta i eina com a seguiment de les emergències que permet a l'app l'enviament de missatges instantanis amb contingut específic d'emergències. En tots els casos, les alarmes rebudes o enviades són gestionades pels operadors del Centre de Control.

  El 2022 s'han dut a terme noves millores de software en l'aplicació per desenvolupar alguns aspectes tècnics de l'eina i permetre la connexió amb les polseres i balises beacon adquirides. En el mes d'octubre, s'han realitzat proves amb diferents usuaris de l'aplicació amb les polseres beacon per comprovar si han millorat els aspectes de connectivitat i s'ha millorat la sensibilitat del dispositiu per a la disminució de falses alarmes d'immobilitat. S'està treballant en la recollida del feed-back per valorar si són satisfactòries les proves realitzades, i procedir a la compra de dispositius per a tot el personal d'operació de l'àmbit de sanejament.




Detall de les polseres i balises beacon

  Paral·lelament, el 2022 s'ha iniciat un projecte de benchmark per a la recerca de solucions de mercat que ens puguin oferir millores qualitatives quant a l'alarma d'immobilitat però mantenint les mateixes prestacions que actualment ofereix batecZS. S'implementa dins de l'app un sistema de missatgeria instantània per generar alertes/avisos durant situacions d'emergència. Es permet redactar missatges predefinits des de la consola de la Sala de Control i enviar-los a tots els usuaris actius en aquell moment.

- **Certificació ISO 45001**. Durant l'any 2022 s'ha seguit treballant en la millora contínua en matèria de Seguretat i Salut Laboral, i en aquest sentit la certificació ISO 45001 obtinguda l'any 2020 ha permès continuar treballant en els estàndards d'aquesta nova norma, assolint com a objectiu proporcionar un ambient de treball segur —controlant els factors que potencialment poden causar lesions i malalties en l'àmbit professional— i mitigar qualsevol factor nociu que pugui suposar un risc per a les persones treballadores.

- **Auditoria Risc Elèctric**. Donada la complexitat dels treballs en instal·lacions elèctriques, i de manera complementària al projecte que l'any 2019 es va iniciar amb la constitució d'un Grup de Treball de Risc Elèctric format per representants de tots els àmbits de treball, l'any 2021 es van contractar els serveis d'una empresa especialitzada en risc elèctric per aconseguir l'assessorament en el compliment legal del Reial Decret 614/2001, de 8 de juny, sobre disposicions mínimes per a la protecció de la salut i seguretat dels treballadors i treballadores davant el risc elèctric i l'impacte que les seves disposicions legals poden tenir sobre l'operativa d'Aigües de Barcelona, a fi d'establir uns criteris i una línia de treball comuna per a tots els àmbits de l'organització.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642872

CLASE 8.ª

Al segon semestre del 2022, es disposa de l'informe d'assessorament que permetrà establir el pla d'accions per a la correcció de les desviacions trobades.

- **Setmana SSL Veolia.** La setmana del 19 al 23 de setembre es va celebrar la Setmana de la Seguretat i la Salut Laboral Veolia, amb actes en tots els centres de treball, l'objectiu dels quals era millorar la percepció individual i col·lectiva del personal enfront els riscos i adoptar comportaments segurs per prevenir incidents.

  Enguany, sota el lema "La seguridad está en nuestras manos", es va llançar una campanya enfocada a dos importants aspectes:

  - Els esdeveniments d'alt potencial de gravetat (HIPO)
  - La concentració quan estem realitzant treballs operatius

  Cal destacar dues sessions informatives telemàtiques:

  - Dimarts, 20 de setembre de 2022, de 12.00 h a 13.00 h. Acte d'obertura de la Setmana de la Seguretat i Salut Laboral a càrrec de Manuel Cermeron, Director de Veolia España, titulat "Gestió d'esdeveniments HIPO i Cultura de Seguretat". Expert convidat: Jesus Villena.
  - Divendres, 23 de setembre de 2022, de 12.00 h a 13.00 h. Acte de tancament de la Setmana de la Seguretat i Salut Laboral, titulat "La gestió d'esdeveniments HiPo com a estratègia preventiva de la seguretat operacional de Veolia", a càrrec de Guillermo Pascual, Director Operacions, Enginyeria i Transformació Digital, i Benoit Destremau, Director Tècnic, Operatiu i Business Support.

  El 22 de setembre de 2022, l'Ecofactoria de Gavà-Viladecans va complir 10 anys sense cap accident amb baixa. Amb motiu d'aquesta fita i en el marc de la Setmana de la Seguretat i la Salut Laboral de Veolia, es va celebrar un acte de reconeixement al compromís de tothom de vetllar per la seguretat a la planta, a càrrec del director general d'Aigües de Barcelona, Rubén Ruiz.

  Durant tota la setmana, i amb la participació de 132 persones dels diferents centres de treball, es va desenvolupar la dinàmica "La seguridad en nuestras manos", que constava dels següents punts:

  - Intercanvi d'experiències: lesions a les mans
  - Vídeo "La seguridad en nuestras manos"
  - Situacions quotidianes de treball
  - Joc de coordinació
  - Recapitulació i definició de 3 accions clau
  - Cal destacar la implicació dels participants en aquesta dinàmica i la bona acollida dels jocs de coordinació.

- **REUNIÓ CAE àmbit Producció i Sanejament**. Durant l'any 2022 s'han realitzat dues jornades CAE (Coordinació Activitats Empresarials) amb els proveïdors habituals més rellevants en l'àmbit de la Direcció de Producció i de Sanejament. En el cas de la Direcció de Producció, van assistir representants de 23 empreses, i en el cas de Sanejament, hi van participar 20 empreses. Aquestes jornades es van organitzar a través d'unes sessions de diàleg amb els nostres col·laboradors més habituals amb l'objectiu de fomentar la seva contribució directa en l'òptim control de les condicions en l'entorn de treball i fer-los partícips de la millora contínua en l'aplicació dels estàndards de seguretat i gestió ambiental.

  El punt que més interès va suscitar va ser el projecte Cultura Justa, implantat per personal d'Aigües de Barcelona, però que encara no han assolit les empreses externes; ho faran el 2023.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642873



Imatge d'una diapositiva presentada durant la jornada

3.11. Benestar de les persones

La Direcció d'Aigües de Barcelona està molt compromesa a donar valor a tot allò que contribueixi a fomentar el benestar dels seus treballadors i treballadores, i millorar-ne les condicions de treball.

Per aquest motiu, segueix promocionant uns Hàbits Saludables a través de la plataforma corporativa Hàbits Saludables, que contribueix a garantir la qualitat de vida de les persones treballadores.

Durant l'any 2022, aquesta Plataforma ha treballat de manera virtual publicant articles, recomanant accions i consells adreçats a la plantilla, i fomentant activitats.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642874

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. Prevenció de riscos ambientals

La gestió del risc ambiental es troba totalment integrada en la gestió transversal de riscos que realitza la companyia mitjançant l'eina Archer (vegeu apartat 1.4), de forma que qualsevol dels riscos identificats és avaluat des de la perspectiva del seu possible impacte ambiental.

Segons l'Organització Meteorològica Mundial, els desastres meteorològics es van multiplicar per 5 en els darrers 50 anys i han provocat més de 2 milions de morts a tot el món durant aquest període. Les amenaces que han provocat les pèrdues humanes més grans han estat les sequeres, les tempestes, les inundacions i les temperatures extremes.

Els experts coincideixen que el **canvi climàtic** és responsable de l'augment de la freqüència, intensitat, durada o extensió espacial dels fenòmens meteorològics adversos, que poden donar lloc a esdeveniments extrems sense precedents, i destaquen els següents riscos per a la companyia:

- Un d'aquests efectes podria ser l'**escassetat de recursos hídrics** amb conseqüències sobre la disponibilitat i la qualitat del recurs, l'augment de la desertització, canvis als ecosistemes, les zones humides, així com l'increment de tensions entre sectors per l'ús de l'aigua (energia, regadiu, domèstic, indústria...).
- Uns altres efectes podrien ser **esdeveniments atmosfèrics** que, per la seva intensitat, poden produir danys importants, i alterar el servei de manera significativa en zones molt localitzades.

Com a gestors d'un recurs natural, els impactes de l'activitat desenvolupada per la companyia són essencialment positius. De tota manera, el fet que la companyia tingui com a missió gestionar un recurs essencial escàs com l'aigua i garantir-ne l'adequada depuració abans del seu retorn al medi, i que disposi d'un important nombre d'instal·lacions i processos industrials per realitzar-ho, fa que hi hagi diversos riscos o impactes ambientals negatius associats intrínsecament al tipus d'activitat desenvolupada, que l'empresa procura en tot moment minimitzar a través dels mecanismes de control i plans de mitigació més adequats per a cada cas.

En aquest àmbit els riscos que podríem tenir estan associats a una disrupció del servei de sanejament d'aigües residuals que podria generar un vessament al medi, o bé algun episodi d'emanació d'olors en alguna EDAR, col·lapse greu d'una infraestructura de la xarxa de col·lectors que afectés durant dies la gestió de les aigües residuals o una fuga de productes químics associats a l'activitat d'abastament i depuració d'aigua.

Tots aquests riscos avaluats i ponderats tindrien una afectació negativa en el medi ambient, per això tots ells tenen plans de mitigació a curt i mitjà termini. La major part d'aquests plans requereixen importants inversions per tal de millorar les instal·lacions i el processos.

4.1.1. Aspectes ambientals

Aigües de Barcelona disposa de la certificació ISO 14001 i determina els aspectes ambientals de les seves activitats, productes i serveis que pot controlar i aquells en els quals pot influir, i els seus impactes ambientals associats, des d'una perspectiva de cicle de vida.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642875

Quan es determinen els aspectes ambientals, l'organització té en compte:

- Els canvis en els seus processos, activitats i serveis.
- Les condicions anormals i les situacions d'emergència raonablement previsibles.

Aigües de Barcelona determina aquells aspectes ambientals significatius entre els diferents nivells i funcions de l'organització, segons correspongui.

Així mateix, manté informació documentada dels seus:

- aspectes ambientals i impactes ambientals associats,
- criteris per determinar els aspectes ambientals significatius i
- aspectes ambientals significatius.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona disposa de les seves matrius d'identificació d'aspectes i impactes ambientals actualitzades.

Per aconseguir una eficàcia en el procés i un seguiment exhaustiu, les accions derivades d'aquells aspectes significatius són planificades per tal de determinar:

- Responsables de les accions derivades.
- Dates propostes d'inici i finalització de les accions derivades.
- Recursos necessaris per a la implementació de les accions derivades.

Aquesta pòlissa suposa assegurar la responsabilitat ambiental de l'activitat que duu a termes Aigües de Barcelona en 5 M€.

Així mateix, Aigües de Barcelona 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.

4.1.2. Incidents mediambientals

Aigües de Barcelona investiga els incidents mediambientals que poden ocórrer fruit de la gestió de l'activitat. La investigació dels incidents és un mètode d'identificació de les causes i determinació de la seqüència dels esdeveniments que porten a una condició insegura. L'objectiu principal és poder identificar els precursors d'aquests incidents per tal d'establir mesures de control que permetin garantir que l'incident no tornarà a materialitzar-se o, en cas de produir-se, evitaran la generació o propagació d'impactes negatius en el medi ambient.

Aquest procés d'investigació permet a l'organització millorar de manera contínua en la seva gestió.

4.1.3. Pòlissa de responsabilitat ambiental

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.

   Aquesta pòlissa també inclou tots els danys derivats del transport associat a l'activitat de la companyia.

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.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642876

4.2. Acció climàtica

L'emergència climàtica és una realitat, i la conca mediterrània és una de les zones més afectades. Es calcula que l'augment de temperatura en aquesta zona serà un 20% superior al de la mitjana de la resta del planeta. Tot un repte que obliga a una nova gestió, més sostenible i resilient, dels recursos naturals, començant per l'aigua, un element bàsic per a la vida. Un desafiament enorme a Catalunya, on la capacitat limitada dels nostres rius i l'augment progressiu de la demanda provoquen una situació de tensió hídrica que anirà en augment, si no es manté el consum responsable i si no es porta a terme una gestió circular i sostenible de l'aigua.

Aigües de Barcelona considera que és fonamental conèixer la vulnerabilitat del cicle natural de l'aigua davant del canvi climàtic per poder-se anticipar, adaptar-se als seus efectes i integrar en tots els àmbits d'actuació de l'empresa la consciència sobre aquesta relació.

Davant d'aquesta situació, Aigües de Barcelona crea la seva Direcció d'Acció Climàtica i publica la seva **Política d'acció climàtica** al novembre de 2021, assumint un lideratge actiu envers l'acció climàtica, cooperant amb els grups de relació i el territori i plantejant objectius ambiciosos que donin resposta tant als continguts de l'Acord de París i l'agenda climàtica global com als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya.

Durant aquest 2022, Aigües de Barcelona ha treballat alineada amb la seva Política d'acció climàtica materialitzant projectes i iniciatives en tots els seus eixos.

Tant és així que aquest 2022 **Aigües de Barcelona ha estat reconeguda a nivell internacional i a nivell local amb 2 premis per la seva dedicació i esforç en acció climàtica:**

- A nivell internacional, Aigües de Barcelona ha estat reconeguda per la International Water Association (IWA) com a "Climate Smart Utility" per la seva estratègia i accions contra l'emergència climàtica en els eixos d'adaptació, mitigació i lideratge climàtic. A més ha estat posicionada com un dels 10 casos d'acció climàtica més inspiradors del mon.
- A nivell local, l'organització ha rebut el premi al Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona de l'Ajuntament de Barcelona en la categoria "Millor contribució als ODS realitzada en una gran empresa".

També cal destacar que la companyia està adherida, des de l'any 2012, al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i des del 30 de març de 2021, als Compromisos d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya, per treballar en els eixos de neutralitat, on ha presentat el seu full de ruta el 2022 amb objectius quantitatius i un calendari de reducció d'emissions per assolir la neutralitat abans del 2050, coneixement de l'impacte climàtic de l'activitat, divulgació i foment del compromís climàtic, transició energètica de l'activitat, mobilitat sostenible i economia circular.

4.2.1. Neutralitat climàtica

A la Política d'acció climàtica d'Aigües de Barcelona, aprovada al novembre de 2021, Aigües de Barcelona va definir el full de ruta per assolir la neutralitat climàtica abans del 2050, de forma progressiva i amb objectius quantitatius intermedis: reduir, respecte de les emissions del 2019, el 55% de les emissions el 2030, el 88% el 2040 i el 100% el 2050. Aquest any, Aigües de Barcelona s'ha compromès a alinear el full de ruta per a la neutralitat climàtica amb la **Science Based Targets initiative i el seu NetZero standard**. Aquesta iniciativa internacional, promoguda pel CDP, el WWF i WRI, té prop de 4.000 organitzacions adherides que s'han establert objectius de reduccions d'emissions basats en la ciència buscant minimitzar el seu impacte sobre l'escalfament global.

4.2.1.1. Reducció de les emissions

Per tal d'assolir els objectius de reducció, Aigües de Barcelona impulsa inversions en R+D+I, en implantació de solucions així com de projectes d'implicació i capacitació que permetin avançar en la descarbonització pròpia i la del territori.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642877

Petjada de carboni** (tones CO_2)	2022*	2021	2020	2019***
Emissions directes abast 1	9.550,33	10.385,95	10.714,86	12.827,19
Emissions indirectes abast 2	627,10	3.077,61	807,91	335,19
Altres emissions indirectes abast 3	72.108,03	67.642,27	56.752,52	65.841,20
Emissions directes + indirectes	**82.285,46**	**81.105,82**	**68.275,29**	**79.003,58**

(*) Les dades presentades en aquest informe es consideren provisionals, ja que per calcular les emissions del 2022 s'han fet servir els factors de càlcul del 2021 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la Memòria de Sostenibilitat amb dades auditades d'acord amb l'ISO 14064.

(**) 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 (market-based), i que en la data actual encara no estan publicats els factors 2022. Les emissions indirectes de l'abast 2, segons mètode location-based, serien de 31.322,19 tCO_2 eq (considerant el factor d'emissió del mix elèctric espanyol d'acord amb la Xarxa Elèctrica d'Espanya del 2022 que encara surt com a provisional en la seva web), i per al 2021, de 26.436,08 tCO_2 eq.

(***) L'any 2019 representa el nostre any base en el full de ruta cap a la neutralitat climàtica.

Cal destacar la reducció de la petjada de carboni el 2022 en l'abast 1 i abast 2 en -3.286 t CO_2 eq (un 24,4% de reducció respecte de l'any 2021), emissions sobre les quals la companyia té una influència directa. D'altra banda, s'ha donat un increment de la petjada abast 3, i els factors més rellevants de l'increment són: l'augment en la producció d'aigua regenerada a l'Ecofactoria Baix Llobregat (de 38 hm^3 el 2021 a 50,3 hm^3 el 2022), que suposen aproximadament un increment de +750 t CO_2 eq.; el major cabal tractat a l'EDAR Besòs, que impacta en aproximadament més de +800 t CO_2 eq., i un lleuger augment de la concentració de nitrogen a l'aigua tractada de les EDAR Besòs i l'Ecofactoria Baix Llobregat. Es preveu que, per al càlcul de la petjada de carboni, a la memòria de sostenibilitat es revisaran els factors d'emissió dels reactius per obtenir un càlcul d'impacte més afinat d'aquesta categoria.

La **transició energètica** és una peça clau en la descarbonització de les nostres operacions. D'una banda, promovem iniciatives dirigides a millorar l'eficiència energètica, i d'altra banda, tenim un compromís actiu a augmentar la generació elèctrica renovable a les nostres instal·lacions, fent-les més autosuficients energèticament. En paral·lel, a través de la compra d'electricitat renovable amb Garanties d'Origen, ens assegurem que l'electricitat que adquirim de la xarxa provingui de fonts renovables per reduir el nostre impacte sobre el medi.

Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia renovable i l'autosuficiència energètica i reduir la dependència dels combustibles fòssils, **apostem per la producció d'energia renovable fotovoltaica**. Així, s'ha definit un pla d'inversions que permetrà augmentar la generació d'energia fotovoltaica en 10,4 GWh/any, passant d'un 9,74% d'autosuficiència energètica el 2021 (any en què s'inicia el projecte d'implantació d'instal·lacions de generació fotovoltaica) fins a un 14,6% (vegeu dades a l'apartat 4.3.3 Energia eficient i renovable).

Durant el 2022 s'ha dut a terme el Projecte FLEXENERGY, que, amb la col·laboració de Cetaqua, analitza els equips amb potencial per flexibilitzar la demanda energètica i el procés d'adaptació de la demanda a la futura xarxa elèctrica nacional en un escenari d'alta implantació d'energies renovables i operació flexible del sistema elèctric.

Gestió de les emissions d'òxid nitrós (N_2O) generat als processos de depuració. A través del projecte NITROUS, finançat per Aigües de Barcelona i en què participen CETAQUA i el teixit universitari, es busca monitoritzar en temps real, als reactors biològics de l'Ecofactoria Baix Llobregat, la generació d'aquest gas, que té un alt potencial d'escalfament global, per tal de definir vies operatives que en permetin reduir la generació.

Treballem per impulsar la neutralitat climàtica del territori **per contribuir a la reducció d'emissions i de la contaminació de l'aire del territori** desplegant diverses accions concretes. Cal destacar:

- **Mobilitat sostenible**

  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 usats en vies urbanes i interurbanes.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642878

CLASE 8.ª

La progressiva implantació del cotxe elèctric a la flota de vehicles d'Aigües de Barcelona ha arribat el 2022 a 160 vehicles 100% elèctrics.

Flota de vehicles elèctrics	2022	2021	2020
Nombre de vehicles	160	154	145

Una flota dispersa entre els diferents centres i instal·lacions, alguns d'ells a Barcelona ciutat i d'altres a la resta de l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'adaptació de les infraestructures i punts de recàrrega s'ha realitzat als diferents centres de treball afectats de Pallars, Collblanc, Cornellà, Sant Joan Despí, Badalona i Gavà; les Ecofactories del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i Sant Feliu, i les EDARs de Montcada i Besòs.

La transformació de la flota a vehicles 100% elèctrics suposa un canvi en la filosofia de la recàrrega dels vehicles, que implica una transformació de les infraestructures dels edificis, ja que cal equipar-los amb sistemes de càrrega adaptats a les necessitats dels vehicles que formaran part de la flota 100% elèctrica.

El percentatge de presència del vehicle 100% elèctric serà del 100% en el cas de la flota de vehicles electrificables (model i ús) dels centres ubicats a la ciutat de Barcelona. En aquest àmbit, zona urbana amb gran densitat poblacional, l'autonomia del vehicle 100% elèctric no és una limitació operativa; d'altra banda, es maximitza la contribució a minimitzar l'impacte mediambiental d'emissions atmosfèriques i soroll al centre de Barcelona, ciutat sensible en aquests aspectes.

Aigües de Barcelona va fent el seguiment de diversos indicadors relacionats amb l'impacte ambiental de la incorporació de vehicles elèctrics a la flota.

Com veureu, els indicadors estan molt interrelacionats perquè la substitució de vehicles tèrmics per vehicles elèctrics és directament proporcional a la disminució d'emissions a l'aire, i aquesta disminució va lligada a una millora de la salut i qualitat de vida dels ciutadans.

L'electrificació de la flota ha de contribuir a minimitzar l'impacte ambiental, al reduir les emissions contaminants i la contaminació acústica, especialment a la ciutat de Barcelona, que té com un dels principals objectius en matèria de salut plantejar millores en la qualitat del aire.

La **petjada de carboni** associada a la flota l'any 2022 és de 227 t CO_2.

L'estratègia d'Aigües de Barcelona que es fonamenta a fer una contribució significativa al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona passa per la millora de la qualitat de vida de les persones, tot respectant els recursos naturals.

L'aposta pel retorn social de la inversió ha suposat no només una millora en la qualitat de vida de l'entorn metropolità, sinó també:

- Reducció del consum de combustible respecte a l'any anterior de 22.268 litres anuals.
- Reducció de les emissions de CO_2 respecte a l'any anterior de 26,82 tones anuals.
- Reducció de sorolls.

- També en l'àmbit de la **mobilitat sostenible**, Aigües de Barcelona vol incorporar i promoure la bicicleta elèctrica com a motor de canvi dins la companyia, amb l'objectiu de reduir la petjada de carboni de la plantilla, que s'estima en 1.199 t de CO_2 eq, i fer front a l'emergència climàtica. Durant el primer semestre de l'any, s'ha dut a terme la campanya BiciEmpresa (subvenció en espècie atorgada per l'AMB durant 6 mesos), on es posa a disposició de les persones treballadores cinc bicicletes elèctriques per desplaçar-se, preferentment in itinere, és a dir, en el trajecte del domicili al centre de treball. Durant la campanya, 26 persones treballadores van testejar l'ús de les bicicletes elèctriques i van valorar molt satisfactòriament la iniciativa, fet que ha motivat algunes d'aquestes persones a fer el pas d'utilitzar la bicicleta com a alternativa a altres modes de transport.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642879

- A més a més, reforçant aquesta aposta per evitar emissions al territori i col·laborar en la seva descarbonització, l'organització impulsa la **valorització dels fangs generats a les depuradores en biometà per alimentar autobusos**.

  Aigües de Barcelona va presentar, a l'octubre de 2022, dues propostes de projecte al Programa d'incentius a projectes singulars d'instal·lacions de biogàs, emmarcat en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). D'una banda, es va presentar un projecte que permetrà generar 500 m^3/h de biometà a través de la valorització de fangs de depuració. Aquest biometà es destinarà a ús vehicular i permetrà alimentar entre 45 i 55 autobusos de la xarxa d'autobusos de TMB. Mitjançant aquesta iniciativa, els autobusos alimentats per biometà reduiran en un 93% les seves emissions de GEH (Gasos Efecte Hivernacle) en comparació als autobusos convencionals alimentats amb gas natural.

  D'altra banda, es va presentar un projecte que permetrà valoritzar els fangs produïts a l'EDAR Montcada a través de la producció de biogàs per a la generació d'electricitat i calor renovable.

- La posada en marxa, durant el mes de juny i juliol, d'una prova pilot per a la **utilització de maquinària elèctrica Zero Emissions en les obres de millora i renovació de la xarxa de distribució** d'aigua a Barcelona.

  Es tracta d'un projecte innovador i únic a Catalunya que contribuirà a millorar la qualitat ambiental de la ciutat. L'ús d'aquest tipus de maquinària permetrà **reduir les emissions de fums i gasos de combustió, així com disminuir el soroll durant les actuacions**. Per tant, esdevé un pas important cap a una Barcelona més verda i sostenible, tot reduint l'impacte de la contaminació acústica en els veïns i veïnes afectats per les obres.

  Tot i que en altres ciutats europees com Copenhaguen, Viena, Berlín, Stuttgart i Estocolm ja han començat a utilitzar aquest tipus d'equipament elèctric, aquesta és la primera prova pilot a Espanya, i al sud d'Europa en general.

  Per implantar aquest pilot, que es realitza a partir de la col·laboració publicoprivada, entre l'Ajuntament de Barcelona i Aigües de Barcelona amb les seves empreses col·laboradores (Sorigué i Germans Homs), un cop analitzat el mercat d'aquest tipus de maquinària, s'ha d'establir un protocol d'ús de maquinària elèctrica i del sistema de gestió energètica i un pla d'actuació sobre les infraestructures de recàrrega elèctrica a Barcelona.

  La prova pilot servirà per obtenir un conjunt de dades que permetran avaluar la viabilitat tecnològica de treballar amb màquines elèctriques.

  A partir dels resultats obtinguts, està previst redactar un Protocol de Connexions de maquinària elèctrica a les diferents infraestructures energètiques existents, proposant, si escau, noves xarxes de connexió per fer viable l'ús d'aquesta tecnologia a les obres, per tal d'incentivar el mercat d'aquest tipus de maquinària.

- Conscient que la ruta cap a la descarbonització requereix el desenvolupament d'actuacions de forma conjunta amb el territori, Aigües de Barcelona impulsa projectes com el **Hub d'Acció Climàtica**: cap a la neutralitat oberta i la resiliència o la incorporació de criteris de compra sostenible a les noves licitacions. A través d'aquestes iniciatives, busquem posar en valor i promoure aquelles actuacions que estiguin alineades amb els compromisos establerts per Aigües de Barcelona en matèria de sostenibilitat i capilaritzar el nostre impacte cap a l'entorn i la nostra cadena de valor.

4.2.1.2. Captura de les emissions

Prioritzem reduir en origen la generació de GEH (Gasos d'Efecte Hivernacle) associada a la nostra activitat. Tot i així, per la naturalesa de la nostra activitat, hi ha una part de les emissions de GEH que se seguiran generant. Per a aquests focus d'emissió, impulsem projectes d'innovació tecnològica i estudis de viabilitat que ens permetin avaluar la viabilitat tècnica, econòmica i ambiental de la captura i valorització al cicle urbà de l'aigua i decidir on prioritzar-ne el desenvolupament. Així, al projecte REDUCAP, Aigües de Barcelona ha avaluat els diferents focus d'emissions directes de GEH a les seves instal·lacions i n'ha avaluat el potencial tècnic i econòmic per a la seva captura. A partir

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642880

d'aquests resultats, Aigües de Barcelona promou projectes d'investigació i innovació perquè aquest potencial es tradueixi en una realitat.

Un exemple n'és el projecte SEMPRE-BIO, un projecte Horizon Europe, concedit al maig de 2022 amb un pressupost total d'11 M€, liderat per Cetaqua i amb la participació d'Aigües de Barcelona i que compta amb 16 socis internacionals. Aquest projecte demostrarà a l'Ecofactoria Baix Llobregat solucions que permetin incrementar l'eficiència de conversió de CO_2 a biometà i avaluarà diferents mecanismes per a la captura i aprofitament de CO_2.

4.2.1.3. Compensació d'emissions

El nostre full de ruta prioritza la reducció d'emissions i la captura en origen. Tot i així, entenent la compensació d'emissions com una via per neutralitzar aquelles emissions remanents de la nostra activitat que no puguin ser prèviament reduïdes o capturades, i marcant-nos que sigui un màxim d'un 10% de les emissions del nostre any base, el 2022 hem llançat dos estudis per avaluar els diferents mecanismes i solucions actuals i futures que permetran retirar CO_2 de l'atmosfera.

4.2.2. Resiliència i adaptació al 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.

Aigües de Barcelona vol contribuir a la resiliència de les ciutats mitjançant l'impuls de solucions urbanes sostenibles, com l'aigua regenerada.

4.2.2.1. Anàlisi del risc i mesures d'adaptació al canvi climàtic

Aigües de Barcelona disposa d'un estudi de context basat en la metodologia PESTEL[4], en el qual s'utilitza l'eina d'anàlisi DAFO per determinar les principals Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats de l'organització. En relació amb el canvi climàtic, s'identifiquen a nivell de context extern:

Com **Amenaces**:

- Fragilitat dels recursos hídrics: Qualitat i Quantitat
- Impacte canvi climàtic sobre les infraestructures

Com **Oportunitats**:

- Alineació i posicionament envers polítiques públiques i compromisos catalitzadors de ciutats més sostenibles, recerca de la complicitat i acció de la ciutadania (qualitat de l'aire, qualitat ambiental, usos compartits d'espais públics, conservació i creació de biodiversitat, economia circular, transparència, etc.).
- Usos d'aigua regenerada: situacions d'escassetat d'aigua, palanques en estratègia d'Economia Circular europea i espanyola, emergència climàtica... (ecofactoria).
- Impacte climàtic positiu en la reducció i optimització d'energia aprofitant els processos operatius del cicle integral de l'aigua (intensius en consum energètics) i la transició energètica (renovables i autoconsum). Noves polítiques i finançament alineades a la reducció de consum energètic.

Així mateix, com s'ha comentat als apartats 1.4 i 4.1 sobre la *gestió del risc*, a nivell estratègic també es duu a terme una anàlisi de riscos mitjançant l'eina Archer, en la qual es consideren els riscos relacionats amb el canvi climàtic.

Addicionalment, durant el 2022, s'ha realitzat un estudi preliminar per analitzar la implantació a futur de les recomanacions del TCFD (Task force on Climate related Financial Disclosure), relatives a la gestió específica dels riscos i oportunitats que es deriven del canvi climàtic.

[4] PESTEL: Es refereix a l'anàlisi de l'entorn Polític, Econòmic, Social, Tecnològic, Ecològic i Legal.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642881

4.2.2.2. Aigua regenerada

La reutilització de les aigües depurades constitueix la peça clau en el cicle de l'aigua, la que tanca el cercle. L'aigua regenerada és estratègica per guanyar resiliència en períodes de sequera, és per això que any rere any avancem en la seva consolidació.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), mitjançant acords de data 6 de novembre de 2012 i 21 de maig de 2013, va establir el servei públic metropolità del cicle integral de l'aigua, el qual actualment es troba expressament reconegut per la Llei 31/2010, del 3 d'agost, de creació de l'AMB. L'establiment d'aquest servei metropolità va suposar una clara aposta de l'AMB per passar a prestar de manera agregada el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable i el servei de sanejament en alta, que inclou la depuració de les aigües residuals i la regeneració de les aigües per a altres usos. Aquesta decisió va obeir a criteris fonamentalment tècnics i de sostenibilitat en la prestació dels serveis per donar resposta a l'estrès hídric existent a Barcelona i la seva conurbació, essent les regenerades una peça clau per a la resiliència del sistema i per millorar l'optimització i l'efectivitat dels recursos hídrics existents al territori metropolità.

L'Ecofactoria del Baix Llobregat, que saneja el 36% del total d'aigua tractada a l'àrea metropolitana, és la tercera més gran d'Espanya per volum tractat i l'única d'Europa que inclou els sistemes més avançats per realitzar la regeneració completa de l'aigua, incloent-hi microfiltres i un tractament de desinfecció per llum ultraviolada i hipoclorit de sodi, així com unes membranes d'osmosi inversa per obtenir un aigua d'excel·lent qualitat.

Des de ja fa uns anys, les aigües procedents del tractament de regeneració tenen un nou ús per al manteniment del cabal mediambiental del riu Llobregat, el manteniment de zones humides del delta, el reg i la neteja viària, la barrera contra la intrusió marina i l'ús industrial. De fet, durant el 2022, Aigües de Barcelona ha regenerat 50,3 hm^3 d'aigua per a aquests usos, xifra que supera amb escreix els 38 hm^3 de l'any 2021.

Però cal anar més enllà i potenciar l'aigua regenerada per a usos agrícoles i com a recurs prepotable. En l'actual context d'alerta per sequera, Aigües de Barcelona, juntament amb el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, l'AMB i l'ACA, van iniciar el 15 de desembre una prova per impulsar 200 l/s segon d'aigua regenerada aigües des de l'ERA del Baix Llobregat fins a l'assut del riu Llobregat al terme municipal de Molins de Rei (8 km aigües amunt de l'ETAP de Sant Joan Despí). L'objectiu era avaluar les possibles millores en la qualitat de l'aigua d'aquest curs fluvial i l'ús d'aquesta aigua regenerada per captar-la i tractar-la de nou a l'ETAP, incrementant així la disponibilitat d'aigua prepotable en aquesta instal·lació. En funció dels resultats de les analítiques, es valorarà augmentar progressivament el cabal d'aigua regenerada fins als 800 l/s, mesura que podria adoptar-se en cas d'haver d'activar l'Excepcionalitat per sequera. Aquesta font, com està descrit en el propi PES (Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera), té una gran importància, en especial en la fase d'Excepcionalitat, moment en què es preveu iniciar en ferm el retorn de les aigües regenerades al Llobregat riu amunt fins a Molins de Rei.

També, des del mes de desembre del 2022 s'estan lliurant 100 l/s d'aigua regenerada als regants del Canal de la Dreta del Llobregat a l'altura del municipi de Sant Boi, cabal que queda alliberat del riu Llobregat per ser tractat a l'ETAP de Sant Joan Despí.

Durant l'any 2022, s'ha incrementat un 32,4% el volum d'aigua regenerada al territori metropolità. Els principals usos són l'ambiental, l'agrícola i el recreatiu. A la taula següent es pot observar la tendència en els usos de l'aigua regenerada dels últims tres anys.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642882

CLASE 8.ª

Usos aigua reutilitzada (regenerada) (m^3)	2022	2021	2020
Ambiental (*)	45.046.355	37.734.532	12.153.021
Agrícola (**)	5.115.499	152.065	142.000
Recreatiu	139.064	102.200	51.233
Total	**50.300.918**	**37.988.797**	**12.346.254**

(*) L'increment de l'ús ambiental s'ha degut a necessitats i demandes directes de l'ACA. En un primer terme, a causa de la situació de sequera, a l'Ecofactoria Baix Llobregat, des d'on s'han iniciat les proves per aportar aigua regenerada al riu Llobregat a l'altura de Molins de Rei, per posteriorment ser potabilitzada a l'ETAP de Sant Joan Despí d'acord amb el PES de l'ACA; i en segon terme, degut a l'increment de la demanda directa de la Cambra Agrària de Gavà Viladecans en el cas de l'Ecofactoria Gavà-Viladecans.

(**) L'aigua regenerada procedent de l'Ecofactoria Gavà-Viladecans té doble autorització (ambiental i agrícola). L'increment de l'ús agrícola el 2022 es deu al canvi de criteri en considerar que l'ús principal és l'agrícola.

Amb la **voluntat d'incrementar l'ús de recursos hídrics alternatius, en especial l'aigua regenerada**, amb la finalitat d'incrementar la resiliència hídrica local, disminuir la tensió dels recursos hídrics naturals, augmentar la sostenibilitat i la garantia de subministrament del servei d'aigua potable, i el tancament del cicle hídric, s'estan impulsant les iniciatives següents:

- Captació d'aigua regenerada a l'EDAR-ERA Riu Sec de Sabadell i subministrament als municipis de Sant Cugat del Vallès i Cerdanyola del Vallès, al Consorci Urbanístic del Centre Direccional de Cerdanyola del Vallès i a la Universitat Autònoma de Barcelona, per a usos urbans i recreatius. Volum estimat de gestió 0,96 hm^3 anuals. Al desembre de 2022 la Direcció del Servei del Cicle de l'Aigua de l'AMB va encarregar mitjançant el decret 4307/2022 la redacció d'aquest projecte constructiu.

- Projecte executiu de la construcció d'una nova canonada des de l'ERA (Estació Regeneració d'Aigua) de Sant Feliu fins a l'aiguamoll de Molins de Rei, amb la finalitat de recuperar de forma permanent la làmina d'aigua de l'aiguamoll i recarregar l'aqüífer, tot amb aigua regenerada. L'encàrrec inclou un estudi de l'impacte a l'aqüífer degut a la recàrrega de l'aigua regenerada mitjançant l'aiguamoll. S'estima un volum d'aigua d'entre 0,5 i 0,6 hm^3 anuals. Al setembre de 2022 la Coordinació General d'Infraestructures de l'AMB va encarregar mitjançant el decret 3358/2022 la redacció d'aquest projecte.

- Redacció del Pla Director sectorial d'aigües regenerades per a l'àmbit metropolità. Aquest pla contemplarà totes les demandes dels possibles pols de consum, tant de les ERAs actuals com de les EDARs metropolitanes que a dia d'avui no disposen de tractament terciari, inclús la possible obtenció d'aigua regenerada fora del territori metropolità, per abastar els municipis metropolitans. Al desembre de 2022 la Direcció del Servei del Cicle de l'Aigua de l'AMB va encarregar mitjançant el decret 4336/2022 la redacció d'aquest pla director.

- Redacció del Projecte constructiu del desenvolupament de la xarxa de distribució d'aigua regenerada al polígon de la Zona Franca de Barcelona. El projecte contemplarà els càlculs acurats dels consums potencials, la tipologia d'aquests consums quant a requeriments qualitatius, de distribució temporal o d'altres que siguin rellevants per al dimensionament de les infraestructures necessàries, així com el contrast amb les capacitats reals de producció de l'EDAR-ERA del Baix Llobregat, i necessitats d'implementació d'infraestructures. Al desembre de 2022, la Direcció del Servei del Cicle de l'Aigua de l'AMB va encarregar mitjançant el decret 1559/2022 la redacció d'aquest projecte.

- Redacció del projecte de millora del tractament terciari de l'Ecofactoria de Sant Feliu. Aigües de Barcelona durà a terme les feines necessàries per desenvolupar, calcular, dimensionar i redactar el projecte constructiu per a la rehabilitació del tractament terciari. El projecte inclourà un estudi d'alternatives que avaluï les diferents opcions tècniques per desenvolupar aquest tractament, així com les infraestructures necessàries complementàries. Al desembre de 2022 la Direcció del Servei del Cicle de l'Aigua de l'AMB va encarregar mitjançant el decret 4334/2022 la redacció d'aquest projecte.

- Presentació del projecte ARROW a la convocatòria del programa europeu LIFE. El projecte ARROW consisteix bàsicament en el reg directe amb aigua regenerada d'alta qualitat produïda mitjançant una etapa d'osmosi inversa amb membranes reutilitzades provinents de l'ETAP de Sant Joan Despí per augmentar la

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642883

producció de cultius d'alt valor afegit. A més, el projecte inclou un transport d'aigua i un reg tecnificat i l'elaboració d'un sistema de gestió del risc sanitari digital per garantir la qualitat de l'aigua regenerada.

Petjada hídrica

A més a més, **treballem per reduir la petjada hídrica del territori,** que es veu especialment afectat per les conseqüències del canvi climàtic. El 2022 des d'Aigües de Barcelona hem llançat el projecte PH Territorial, a través del qual es busca definir una metodologia que permeti avaluar la petjada hídrica d'un municipi, per tal d'identificar oportunitats per a la seva reducció. Per a l'execució del projecte, es compta amb la participació de 3 municipis de l'AMB que permetran disposar de diferents casos d'ús per tal de desenvolupar el model d'avaluació de petjada hídrica territorial.

En paral·lel, Aigües de Barcelona participa juntament amb la CUADLL, l'ACA i indústries locals en la prova pilot d'un innovador model de compensació de petjada hídrica, liderat per Cetaqua. La prova pilot permetrà a usuaris industrials compensar part de la petjada hídrica generada per la seva activitat a través del finançament de projectes amb un impacte positiu sobre el medi aquàtic, com per exemple, la recàrrega d'aqüífers mitjançant la construcció de basses de recàrrega.

4.2.2.3. Capital natural

En el cas d'Aigües de Barcelona, fa anys que la conservació i la restauració dels ecosistemes lligats al cicle de l'aigua són una prioritat: la **biodiversitat** és clau per al manteniment de la qualitat de les fonts d'aigua. El compromís de conservació de la biodiversitat s'ha inclòs en els objectius de gestió de totes les instal·lacions del cicle integral de l'aigua.

Per tal de prendre millors decisions en les inversions i explotació de les instal·lacions, tenint en compte els ecosistemes i els seus impactes, necessitem conèixer l'impacte de l'activitat d'Aigües de Barcelona sobre el capital natural (CN) i les dependències amb els serveis ecosistèmics (SSEE). En aquest sentit, s'ha aplicat la metodologia internacional de Natural capital protocol, estàndard definit per Natural Capital Coalition, que ens permet disposar d'un marc per a la presa de decisions, ja que hem identificat els SSEE prioritaris per a l'organització, així com d'una metodologia de mesura de la contribució dels projectes que es desenvolupen per fomentar la biodiversitat i solucions basades en la natura (SBN).

NATURAL CAPITAL COALITION

Durant el mes de novembre, s'ha dut a terme una enquesta anònima de priorització dels serveis ecosistèmics del cicle integral de l'aigua, en un procés obert a professionals de diferents sectors, Administració, institucions i empreses privades, com a agents clau del territori, per incorporar el seu punt de vista amb el convenciment que cal treballar de manera oberta amb l'entorn a l'hora d'incloure els béns i serveis ambientals en la presa de decisions.

Aigües de Barcelona ha efectuat diagnòstics per identificar els elements d'interès per a la biodiversitat i la infraestructura verda a l'interior i exterior de les instal·lacions que es troben dins d'espais protegits (Ecofactoria Gavà-Viladecans, i les EDARs Begues i Vallvidrera) i d'altres considerades prioritàries pel seu volum de tractament i superfície ocupada (Ecofactoria Baix Llobregat, EDAR Montcada i ETAP Sant Joan Despí). Aquesta avaluació ens permet focalitzar les accions en aquells elements que cal afavorir i potenciar, i establir diferents objectius com ara reduir els impactes negatius de les activitats sobre la biodiversitat: prevenir-los, mitigar-los tant com sigui possible i, si es generen impactes residuals, compensar-los; naturalitzar les instal·lacions oferint hàbitats d'interès per a espècies silvestres; contribuir a la restauració ecològica dels ecosistemes deteriorats; donar suport a la recuperació d'espècies amenaçades o en declivi, i facilitar espais per desenvolupar activitats lúdiques o pedagògiques en contacte amb la natura.

Una iniciativa amb gran impacte ha estat l'eliminació total de l'ús de productes químics de caràcter fitosanitari (herbicides, insecticides o plaguicides, entre d'altres) en totes les instal·lacions, que comporta un canvi en el model de la gestió de les zones verdes. Per difondre aquesta bona pràctica, s'han instal·lat plaques informatives a totes les

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642884

plantes de tractament d'aigua, que mostren el compromís assolit de suprimir l'ús de fitosanitaris, causants de la pèrdua d'insectes pol·linitzadors, que han estat substituïts per productes ecològics no tòxics i per tècniques alternatives naturals, sostenibles i respectuoses amb el medi ambient.

Aigües de Barcelona ha centrat els seus esforços en el control de la flora exòtica invasora, una de les principals causes de pèrdua de la biodiversitat al món, a les seves instal·lacions. Amb aquest objectiu, s'ha desenvolupat i desplegat el programa STOP Invasores, que inclou una metodologia i eines pròpies (plataforma web i app mòbil), per tal de capacitar el personal de les instal·lacions sobre com identificar aquestes espècies, reportar-ne les observacions i dur a terme plans de control ad-hoc.

ESPACIO LIBRE DE FITOSANITARIOS

Instal·lem caixes niu als arbres de centrals de bombament i dipòsits per fomentar la nidificació i la conservació d'aus silvestres i protegir els arbres de possibles atacs o plagues. Actualment tenim instal·lades al voltant de 60 caixes niu en entorns de les nostres instal·lacions, cosa que permet incrementar les possibilitats de niar de moltes espècies que d'una altra manera ho tenen difícil, degut en molts casos al deteriorament del nostre entorn natural, a la manca de masses boscoses madures amb arbres prou grans amb buits on poder niar. En aquest sentit, al febrer es va fer un webinar sobre tot el que cal saber sobre els beneficis associats i com instal·lar i mantenir les caixes niu.

Aquest any s'han naturalitzat dues basses:

- Bassa del Jardí d'Altures al Parc de les Aigües, per tal de crear un refugi per protegir i reforçar la població del tòtil, un petit gripau protegit, que ha desaparegut d'alguns espais de Catalunya i que es caracteritza perquè el mascle porta els ous amb les potes.
- Bassa ornamental de l'Ecofactoria del Baix Llobregat amb la incorporació de plantes autòctones aquàtiques i flora terrestre, la creació de refugis de pedra per a amfibis i l'ús d'aigua regenerada en substitució d'aigua de xarxa potable. Ja s'han observat gran quantitat de libèl·lules fent postes d'ous.

4.2.3. Capacitació i implicació

Aigües de Barcelona està més compromesa que mai a promoure la capacitació i implicació climàtica, exercint un paper de lideratge actiu, oberta amb l'ecosistema i impulsant el compromís climàtic assegurant que l'acció cap als models sostenibles en el clima es converteix en evidència, tant a nivell d'organització com a nivell territorial.

4.2.3.1. Hub d'Acció Climàtica

Aigües de Barcelona | hub d'acció climàtica

L'organització aposta, de manera decidida, per avançar cap a la neutralitat climàtica i la resiliència del territori obertament. Amb aquest propòsit, es va iniciar, el passat 10 de maig, el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona: cap a la neutralitat oberta i la resiliència. Aquest espai permet fomentar l'acció climàtica juntament amb els grups de relació, com, per exemple, les entitats proveïdores de productes o serveis per a operadores del cicle integral de l'aigua.

El Hub és un espai de participació oberta, multidisciplinària, plural i multidireccional a través del qual es fomenta la participació activa de totes les entitats participants enfront de l'emergència climàtica. Es tracta d'un espai comú de compromís, codesenvolupament, sensibilització i debat en el qual, entre altres accions, es comparteixen bones pràctiques en acció climàtica, coneixement per al càlcul de la petjada de gasos d'efecte d'hivernacle i estratègies efectives per reduir-la, així com tendències de l'entorn reguladores, estratègiques i de cofinançament verd. El Hub pretén a més ser una palanca per crear nous espais de col·laboració i innovació oberta en l'àmbit climàtic.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642885

El Hub és un espai obert per créixer junts, intercanviar coneixement, promoure la interacció i desenvolupar solucions als nous reptes climàtics i ambientals:

- Enforteix el compromís climàtic a través de la formulació de l'adhesió.
- Fomenta el coneixement en xarxa: entre altres, ofereix webinars, recursos i contingut formatiu, per exemple, sobre la importància del càlcul i la reducció de la petjada de carboni.
- Afavoreix l'actualització de coneixement en matèria d'acció climàtica, compartint informació sobre les últimes tendències de l'entorn, reguladores, així com de programes de finançament.
- Facilita la col·laboració amb altres grups de relació, per exemple, amb agents experts en acció climàtica.
- Crea sinergies generant nous espais de col·laboració i innovació oberta en l'àmbit climàtic, i compartint experiències i bones pràctiques.
- Disposa d'un entorn virtual de treball per relacionar-se de manera multidireccional amb altres entitats.
- Potència el càlcul i el report harmonitzat de la petjada de GEH específica associada als productes o serveis prestats.

Actualment, el Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona està integrat per més de 55 entitats; al mateix temps, es manté la difusió pública i l'opció d'adhesió de nous integrants oberta per poder incrementar la implicació d'agents, i en conseqüència, l'impacte de les accions que se'n derivin.

4.2.3.2. Talent compromès pel clima

Capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic vinculats a l'acció de les persones treballadores. Promoure l'interès dels professionals de l'organització pel canvi climàtic, a través de la capacitació i la sensibilització.

- **Tallers Comprendre per actuar pel clima**: 206 persones treballadores van participar entre l'octubre de 2021 i desembre de 2022 en els tallers virtuals "Comprenem per actuar pel clima", on es van explicar els vincles causa-efecte del canvi climàtic i el coneixement necessari d'aquests per poder generar accions de mitigació i adaptació, tant individuals com col·lectives.
- **Zoom climàtic**: aquest 2022 hem llançat aquesta iniciativa interna amb l'objectiu de divulgar peces de coneixement climàtic sobre temes rellevants i assoliments entre les persones treballadores. El primer zoom climàtic ha estat "La petjada de carboni", un espai on s'han explicat els resultats del darrer càlcul de la petjada de carboni 2021 tant a nivell de companyia com d'instal·lació, perquè tothom comprengui d'on surt aquest indicador ambiental i sigui coneixedor de l'impacte associat a la gestió del cicle urbà de l'aigua i de quin pes tenen les diferents activitats associades. D'aquesta manera, promovem que totes i cadascuna de les àrees de l'organització, coneixent el seu impacte, tinguin com a objectiu la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle per tal d'assolir el compromís ens hem marcat com a companyia. 98 persones han assistit a aquest primer zoom climàtic.
- **ImpactAPP**: aquest 2022 hem llançat un repte de capacitació i sensibilització climàtica interna al programa CONNECTIO de Barcelona Activa, amb l'objectiu que una pime o start-up desenvolupi una solució digital per promoure la sostenibilitat dels hàbits personals de les persones treballadores. Una eina que persegueix fomentar el compromís climàtic i aconseguir que les persones treballadores aprofundeixin en el coneixement de l'impacte climàtic real de les accions individuals que generen, així com les mesures per mitigar-lo, i agafin compromisos, es reptin i comparteixin bones pràctiques per fomentar el creixement col·lectiu del compromís climàtic.

4.2.3.3. Plataformes obertes d'engagement climàtic

Capacitació, sensibilització i foment del compromís climàtic de l'entorn.

- **Tallers Actuem pel clima**. Aquest 2022 l'organització inicia el cicle de tallers Actuem pel clima per conscienciar i activar la ciutadania en la lluita contra el canvi climàtic. El programa Actuem pel clima és un

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642886

CLASE 8.ª

cicle de tallers oberts a la ciutadania, dissenyats amb la voluntat de conscienciar sobre la importància de fer front al context d'emergència climàtica, amb bones pràctiques vinculades a l'aigua, l'energia i l'economia circular. El cicle de tallers inclou tres blocs: "Aigua sostenible", "El canvi climàtic i com fer-hi front" i "Energia i economia circular". Aquest 2022 ja s'han realitzat 3 tallers als municipis de Santa Coloma de Cervelló i Begues.

- **Exposició itinerant municipis Operació aigua**. Al setembre de 2022 l'organització llança una exposició per difondre coneixements generals i conscienciar sobre l'ús sostenible de l'aigua. Aquesta exposició itinerant pública als municipis se centra en 4 temàtiques: "Aigua per a tothom", "El cicle urbà de l'aigua", "Com s'embruta l'aigua?" i "Quanta aigua consumeixes?". Aquest 2022 l'exposició ja ha estat present al Festival Fixing the Future i als municipis de Cornellà i Sant Just Desvern.

- **Col·laboració amb l'ecosistema** per fomentar l'engagement climàtic del territori:

    - 4a edició del MetròpolisFPLab, on vam llançar el repte de desenvolupar una solució per impulsar la mobilitat sostenible entre els treballadors i treballadores de la companyia. L'equip guanyador va formular un projecte a cavall entre la innovació i l'acció climàtica, mitjançant una smart band i una aplicació que pugui calcular i incentivar la mobilitat sostenible entre la plantilla de la companyia.

    - 5a edició del Metròpolis FPLab4, on hem llançant un repte sobre "Com podem reduir el consum d'aigua i garantir-ne el bon subministrament en tots els àmbits per fer front a la sequera?". Aquest 2022 es llança el repte i el desenvolupament per part de les escoles es realitzarà durant el 2023.

    - Repte Barcelona Activa "Com podríem impulsar la sostenibilitat dels hàbits personals de les persones treballadores?". Aquest 2022 es llança el repte i el desenvolupament per part de la pime o start-up seleccionada es realitzarà durant el 2023.

- **Sessions Lessons learned.** Aquest 2022 hem llançat la iniciativa "Lessons learned", espais per divulgar el coneixement i els aprenentatges adquirits i facilitar el procés d'acció climàtica al nostre entorn. Aquest primer any ja n'hem realitzat 6. Un exemple a destacar és la visita de l'Ajuntament de Sant Boi a l'ETAP SJD. Tècnics de l'Ajuntament de Sant Boi van visitar projecte de preservació de la biodiversitat a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí. La trobada ha servit per donar a conèixer el funcionament i la complexitat del procés de potabilització de l'ETAP, i també per compartir aprenentatges climàtics en l'àmbit de la biodiversitat, com interactuem amb els ecosistemes naturals i com fomentem la biodiversitat, a través d'actuacions de naturalització de les instal·lacions.

- **Sinergies climàtiques**. Aquest any hem començat a promoure el treball en xarxa i l'intercanvi de coneixement amb altres utilities, i ens hem obert a nivell internacional convidant 3 utilities a compartir experiències d'acció climàtica.

- **Cafès BiObserva.** S'han dut a terme diversos monogràfics durant l'any per informar sobre el correcte manteniment i col·locació de les caixes niu, s'han compartit els resultats de les observacions dels BiObserva voluntariat 2021, l'impacte sobre la biodiversitat de la presència de gats a les nostres instal·lacions, i solucions i exemples de com evitar la col·lisió de les aus amb els vidres dels nostres edificis o infraestructures.

- **Sensibilització aigua regenerada, REGREEN.** Durant el 2022, s'ha construït i posat en marxa un hort hidropònic compacte per a entorns urbans que s'alimenta d'aigua regenerada, amb la finalitat de promoure aquest recurs hídric entre la ciutadania, fomentar la seva utilització i validar-ne un nou ús (hidroponia urbana) per fer front a l'emergència climàtica. El Regreen demostra els beneficis socials i ambientals de l'agricultura urbana integrada en els fluxos urbans des de la perspectiva de l'economia circular, generant ciutats més verdes, sostenibles i socialment cohesionades. També contribueix a l'economia circular ja que dona una nova vida a l'aigua, estalvia en fertilitzants i consum d'aigua en agricultura implantant el binomi aigua regenerada-hidroponia, i millora la petjada hídrica, la circularitat i la neutralitat climàtica dels municipis. S'ha exposat al Museu de les Aigües de Cornellà, al recinte de l'Escola Industrial de la Diputació de Barcelona i a Sant Feliu de Llobregat.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642887

Paral·lelament a les iniciatives concretes per fomentar el compromís climàtic en tots els nivells, el 2022 hem dut a terme **286 accions de difusió en mitjans, xarxes socials, fòrums i congressos**. Per exemple:

- La participació en el Fixing the Future, el festival d'idees i innovació en àmbits com el canvi climàtic, la sostenibilitat, l'educació o l'urbanisme, que s'ha celebrat durant el 16 i 17 de setembre al Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB), amb diferents activitats com el taller participatiu "La nova vida de l'aigua" a través de Manual Thinking, on s'explicava el paper fonamental de l'aigua regenerada per fer front a l'emergència hídrica, o les dues ponències ("Planeta blau: salvar els mars, recuperar els rius, estalviar aigua" i "Empreses pel canvi: unides per la sostenibilitat").

- La participació a Smart City Expo Forum on, d'una banda, presentàvem a diferents start-ups el repte d'Aigües de Barcelona "Com podríem impulsar la sostenibilitat dels hàbits personals de les persones treballadores?", i de l'altra, vam intervenir en la conferència "Sustainable fuel for buses from wastewater treatment sludge" per explicar l'experiència d'èxit amb el projecte #LifeNimbus.

- La participació en Immersió Estratègica del Catalan Water Partnership a Barcelona, a la taula rodona "Aigua i canvi climàtic en el context de l'emergència hídrica", un espai d'intercanvi de coneixement per part de diferents entitats del sector de l'aigua.

Reconeixements

Una altra palanca que ens permet traccionar l'acció climàtica de l'entorn són els **dos premis** que hem rebut i que ens han permès posicionar-nos i així donar a conèixer i compartir els nostres aprenentatges amb el territori, tant a nivell local com internacional.

- **Premi al Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona sota la categoria "Millor contribució als ODS realitzada en una gran empresa"**

  L'Ajuntament de Barcelona reconeix, amb la concessió del Premi Agenda 2030 BCN en la modalitat de millor contribució als ODS realitzada en una empresa gran, l'acció climàtica d'Aigües de Barcelona en favor de ciutats més sostenibles, resilients i saludables. El Hub d'Acció Climàtica d'Aigües de Barcelona és un espai de treball obert per assolir el repte col·lectiu d'actuar davant l'emergència climàtica, que a dia d'avui té 56 entitats adherides.

- **Premi IWA Climate smart utility Aigües de Barcelona reconeguda com a Climate Smart Utility. Aigües de Barcelona, primera empresa catalana reconeguda com a "Climate Smart Utility" a nivell internacional**

  Aigües de Barcelona ha estat reconeguda per l'International Water Association (IWA) com a "Climate Smart Utility" per la seva estratègia i accions contra l'emergència climàtica en els eixos d'adaptació, mitigació i lideratge climàtic.

  Aquest reconeixement —atorgat en el marc de l'IWA World Water Congress and Exhibition celebrat a Copenhaguen— té com a objectiu seleccionar empreses del cicle integral de l'aigua referents en acció pel clima en tres pilars interconnectats —adaptació, mitigació i lideratge pel clima— i inspiradores per a la transformació ecològica del sector de l'aigua. Aigües de Barcelona ha estat una de les 42 companyies reconegudes d'entre totes les empreses presentades de 34 països de tot el món.

  El treball en l'àmbit climàtic de la companyia ha estat seleccionat, a més, com un dels 10 casos d'acció climàtica més inspiradors (most-inspiring Climate Smart Cases). El reconeixement es va rebre durant l'acte de clausura del congrés mundial de l'aigua organitzat per l'IWA, centrat en el progrés de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 6 de les Nacions Unides (Aigua neta i sanejament), i en el qual han participat més de 10.000 professionals i líders en el sector de l'aigua de tot el món.

4.3. Operativa

Una de les preocupacions globals actuals és el canvi climàtic, i com enfrontar-nos-hi o adaptar-nos-hi. És per això que Aigües de Barcelona vol posar el focus en el respecte pel planeta i les ciutats, en els recursos que utilitzem i sobretot en com els utilitzem.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642888

Durant aquest 2022, Aigües de Barcelona ha impulsat el centre **Dinapsis** Barcelona, per assolir la transformació digital de la companyia mitjançant l'ús intel·ligent de les dades com a eix vertebrador per a la presa de decisions, contribuint, d'aquesta manera, a crear ciutats més resilients, sostenibles i intel·ligents, i preservant la salut de les persones, el medi i les ciutats. El Dinapsis d'Aigües de Barcelona disposarà d'un hub operatiu, format per un centre planificador, un pool d'experts orientat a la presa de decisions tècniques de manera centralitzada i un centre de control; una suite de serveis digitals, i un espai per a cocreació i aliances, orientat a promoure la innovació per generar solucions de futur als principals reptes socials i ambientals.

El Dinapsis Barcelona forma part de la xarxa de hubs de transformació digital per a la gestió de l'aigua, la salut ambiental i la transició ecològica, promoguda per Agbar. En definitiva, Dinapsis es una aposta estratègica per promoure la transformació digital oferint col·laboració i solucions innovadores a les administracions, les indústries i la ciutadania per aconseguir territoris més sostenibles en el seu full de ruta fins a la transició ecològica per assolir els objectius de l'agenda 2030.

4.3.1. Gestió del cicle de l'aigua

A Aigües de Barcelona gestionem el cicle integral de l'aigua tenint en compte l'excel·lència operativa i la innovació constant. Prop de més de 3 milions d'habitants de l'àrea metropolitana de Barcelona reben aigua procedent de les diferents fonts d'abastament, ja sigui aigua superficial, subterrània o dessalada. La situació actual de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, i la situació de sequera dels darrers mesos, així com la creixent demanda d'aigua per a finalitats tant domèstiques com industrials, ens fa apostar clarament per la regeneració i la reutilització de les aigües, com a millors alternatives sostenibles per garantir el subministrament d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aigua lliurada (hm^3)	2022	2021	2020
Quantitat total d'aigua lliurada	189,00	188,21	191,80

Aigua gestionada (hm^3)	2022	2021	2020
Producció pròpia d'aigua	109,57	119,90	124,78
Producció pròpia d'aigua superficial	72,27	74,55	85,01
Producció pròpia d'aigua subterrània	37,30	45,35	39,77
Compra d'aigua (origen Ter-Llobregat + altres)	79,43	68,31	67,02
Extracció total dels aqüífers sotmesos a recàrrega *	37,54	46,34	40,90

(*) Fa referència a la quantitat d'aigua captada de l'aqüífer per al seu tractament a les instal·lacions de producció.La diferència entre l'Extracció total dels aqüífers i la producció pròpia d'aigua subterrània es deu a les pèrdues d'aigua en el procés.

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 planificació, execució i explotació correctes de les infraestructures hidràuliques crítiques. Només d'aquesta manera es pot garantir una gestió adequada dels recursos hídrics, la continuïtat del servei i la resiliència dels sistemes.

En els darrers anys, s'ha anat modificant el mix entre l'aigua de les conques del Llobregat i del Ter, intentant maximitzar l'ús de les fonts més properes a l'àrea metropolitana. Durant el 2022, amb l'entrada en prealerta per sequera al febrer i la declaració d'estat d'alerta el 22 de novembre, donada la baixada de les reserves en els embassaments de la conca Ter-Llobregat, s'ha realitzat una explotació del recursos de forma coordinada amb l'ACA i alineada amb les directrius de la xarxa Ter-Llobregat per tal de garantir la demanda actual i futura (vegeu l'apartat 4.3.2 Gestió de la sequera per a més detall).

A finals de 2021 es va rebre l'autorització, per part de l'administració, per reprendre les actuacions de recàrrega en profunditat de l'aqüífer del Llobregat, aprofitant excedents superficials del riu Llobregat que, una vegada tractats amb el pretractament fins als filtres de sorra, permet la seva injecció a l'aqüífer per garantir-ne les reserves estratègiques. Aquest any 2022 s'han injectat a l'aqüífer un total de 538.816 m^3 d'aigua.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642889

Cal destacar que l'ETAP Sant Joan Despí és una de les estacions de tractament d'aigua potable més resilients de tot Europa, que s'ha anat adaptant al llarg dels anys, des de la seva posada en marxa l'any 1955, a la qualitat de l'aigua del riu Llobregat i a les modificacions successives de les directives d'aigües de consum. Com a resultat, és un tractament molt complet que, en línies bàsiques, es pot resumir en un pretractament fisicoquímic convencional consistent en captació, desarenat, coagulació-decantació i filtració per sorra, i dos posttractaments complementaris l'un amb l'altre: el primer, convencional, consistent en una oxidació mitjançant ozó i una filtració per carbó actiu granular, i el segon, molt més complex, consistent en un tractament per membranes d'ultrafiltració i osmosi inversa i posterior remineralització. La versatilitat d'aquest tractament ha permès fer front a nombrosos episodis de contaminació que cada vegada apareixen de manera més freqüent degut principalment a l'increment de les pluges torrencials.

Durant el 2021 i 2022 s'han executat en aquesta ETAP diferents projectes constructius per continuar adaptant l'ETAP als reptes que ha d'afrontar diàriament i als canvis normatius. En aquest sentit, destaquen els projectes següents:

- Instal·lació de dosificació de permanganat potàssic: per donar compliment a la nova directiva europea d'aigua de consum que es va aprovar l'any 2021 i que està previst que es transposi a la normativa espanyola l'any 2025, amb una previsió d'entrada en funcionament el primer semestre de 2023.
- Instal·lació d'escalfament d'aigua per a les neteges de les membranes d'ultrafiltració: permetrà afrontar l'ús d'aigua regenerada abocada al riu per al seu tractament durant tot l'any, que ha entrat en funcionament a finals del 2022.
- Instal·lació d'electrocloració per a la desinfecció final de l'aigua: aquest projecte entrarà en funcionament durant el primer semestre del 2023 i permetrà que l'ETAP Sant Joan Despí disposi d'una instal·lació de generació d'hipoclorit sòdic de baixa concentració per no estar exposats a les fluctuacions del mercat, que van suposar un risc important d'abastament en el passat.

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.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona està impulsant diferents iniciatives per tal de reduir les pèrdues d'aigua a la xarxa, i les més rellevants són les següents:

- **El projecte T20 de xarxes tranquil·les**: donat que l'eficiència de la xarxa es pot veure impactada, entre d'altres, per les avaries i aquestes, entre altres raons, es deuen a l'estrès mantingut a la xarxa per oscil·lacions de pressió i canvis sobtats de cabal que poden generar fatiga a les canonades, aquest projecte té per objectiu reduir les oscil·lacions de pressió a la xarxa, millorar la regulació i atenuar els transitoris sobtats. De moment ja s'ha aplicat en el 38% de la xarxa, i algunes de les línies de treball que s'han abordat en aquest projecte són les següents:
  - Optimització de les posades en marxa i aturades dels grups de bombament amb l'objectiu de suavitzar els transitoris.
  - Instal·lació de vàlvules reguladores en aquells sectors susceptibles de disposar de regulació de pressió i que encara no en tenen.
  - Optimització de l'estratègia de parametrització i consignació dels punts de control en funció del perfil de demanda i del tipus de dia.
- **Validació de les funcionalitats d'una nova plataforma per controlar les maniobres en tancaments**. Aquesta eina permet tenir un millor control dels elements de la xarxa que intervenen en una maniobra, confrontant els elements maniobrats a l'inici i a la finalització d'aquesta, i generant de forma automàtica un avís si hi ha una incongruència en l'estat dels elements un cop acaba la maniobra. El principal avantatge és que permet controlar que no ens deixem una vàlvula o descàrrega oberta, assegurant la integritat dels sectors hidràulics i el seu rendiment.
- **Implantació d'una nova estratègia per a la recerca de fuites a la xarxa de distribució amb la incorporació d'equips de prelocalització basats en sensors acústics de comunicació remota.** Gràcies a la utilització de sensors d'última generació (s'han escollit els sensors Ortomat de Vonroll), es

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642890

poden analitzar patrons de consum, maximitzant la probabilitat de detectar fuites en un tram de la xarxa. A més a més, aquesta tecnologia permetrà inspeccionar més longitud de xarxa amb els mateixos recursos.

- **Prova pilot d'inspecció amb la tecnologia smartball de Xylem per a la recerca de fuites a la xarxa d'abastament**. S'ha provat la tecnologia en una canonada de transport en un tram d'aproximadament 5 km i de diàmetre 800 i 900 mm, entre els municipis de l'Hospitalet de Llobregat i Cornellà. Aquesta tecnologia permet la detecció de fuites i avaluar l'estat de les canonades d'aigua, per tal de reduir la despesa d'aigua no registrada però també evitar substitucions innecessàries de canonades en bon estat. Els avantatges principals són que es pot utilitzar en una canonada de qualsevol material, la capacitat de realitzar-se sense la interrupció del servei i el fet de disposar d'un sensor acústic altament sensible que permet detectar fuites de dimensions molt petites.

4.3.2. Gestió de la sequera

4.3.2.1. Introducció

A començaments de l'any 2022, en la Resolució ACC/370/2022, de 17 de febrer, l'Agència Catalana de l'Aigua (en endavant, ACA) va declarar l'entrada en estat de Prealerta per sequera hidrològica de la unitat d'explotació embassaments del Ter-Llobregat, en situar-se aquests per sota del 60% de les reserves hídriques que poden emmagatzemar, el que representava un volum de 367 hm^3. Aquests embassaments constitueixen la font de subministrament essencial per a l'abastament d'aigua Barcelona i la seva àrea metropolitana.

La persistent manca de precipitacions en els mesos següents i la conseqüent disminució de les reserves dels embassaments de les diverses conques internes de Catalunya va provocar que, el 22 de novembre de 2022, l'ACA decretés l'estat d'Alerta per sequera en diverses unitats d'explotació, i entre elles també la d'embassaments Ter-Llobregat, els quals se situaven en aquesta data per sota del 35% de la seva capacitat màxima, amb una reserva de 210 hm^3.

Al tancar l'any 2022, la situació no va millorar, i les reserves del Sistema Ter-Llobregat es trobaven al 31%. Les prediccions meteorològiques, com ara la del programa d'observació Copernicus del Centre Europeu de Prediccions a Mitjà Termini, no fan albirar un període de precipitacions important fins al proper mes de març.

Està clar que un fet diferencial, no suficient però, de la situació de sequera actual respecte de les anteriors ha estat la disponibilitat de la planta dessalinitzadora del Llobregat. Aquesta infraestructura, que ha estat pràcticament operant en un règim de mínim tècnic d'ençà de la seva entrada en servei al juliol del 2009, durant tot el 2022 ha suposat un recurs importantíssim per poder contenir les reserves d'aigua als embassaments de les conques dels rius Ter i Llobregat, aportant més de 50 hm^3 en tot l'any al sistema d'abastament.

4.3.2.2. Marc normatiu i competencial

La legislació europea, estatal i catalana defineixen el marc legislatiu orientat a la protecció de les aigües, per contribuir a pal·liar els efectes de la sequera i ajudar a garantir un subministrament suficient d'aigua en bon estat. D'aquest marc legislatiu, al territori de les Conques Internes de Catalunya, se'n deriva el "Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera" (en endavant, PES) el qual va ser aprovat per la Generalitat de Catalunya per l'Acord GOV/1/2020, de 8 de gener.

El PES se circumscriu al districte de conca fluvial de Catalunya (DCFC) i estableix 18 unitats d'explotació, on els estats de sequera es declaren de manera independent, en funció del seu indicador.

El PES defineix tres estats de sequera hidrològica en funció de les reserves hídriques (embassaments o aqüífers) o pluja acumulada, que comporten mesures de gestió cada cop més intenses: Alerta, Excepcionalitat i Emergència. En les unitats regulades per embassaments (com és el cas de l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona) es distingeixen, a més, tres subnivells dins l'Emergència (I, II, III). Prèviament a decretar l'estat Alerta i quan es detecten evidències de sequera, hi ha una fase de Prealerta en la qual no hi ha previstes restriccions, però s'activen mesures preparatòries per afrontar escenaris futurs.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642891

Segons figura al PES, i d'acord amb el marc normatiu del Pla Hidrològic Nacional, els municipis amb una població empadronada igual o superior a 20.000 habitants han d'elaborar un Pla d'emergència en situacions de sequera (en endavant, Pla d'Emergència) i presentar-lo a l'ACA. Aquesta obligació afecta també altres ens locals de caràcter supramunicipal quan la població conjunta abastada superi també els 20.000 habitants empadronats. Els objectius del Pla d'Emergència es poden resumir en:

- Establir i planificar en detall totes aquelles mesures que emprendran els municipis i/o ens locals per donar compliment a les limitacions i restriccions que fixa el PES per a cada estat de sequera.
- Establir quins són els mecanismes per garantir el compliment de les limitacions particulars que són d'obligat compliment d'acord amb el PES.
- Proposar mesures addicionals per complir amb les limitacions de consum global fixades per a cada estat de sequera.

Atesa la competència de l'AMB sobre el servei d'abastament d'aigua en tot el territori metropolità, s'ha mantingut una línia de treball conjunt amb l'AMB, Aigües de Barcelona i els municipis inclosos dins l'àmbit d'abastament d'aquesta companyia per tal de garantir un enfocament amb una dimensió metropolitana dels Plans d'Emergència elaborats pels municipis així com també la necessària coordinació de tots els agents implicats, amb l'objectiu d'assegurar una bona gestió en el context de sequera actual.

4.3.2.3. Mesures a aplicar en cada estat de sequera

Les mesures a aplicar en cadascuna de les situacions de sequera són de diversa naturalesa:

- Mesures preventives i preparatòries: totes aquelles encaminades a tenir un major coneixement i a poder estar preparats per a l'aplicació de les mesures en el moment d'entrada en cada estat de sequera.
- D'administració, gestió i operació del sistema: es contemplen les mesures d'adequació dels sistemes davant els eventuals nous escenaris d'operació, posada en servei de fonts d'aigua, protocols d'operació i de manteniment específic per garantir el funcionament minimitzant les pèrdues i els talls, etc.
- Organitzatives, de coordinació i de comunicació: totes aquelles mesures d'organització interna per fer front als requeriments addicionals que suposa la gestió d'una sequera i garantir-ne un seguiment, els mecanismes interns de control de seguiment i acompliment de la implantació del Pla, així com el desplegament de la coordinació i la comunicació amb l'ACA i amb els municipis.
- Actuacions tècniques sobre les infraestructures: totes aquelles mesures encaminades a millorar i optimitzar el funcionament del sistema durant la sequera. S'inclouen les millores a les estacions de tractament d'aigua potable (en endavant, ETAP) per fer front a deterioraments de la qualitat, detecció de fuites, millora de la sensorització de la xarxa, etc.
- Actuacions sobre la demanda: campanyes de conscienciació social, limitacions específiques a determinats clients, etc.

Mesures en situació de Normalitat i Prealerta

L'entrada de la unitat d'explotació embassaments Ter-Llobregat en la situació de Prealerta al mes de febrer va comportar una sèrie d'accions preparatòries que en línies generals van consistir en:

- Comprovació dels Plans d'emergència en situacions de sequera.
- Comprovació dels equips de les captacions recuperades en la sequera 2007-2008.
- Comprovació dels contractes elèctrics de les captacions recuperades en la sequera 2007-2008.
- Resolució de les incidències detectades.
- Comprovació de les infraestructures de tractament i impulsió de les EDARs implicades en el subministrament d'aigua regenerada per a l'abastament.
- Comprovació del protocol de subministrament a les persones usuàries d'aigua regenerada.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642892

Mesures en situació d'Alerta

L'entrada de la unitat d'explotació embassaments Ter-Llobregat en la situació d'Alerta al mes de novembre va comportar també una sèrie d'accions preparatòries prèvies a l'entrada a la fase d'Excepcionalitat (quan les reserves d'aigua embassada baixin fins als 145 hm^3), que es poden resumir en:

- Inici de la intensificació d'extraccions subterrànies, fent el seguiment de la possibilitat d'assolir les extraccions indicades per a les fases d'Alerta i Excepcionalitat.
- Comprovació de la impulsió i les conduccions d'aigua regenerada de l'estació de regeneració d'aigua (ERA) del Baix Llobregat, l'inici del seguiment analític específic i la comprovació del protocol de coordinació amb l'ETAP de Sant Joan Despí.

Mesures en situació d'Excepcionalitat

Amb l'antelació suficient i fins a l'entrada a la fase d'Emergència I (reserves de 100 hm^3) es prepararà el sistema i la ciutadania per a una eventual aplicació de restriccions al llarg de les fases d'Emergència. Per fer-ho possible, s'iniciaran les comprovacions de les maniobres de xarxa.

En estat d'Excepcionalitat (tal com preveu el capítol 4 del PES) serà possible el retorn d'aigües regenerades al riu Llobregat, procedents de l'ERA del Baix Llobregat, aigües amunt de l'ETAP de Sant Joan Despí, per incrementar la disponibilitat de recursos per a aquesta planta.

Mesures en situació d'Emergència

En situació d'emergència, Aigües de Barcelona durà a terme accions de reducció dels consums d'explotació i control, reduint-los al mínim indispensable per mantenir el bon funcionament del sistema d'abastament.

En cas necessari i coordinadament amb l'ACA, Aigües de Barcelona podrà fer una explotació de màxima penetració de les aportacions del Llobregat, en direcció al pol Ter-Besòs.

Al tancar l'any 2022, i si se segueix amb l'actual règim pluviomètric i de desembassament, l'entrada en les situacions d'Excepcionalitat i Emergència I de la unitat d'explotació embassaments Ter-Llobregat es preveu cap al mes de maig i agost del 2023, respectivament.

4.3.2.4. Actuacions dutes a terme i en curs

- **Pol Besòs**

  Durant la situació de Prealerta, s'han recuperat recursos d'aigua subterrània i els tractaments associats, com ara l'ETAP de la Llagosta, que s'alimenta de les aigües de l'aqüífer de la Cubeta de la Llagosta, a través dels pous Donadeu i Montcada Regants, que han estat fora d'operació mentre hem estat en condicions de normalitat hidrològica. Aquesta ETAP disposa d'un sistema de tractament d'osmosi inversa i unes columnes de stripping per a la l'eliminació de compostos volàtils. L'ETAP té una capacitat de producció màxima de 140 l/s.

  Un recurs que suposarà una injecció important de cabal a la xarxa el constituirà el Rec Comtal, antiga canalització que en el passat donava servei a una part de la demanda urbana, i també a la demanda agrícola del nord-est de la ciutat des de la seva captació a través d'unes mines practicades a Montcada, en la confluència dels rius Besòs i Ripoll. Durant aquest 2022 i per tal de disposar de l'autorització del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya per a la seva explotació, s'ha fet un important aixecament d'anomalies i s'hi ha donat solució, com ara l'aïllament d'escomeses d'aigua residual que estaven connectades a la mateixa canalització. També s'ha procedit a fer uns aforaments per avaluar el cabal disponible. Finalment i després d'aquest seguiment exhaustiu, el cabal del Rec Comtal estarà, durant el segon semestre del 2023, en condicions de ser captat i tractat a l'ETAP del Besòs, amb una etapa de prèvia consistent en membranes d'ultrafiltració, seguit d'un procés de tractament amb membranes d'osmosi inversa. Aquesta aportació, que és d'uns 250 l/s en el seu punt d'arribada a l'ETAP, complementarà les aportacions d'aigua del pol Besòs a partir del segon trimestre del 2023, a les quals cal sumar les ja operatives dels pous de la mateixa ETAP Besòs i les de l'ETAP de la Llagosta.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642893

CLASE 8.ª

A través de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), es va modelitzar el comportament de l'aqüífer del Besòs per tal de trobar alternatives per incrementar la capacitat d'extracció. En aquest sentit, les pantalles construïdes per al soterrament de les vies del tren d'alta velocitat (AVE) a poques desenes de metres aigües amunt de l'ETAP Besòs, al bell mig de l'aqüífer, van suposar una disminució no menor de la capacitat d'extracció d'aigua de l'aqüífer des de fa ja uns anys. No obstant això, la modelització ha demostrat que és possible poder disposar de 100 l/s addicionals dos kilòmetres aigües amunt de l'ETAP (a l'altura de la Casa de les Aigües de Montcada) sense que l'extracció a les captacions de la zona de l'ETAP quedi afectada negativament. Es tractaria, evidentment, d'una actuació d'implementació no immediata.

- **Pol Llobregat**

  La vulnerabilitat a la qual es troba sotmès l'aqüífer del Llobregat a causa de l'activitat agrícola i, sobretot, industrial desenvolupada a la comarca del Baix Llobregat ens ha obligat, des de fa moltes dècades, a estar atents i vigilants per evitar que qualsevol mena de contaminació puntual o difusa pugui arribar a contaminar les aigües subterrànies. En el cas que, per qualsevol motiu, un episodi contaminant no s'hagi pogut aturar, aquest s'ha de poder contenir a través de les etapes del procés de tractament de l'ETAP de Sant Joan Despí, i obtenir d'aquesta manera la màxima seguretat quant a la qualitat sanitària i el màxim aprofitament possible del recurs, evitant el seu malbaratament. Precisament, episodis recents de detecció en l'aigua de l'aqüífer de compostos utilitzats com a additius en els carburants han fet que estiguem substituint els llits filtrants de carbó actiu a l'ETAP per carbó completament nou, per disposar així de la màxima capacitat d'adsorció per a l'eliminació d'aquests compostos.

  D'ençà que les poblacions dins del perímetre d'abastament d'Aigües de Barcelona es van anar connectant a la xarxa supramunicipal, els recursos locals (pous, mines) dels diversos municipis que formen part de la xarxa han quedat o bé en desús o utilitzats per al subministrament alternatiu d'aigua no potable (reg, neteja viària, etc.). Durant la sequera de 2007-2008, es van poder recuperar diversos d'aquests recursos per a l'abastament. Amb una correcta gestió d'aquests, que suposa o bé implementar processos de tractament o simplement dur a terme una correcta explotació que permeti la seva incorporació a la xarxa, estem estudiant la possibilitat de recuperar per a l'abastament diversos pous de municipis de la comarca del Baix Llobregat.

  El PES estableix, a l'apartat 4.2.6, les consignes de funcionament coordinat de recursos subterranis i superficials a l'àmbit de l'aqüífer de la Cubeta d'Abrera, preveient-se que en la situació actual d'Alerta a la unitat d'explotació embassaments Ter-Llobregat puguin aportar-se cabals dels pous Radials d'Aigües de Barcelona (al terme municipal de Castellbisbal i Abrera) a l'ETAP d'Abrera d'ATL. Així, des del dia 23 de desembre i a requeriment de l'ACA, estem impulsant aigua dels pous Radials a l'ETAP d'Abrera. Aquesta aigua complementa la captació superficial del riu Llobregat d'aquesta l'ETAP. La disponibilitat actual de cabals dels pous Radials és de 13.000 m^3/dia.

- **Aigües regenerades**

  Sense deixar el pol Llobregat, però mereixent una especial atenció, tenim a l'abast el recurs que suposa disposar de les aigües regenerades. La reutilització de les aigües depurades constitueix la peça clau en el cicle de l'aigua, la que tanca el cercle. L'aigua regenerada és estratègica per guanyar resiliència en períodes de sequera, és per això que any rere any avancem en la seva consolidació. A Aigües de Barcelona, considerem que la reutilització és una opció que mereixeria ser permanent, no puntual, a l'estil del que passa a països molt avançats en la gestió dels recursos hídrics. La utilització d'aigua regenerada contribueix a garantir el subministrament d'aigua potable.

  Vegeu detall a l'apartat *4.2.2.2. Aigua regenerada*

- **Altres actuacions**

  Ja hem vist que els recursos d'aigua subterrània suposen una reserva estratègica per a l'abastament. En aquesta línia, cal encara recuperar més captacions existents, com per exemple el pou 19 de Cornellà, afectat també per un viaducte de la línia de tren d'alta velocitat, però en aquest cas, en el pol Llobregat. L'execució del trasllat del pou ja està planificada per al 2023.

  Hem aprofundit en l'estudi per potenciar la capacitat d'extracció d'aigua dels dos pols, Llobregat i Besòs. Per això, cal comptar també amb les possibilitats que ofereix la recàrrega artificial, tant superficial, com induïda en profunditat.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642894

Estem estudiant poder disposar de plantes de tractament mòbils, bé sigui per a aigua de mar o per a aigua d'origen subterrani que presenti incidències de qualitat. El mercat ofereix aquesta possibilitat i hem de considerar-la.

Les ETAPs han de ser cada vegada més robustes i han de disposar al llarg del procés de tractament d'autèntiques "barreres" per retenir i eliminar els compostos presents a l'aigua crua, els habituals per les característiques de la conca del riu i l'aqüífer, i aquells que, de manera esporàdica, malauradament apareixen com a conseqüència de males pràctiques en l'entorn o per episodis puntuals. No perdem de vista que la normativa pel que fa a les aigües destinades a consum humà cada vegada és més estricta i ja per si mateixa ens obliga a una adaptació en els sistemes de tractament que han de donar resposta a les noves exigències.

Finalment, malgrat que la seva operativitat ens porta a més llarg termini, hem de tenir molt present la potencialitat de l'aprofitament de l'aigua regenerada que encara tenim. La regeneració de les aigües de l'EDAR del Besòs pot suposar una injecció importantíssima d'aigua al sistema. La reutilització d'aigües regenerades constitueix una de les formes més sostenibles de preservar la natura, protegir els recursos subterranis i adaptar-nos als efectes del canvi climàtic, com ara la sequera. En l'escenari global de generació de nou recurs, l'aigua regenerada ens permet intercanviar aquest recurs amb altres sectors, molt especialment l'agrícola. L'ús de l'aigua regenerada per a altres usos possibilita alliberar recursos naturals per ser tractats en una ETAP, com hem vist.

En aquest context, un factor molt important a tenir en consideració és el cost de producció. Com que el cost energètic de la reutilització és molt més baix que el de la dessalinització, hem pogut comprovar que el cost per metre cúbic d'una aigua tractada a l'ERA del Baix Llobregat, impulsada al riu i tractada posteriorment a l'ETAP de Sant Joan Despí, és entre un 40% i un 50% més econòmic que el de l'aigua dessalinitzada.

- **Pla operatiu en baixa**

  Paral·lelament a totes les actuacions que tenen a veure amb l'eficiència en l'aprofitament dels recursos disponibles i aflorar-ne de nous, durant aquest any 2022 també hem avançat a oferir suport i acompanyament als municipis de l'àmbit per afrontar les successives fases de sequera, sobretot si finalment s'acaben decretant les situacions d'Excepcionalitat i Emergència. Per això ha calgut fer una tasca interna i lògicament també en coordinació amb les administracions competents (ACA, AMB i ajuntaments) i grans consumidors. En aquesta línia, per exemple, hem identificat els clients sensibles de cada municipi per garantir-los el servei durant les 24 hores del dia en cas d'haver d'arribar a fer restriccions; estem en contacte amb els ajuntaments per oferir-los la possibilitat de carregar camions-cisterna amb aigua regenerada a les Ecofactories del Baix Llobregat i Gavà-Viladecans per a la neteja viària, etc.

  Internament, també estem estudiant la manera d'operar la xarxa per controlar els consums i complir amb les dotacions exigides per l'ACA en cada situació de sequera, de forma que l'impacte sobre el servei a nivell d'incidències sigui el menor possible.

4.3.3. Energia eficient i renovable

En l'àmbit energètic, a Aigües de Barcelona es treballa tant el focus de l'eficiència energètica en els nostres processos i instal·lacions com en l'àmbit de l'ús de les energies renovables.

En aquest sentit, cal remarcar que, des de l'any 2011, la millora en continu de l'eficiència energètica se suporta segons els estàndards de l'ISO 50001 amb diverses iniciatives que es duen a terme en diferents àmbits de l'empresa.

Les accions més rellevants executades a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona durant aquest 2022 i que suposen millores en l'àmbit d'eficiència energètica són les següents:

- Millora en els sistema d'impulsió a l'EBAR (Estació de Bombament d'Aigües Residuals) de Bac de Roda que permeten treballar més eficaçment i suposen un estalvi energètic.
- Canvis en les membranes dels difusors i substitució de les bufants de l'EDAR Vallvidrera que han permès ajustar el procés i millorar la seva eficiència energètica.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642895

- Substitució de les bufants de l'EDAR Begues.
- Renovació dels grups de la central Guinardera I.

Dades significatives sobre energia:

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua (kWh)	2022	2021	2020
Consum total d'energia elèctrica	210.358.490	214.428.091	200.634.632
Consum de gas natural	6.749.192	5.974.555	3.345.970
Consum de gasoil	171.031	220.975	412.449

Consum d'energia en el procés de producció i distribució (kWh)	2022	2021	2020
Consum d'energia elèctrica	89.642.981*	93.459.513	97.198.141
Consum de gas natural	6.426.271**	5.768.231	3.223.599
Consum de gasoil	143.141	132.824	144.655

(*) La disminució respecte al 2021 és deguda principalment a un descens del consum en el procés de transport.

(**) El consum de gas natural correspon a l'etapa d'assecatge tèrmic i atomització de la línia de tractament de fangs de l'ETAP Sant Joan Despí. Durant el 2022 s'ha incrementat el consum per l'augment de l'activitat un cop superades part de les avaries que feien que el sistema no funcionés de forma òptima.

Consum d'energia en el procés de depuració (kWh)	2022	2021	2020
Consum d'energia elèctrica	115.617.829	116.303.093	99.009.123
Consum de gas natural	260.115*	130.274	37.931
Consum de gasoil	24.738**	85.876	266.110

(*) Gas natural utilitzat en l'arrencada de motors de biogàs de l'Ecofactoria Baix Llobregat. L'increment s'ha degut a fluctuacions en comptadors i necessitats del servei.

(**) Gasoil utilitzat en grups electrògens d'EDARs i EBARs. La reducció s'ha degut al romanent no consumit de l'any anterior.

Consum d'energia en oficines (kWh)	2022	2021	2020
Consum d'energia elèctrica	5.097.680	4.665.484	4.475.964
Consum de gas natural	62.806	76.050	84.440
Consum de gasoil	3.152	2.275	1.734

Amb l'objectiu d'augmentar la producció d'energia renovable i l'autosuficiència energètica i reduir la dependència dels combustibles fòssils, el 2020 es va realitzar un pla d'aixecament d'oportunitats de generació d'energia mitjançant fotovoltaica, amb un total de 22 instal·lacions de fotovoltaica previstes en 5 anys i una generació anual prevista addicional de 10,4 GWh/any.

Aquest pla s'ha materialitzat el 2022 amb la posada en marxa de 7 instal·lacions de generació fotovoltaica per a autoconsum, amb possibilitat en alguns casos d'injecció i venda dels excedents d'energia que no són consumits en les nostres instal·lacions. En particular es tracta de 4 estacions de bombament d'aigua residual, 2 dipòsits de la xarxa d'abastament i 1 de les nostres oficines.

Actualment es disposa d'un total d'11 instal·lacions de producció d'energia renovable. **Concretament, les 3 Ecofactories disposen de cogeneració mitjançant biogàs i 8 instal·lacions de generació d'energia fotovoltaica**. En el cas de les instal·lacions de cogeneració, 1 d'aquestes està en règim d'autoconsum i les altres es troben en modalitat de venda del 100% de la generació. En el cas de les instal·lacions fotovoltaiques, 7 d'aquestes

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642896

instal·lacions es troben en règim d'autoconsum, i només una situada a l'ETAP de Sant Joan Despí i que es va posar en marxa el 2013 es troba en règim de 100% de venda de la generació.

Addicionalment, a finals de 2022 s'ha posat en marxa una picoturbina a l'entrada del dipòsit Montigalà. Aquesta turbina, de 950 W de potència, permetrà l'aprofitament hidràulic d'un salt de pressió de 20 m.c.a. i alimentarà diversos equips que es troben al dipòsit.

Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)	2022	2021	2020
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	17.858.654	20.740.588	17.324.735
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	440.997	210.812	214.416
Aportació de les plaques solars tèrmiques en oficines	127.429	127.429	90.916

Durant el 2022 s'ha dut a terme el Projecte Flexenergy amb l'objectiu d'analitzar el potencial de flexibilitat elèctrica de les instal·lacions d'Aigües de Barcelona, tant a nivell tècnic per valorar quins equips poden modificar el seu patró de funcionament normal per aportar servei al sistema elèctric o per poder ajustar-se a certs senyals de preu de l'energia, com econòmicament, valorant els beneficis interessants per a la companyia.

4.3.4. 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 a Aigües de Barcelona, tenint en compte que és un aspecte que s'està abordant des de la millora operativa i la digitalització dels processos, s'està treballant en les següents iniciatives:

- **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.
    - En aquest sentit, en l'àmbit de producció, es corregeix en temps real la dosificació dels principals reactius en funció dels paràmetres de l'aigua que més influeixen en cada etapa del tractament (com per exemple, pH o turbidesa).
    - En l'àmbit de sanejament, hi ha diverses línies de treball previstes per optimitzar tant l'ús dels principals reactius com el mateix procés.
- **Anàlisi de nous processos de tractament**, nous reactius i noves tecnologies que permetin un ús més eficient dels reactius utilitzats en la potabilització i el tractament de les aigües residuals.
    - En l'àmbit de l'abastament, la introducció del permanganat potàssic com a preoxidant de la matèria orgànica en el procés previ a la decantació en permetrà optimitzar el funcionament i, sobretot, la desinfecció inicial amb diòxid de clor, que es trasllada de la capçalera del tractament a un punt intermedi, a sortida de la decantació, per optimitzar el seu funcionament i minimitzar la dosi requerida per garantir el procés de potabilització. D'aquesta manera, es minimitza el consum de diòxid de clor i es disminueix de manera evident la petjada de carboni provocada per l'ús d'alguns reactius de potabilització.
    - El projecte de l'electrocloració respon a dos objectius primordials: el primer de tots és la garantia d'autoabastament de reactius, considerant el desinfectant final com a reactiu crític del procés per la seva importància; per tant, el fet de ser autosuficient en la seva generació fa que es minimitzi l'afectació per efectes de desabastament o fluctuacions en el mercat. I el segon, i no menys important, és la minimització del consum de clor gas, que ajuda a garantir la seguretat en els processos i els seus possibles efectes en el medi ambient en cas de fuita.
    - A les EDARs, actualment s'estan estudiant diferents alternatives d'ús de reactius de base vegetal, el que permetria eficientar els processos i reduir l'impacte d'aquests al medi.
- **Digitalització dels consums i dosis dels reactius utilitzats en les plantes de tractament**. Amb aquesta iniciativa, es pretén millorar la captura de les dades com a eina addicional per a l'optimització dels processos.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642897

Materials utilitzats - consum dels principals reactius producció	2022	2021	2020
Reactius producció línia d'aigua. Tractament convencional (kg)	6.314.284	6.145.334	5.547.775
Reactius producció línia d'aigua. Tecnologies avançades (kg)	5.700.434	5.162.804	5.848.191
Reactius producció línia d'aigua. Desinfecció final (kg)	172.132	223.020	207.719
Reactius producció línia de fangs (kg)	556.830	542.065	200.538
Reactius totals en ETAP (kg)	**12.743.680**	**12.073.223**	**11.804.223**

Degut a l'episodi de sequera patit durant el 2022, el cabal d'aigua al riu Llobregat ha estat menor i la qualitat de l'aigua del riu ha estat inferior, amb major terbolesa. Això explica que, tot i tenir una menor captació, s'ha fet un consum de reactius del tractament convencional similar i fins i tot superior al de l'any 2021, en què el riu Llobregat tenia un cabal superior.

Per aquest mateix motiu, ens hem vist obligats a utilitzar més aigua de pou i a funcionar més amb tractament avançat,[5] de manera que ha augmentat el consum de reactius d'aquesta línia. Un exemple molt representatiu és que s'ha doblat el consum de sosa. A la vegada l'increment del tractament avançat explica per què el consum de reactius desinfectants s'ha reduït respecte del 2021.

També per l'increment de la producció de fangs, a causa de la pitjor qualitat del riu, ha augmentat el consum de reactius en aquesta línia.

Materials utilitzats - consum dels principals reactius Depuració	2022	2021	2020
Reactius depuració línia d'aigua (kg)	11.580.181	10.954.106	7.374.472
Reactius depuració línia de fangs (kg)	2.293.450	2.201.269	2.076.800
Reactius depuració línia de desodorització (kg)	904.899	1.099.892	626.915
Reactius totals en Depuració(kg)	**14.778.530**	**14.255.267**	**10.078.187**

En la línia d'aigua hi ha hagut un increment de reactius que es justifica per un increment de la càrrega de contaminants d'entrada, i per això, ha estat necessari consumir més reactius per tal de complir amb els límits d'abocament.

Els reactius utilitzats en la línia de desodorització tenen en compte els utilitzats a l'EDAR Besòs (inclou també la línia de deshidratació de fang, que representa un increment del perímetre d'activitat) i l'Ecofactoria del Baix Llobregat.

4.3.5. Estratègia basada en l'economia circular

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

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

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

El 2022, la companyia ha valoritzat el 97,19% dels residus gestionats a les EDARs i el 70,11% dels residus gestionats a les ETAPs.

[5] Els tractaments tradicionals són els que es coneixen com a tractaments fisicoquímics, a partir de la utilització de reactius químics o processos físics per millorar les característiques de l'aigua crua. Els tractaments més intensius per membranes es coneixen com a tractaments avançats, ja que aquí es combinen les dues accions, processos físics i addició de reactius químics a la vegada, i s'aconsegueixen majors eliminacions, i en conseqüència, aigua de més qualitat.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642898

Valorització de residus	2022	2021	2020
% residus valoritzats ETAP	70,11	62,01	44,43
% residus valoritzats EDAR	97,19	97,26	93,24

Generació de residus a les ETAP (tones)	2022	2021	2020
Sorres de desarenatge a abocador	135,40	455,94	700,40
Fang deshidratat a valorització	89,10	0	0
Fang deshidratat a abocador	0	12,75	4,54
Fang atomitzat a abocador	129,00	59,28	44,00
Fang atomitzat a estabilització	76,54	0	0
Fang atomitzat a valorització (cimentera)	1.443,78	1.182,64	596,40
Deixalles abocador	17,93	44,55	0
Deixalles valoritzat	147,17	61,56	66,72
Residus líquids (aigua amb calç)	357,51	189,68	83,64

La sequera d'aquest cicle anual ha provocat una disminució de cabal i un empitjorament de la qualitat del riu. Com que el cabal és reduït, s'ha produït menor arrossegament de sorres i graves a la captació i per això s'ha reduït el residu produït d'aquest tipus. D'altra banda, en haver empitjorat la qualitat del riu, la producció de fangs general ha augmentat.

L'augment del residu d'aigua amb calç els darrers anys s'explica per l'entrada en funcionament de forma habitual de les ETAPs del Besòs (Besòs i Llagosta), on el sistema de remineralització es fa amb lletada de calç que genera aquest residu.

Generació de residus a Depuració (tones)	2022	2021	2020
Residus de garbellament – Dipòsit controlat	3.588,08	3.049,24	2.754,05
Residus de desarenatge – Dipòsit controlat (*)	2.870,28	3.218,89	4.752,02
Fang deshidratat – Dipòsit controlat	0	3.249,62	6.366,64
Fang deshidratat – Compostatge de fangs no aptes per a l'agricultura	0	0	0
Fang deshidratat – Assecatge tèrmic	0	26,84	624,98
Fang deshidratat – Ús agrícola i jardineria	73.818,51	75.764,15	58.029,69
Fang deshidratat – Compostatge	139.559,12	127.412,35	13.498,81
Fang deshidratat – Tractament anaerobi (digestió)	9.694,12	7.380,12	0,00
Fang assecat – Valorització tèrmica directa (cimenteres)	0	0	0
Fang assecat – Compostatge	0	0	0
Fang assecat – Ús agrícola i jardineria	0	0	0
Fang líquid – Tractament anaerobi (digestió a EDAR pròpia) (**)	5.040,16	6.046,74	4.562,16
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per gestor extern) (***)	0	132.131	1.552.579
Fang líquid – Tractament fisicoquímic (deshidratació per EDAR pròpia) (***)	1.404.995	1.320.470	0

(*) Considera les sorres procedents dels processos de depuració de les EDARs i les de la neteja de Col·lectors.

(**) Corresponen als fangs de les EDARs de Vallvidrera i Begues que es destinen a digestió anaeròbia de les Ecofactories de Sant Feliu i Gavà-Viladecans, respectivament. Els fangs en forma deshidratada queden inclosos a la producció de les EDARs de destí.

(***) Correspon al fang de les EDARs de Besòs i Montcada que, fins al 31/01/2021, es tractava a la línia de deshidratació de fangs del Besòs operada per una empresa externa. Passa a ser operada per Aigües de Barcelona en data 01/02/22. Els fangs en forma deshidratada queden inclosos a la producció de l'EDAR de Besòs.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642899

Valorització dels residus de garbellament i desarenatge. Actualment els residus de garbellament i desarenatge generats tant a les EDARs com a l'àmbit de col·lectors tenen com a única destinació els dipòsits controlats (abocadors) de residus no especials. S'estan estudiant diferents vies per a la valorització d'aquests residus, el que permetrà reduir sensiblement els costos derivats del transport i la seva gestió de manera més sostenible amb un impacte directe en la reducció de la petjada de carboni.

Valorització el 2022 del 100% dels fangs produïts a les nostres EDARs

La totalitat dels fangs deshidratats generats a les EDARs de l'àrea metropolitana tenen com a destinació processos de valorització. Aquests processos són l'aplicació agrícola directa per a fangs digerits (instal·lacions del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans i St. Feliu) i el compostatge i la biometanització en el cas de fangs no digerits (instal·lació de Besòs).

Només quan es produeixen episodis de contaminació per metalls que modifiquin l'aptitud del fang per a l'aplicació agrícola directa/compostatge en alguna d'aquestes instal·lacions, la seva destinació final és el dipòsit controlat/compostatges grisos. L'any 2022 aquesta situació no s'ha produït a cap de les nostres instal·lacions, a diferència del 2021, on una fracció dels fangs de l'Ecofactoria de Sant Feliu no havien pogut ser valoritzats per la presència de zinc en concentracions superiors als llindars establerts a la normativa d'aplicació.

Solucions innovadores per impulsar l' economia circular al territori:

- **Generació de biometà** a partir del biogàs produït en la digestió anaeròbia dels fangs de l'Ecofactoria del Baix Llobregat, mitjançant el Projecte Europeu Life Nimbus. A partir de la valorització dels residus de fangs produïts a l'Ecofactoria del Baix Llobregat, es produirà biometà amb qualitat suficient per ser utilitzat com a combustible en el transport públic.

  L'impacte esperat serà la reducció de les emissions de CO_2 (en unes 72 t/any), millora de la qualitat de l'aire (reducció de 350g/any de SOx), reducció de fonts fòssils (33.288 m^3/any GN) i producció d'energia renovable (29 tep/any).
- Aigües de Barcelona promou la **reutilització interna de membranes**, en un exemple innovador d'economia circular en el sector de l'aigua. Així, les membranes d'osmosi inversa i d'ultrafiltració que ja no poden ser utilitzades per a la producció d'aigua potable a l'ETAP Sant Joan Despí es reutilitzen a l'ERA del Baix Llobregat per a la producció d'aigua regenerada. La reutilització interna de 110 membranes d'osmosi inversa i de 360 mòduls d'ultrafiltració redueix l'impacte dels residus generats a producció d'aigua potable i producció d'aigua regenerada, oferint una segona vida a unes membranes que compleixen amb garanties la qualitat requerida per als usos existents.
- A més, Aigües de Barcelona ja va ser pionera en **l'ús de terres reciclades per a obres** vinculades amb el servei d'aigua a la ciutat, reduint així emissions de gasos d'efecte hivernacle, reaprofitant els residus generats per les mateixes obres, així com reduint també l'impacte ambiental en les pedreres.

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

Aigües de Barcelona realitza la vigilància i el control de la xarxa metropolitana. Hi ha sensors de nivell a totes les plantes i bombaments associats, així com als sobreeixidors de la xarxa de sanejament per monitoritzar els episodis de desbordament. Aquesta xarxa de sensors està comunicada amb un sistema SCADA de supervisió en funcionament les 24 hores, els 365 dies de l'any i que, en activar-se, genera una alarma d'avís al centre de control i als responsables de la instal·lació. Si s'escau, l'equip de guàrdia permanent entra a actuar de forma immediata i s'adopten totes les mesures correctives escaients per minimitzar i reduir l'episodi de desbordament.

Durant el 2022 s'han instal·lat tecnologies pilot de retenció de sòlids en 2 sobreeixidors de la xarxa de sanejament en alta de l'AMB, que se sumen als 9 instal·lats durant el 2021. L'objectiu d'aquestes tecnologies és retenir part dels residus sòlids que s'aboquen al mar pels sobreeixidors en temps de pluja per tal de reduir l'impacte ambiental dels sobreeiximents en temps de pluja. El pilot permetrà comparar entre diferents tecnologies o combinacions de tecnologies existents per determinar les tècniques a instal·lar durant els propers anys en sistemes de retenció de sòlids de tots els sobreeixidors metropolitans.

La instal·lació d'aquests sistemes ha permès la retirada d'11.130 kg el 2022 (1.500 kg més respecte del 2021), de manera que s'eviten impactes negatius en el medi marí, cosa que també és una prioritat d'Aigües de Barcelona.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642900

CLASE 8.ª

4.3.7. Prevenció d'emissions i gestió d'efluents

- **Gestió d'olors a les EDARs**

  Per donar compliment a la normativa de referència relacionada amb la prevenció i control dels nivells d'olors, a Aigües de Barcelona elaborem anualment un informe d'anàlisi dels nivells d'olors a l'atmosfera a totes les EDARs. Aquesta anàlisi consta d'un seguit d'inspeccions amb l'objectiu d'identificar possibles fonts de molèsties d'olors, d'acord amb un model establert per l'AMB. Així mateix, a través d'una entitat externa, determinem l'impacte odorífer generat per les depuradores i EBARs aplicant la metodologia de l'olfactometria dinàmica i la modelització posterior de la dispersió, d'acord amb la norma de referència, UNE-EN 13725.

  A l'EDAR del Besòs es disposa, a més, de l'eina Envirosuite, que permet gestionar els problemes d'olors de manera ràpida i eficaç mitjançant el monitoratge d'olors en temps real, la modelització avançada d'emissions analítiques i la gestió eficaç de les queixes externes, de manera que es pugui determinar si els episodis de males olors que ens arriben poden ser atribuïbles o no a la nostra activitat.

  Durant el 2022 s'ha finalitzat l'obra de construcció de la nova desodoració de l'EDAR del Besòs, amb la previsió de posar-la en marxa al primer trimestre de 2023. Aquesta instal·lació consta d'un tractament de biofiltració biològica avançada que permetrà un millor tractament de les olors provinents de l'activitat de planta, especialment de les emissions provinents del tractament biològic.

  A l'Ecofactoria de Sant Feliu, s'han iniciat durant aquest any les obres de construcció d'una nova torre de desodoració, mitjançant un tractament biològic que permetrà tractar la totalitat de l'aire i reduir les emissions difuses a l'atmosfera.

  Cal destacar que durant el 2022 no hem tingut cap queixa d'olors atribuïbles a planta.

- **Gestió d'emissions atmosfèriques**

  La contaminació ambiental de l'aire és un procés que té el seu inici en l'emissió dels contaminants a l'atmosfera procedents dels diferents focus emissors de les nostres plantes. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona treballem per donar compliment a la normativa en matèria de prevenció, vigilància i control ambiental, i duem a terme diferents controls que ens permeten controlar i millorar l'impacte ambiental de la nostra activitat.

  Es realitza periòdicament el seguiment i avaluació dels focus d'emissió, d'acord amb les especificacions de les autoritzacions d'emissions de cada EDAR, amb resultats favorables.

- **Contribució a la reducció de CO_2 i emissions contaminants en mobilitat i obres**

  Vegeu apartat 4.2.1.1 Reducció de les emissions:

  - Flota de vehicles 100% elèctrics
  - Projecte Biciempresa
  - Valorització dels fangs generats a les depuradores en biometà per alimentar autobusos
  - Prova pilot maquinària d'obres sostenible

- **Control i millora de l'impacte acústic**

  En el disseny i millora de les instal·lacions, sempre es tenen en consideració les especificacions tècniques necessàries per tal de minimitzar al màxim les emissions acústiques, tenint una especial precaució en aquelles instal·lacions properes a nuclis urbans, amb l'objectiu d'assegurar el compliment de la normativa i evitar queixes per part de la ciutadania.

  Periòdicament es duu a terme una avaluació del nivell d'immissió acústica (tant interior com exterior) de les diferents EDARs que dona resposta al compliment normatiu i ens permet garantir que no hi ha impacte a les poblacions veïnes.

  Pel que fa als 6 centres de producció, aquests se situen al costat de vies de circulació o en terrenys aïllats d'activitat agrícola. En cap cas es troben propers a poblacions ni es produeixen emissions acústiques que

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642901

puguin afectar la ciutadania. A més, respecta a l'ETAP Sant Joan Despí, l'autorització ambiental vigent no conté cap exigència a nivell de contaminació acústica.

En cas de donar-se queixes relatives a soroll, sempre s'analitzen per tal de trobar la millor solució tècnica i es duen a terme les actuacions necessàries. **Cal destacar que durant el 2022 no hem tingut cap queixa relativa a soroll.**

Tal com s'ha comentat a l'apartat 4.2.1.1 Reducció de les emissions, s'ha realitzat una **prova pilot per a la utilització de maquinària elèctrica Zero Emissions en les obres** de millora i renovació de la xarxa de distribució d'aigua a Barcelona que permetrà reduir les emissions de fums i gasos de combustió, així com disminuir el soroll durant les actuacions.

- **Gestió de les salmorres de la producció d'aigua**

  Des de fa més d'una dècada, Aigües de Barcelona treballa a l'ETAP Sant Joan Despí amb tecnologies de membranes (ultrafiltració i osmosi inversa) per garantir el compliment de la normativa tenint en compte les fluctuacions de qualitat existents en els recursos disponibles. En el disseny d'aquests processos, es va tenir en compte que es genera un rebuig que es gestiona mitjançant el col·lector de salmorres però que en tot moment s'intenta minimitzar.

  El disseny habitual d'instal·lacions d'osmosi inversa per tractar aigua salobre presenta un aprofitament del 75% de les aigües tractades, i genera un 25% de recurs que no es pot aprofitar. El disseny de l'ETAP Sant Joan Despí permet un aprofitament del 85% de les aigües tractades i, per tant, la generació d'un 15% de rebuig. Tot i aquesta millora, durant l'any 2020, es va iniciar el projecte MINIMA per aplicar tecnologies de Zero Liquid Discharge per mirar de trobar les possibilitats de minimitzar la generació de rebuig i incrementar l'aprofitament del rebuig. Com a conseqüència d'aquell projecte, el 2021 es va iniciar el projecte ESPREM, que consisteix en diferents pilotatges de tecnologies de membranes d'osmosi inversa, convencionals i de nova generació, per tal de minimitzar l'abocament del rebuig al col·lector de salmorres i obtenir diferents beneficis, com ara la millora en l'eficiència de l'ETAP i, per tant, una reducció de la petjada hídrica i una reducció en l'ús del recurs (prevista la seva finalització al primer semestre de 2023).

- **Control dels efluents (PVC emissaris)**

  Cada any duem a terme un Programa de Vigilància i control dels emissaris que dona resposta a l'Ordre de juliol de 1993 de l'Agència Catalana de l'Aigua que té com a objectiu gestionar eficaçment els sistemes d'abocament, avaluar el compliment dels requisits de l'efluent i dels objectius de qualitat segons estableix la normativa vigent i les autoritzacions d'abocament de cadascuna de les EDARs afectades.En concret:

  - Vigilància estructural consistent en inspeccions visuals sobre el recorregut de l'emissari durant la temporada de bany per verificar que no hi ha incidències per trencaments o fuites (almenys un cop al mes entre el període de maig a setembre).
  - Control de l'efluent de les EDARs consistent en la determinació de diferents paràmetres (DBO5, DQO, MES, cabal) i altres contaminants com fòsfor total, nitrogen total i altres contaminants que l'autoritat competent pugui incloure, segons estableix la normativa vigent.
  - Control del medi receptor que inclou tots aquells controls imprescindibles per avaluar els impactes dels efluents de les EDAR urbanes que s'aboquen a mar a través d'emissaris submarins segons la normativa vigent.

4.3.8. Altres actuacions mediambientals

- **<u>Transformació d'espais a la seu de Collblanc</u>**

  - **Nova terrassa dissenyada amb criteris de sostenibilitat i economia circular**

    Entarimat: l'entarimat és de bambú, una espècie que, gràcies al seu ràpid creixement, reté una gran quantitat de CO_2, fent de la tarima un producte CO_2 neutre sobre el seu cicle de vida. Les taules estan fetes de tires de bambú comprimides i termotractades, i resulta un material més estable que qualsevol altra fusta. El bambú envellirà naturalment i anirà adquirint una tonalitat grisa, cosa que, unida al seu fàcil desmuntatge, implicarà molt baix manteniment.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642902

CLASE 8.ª

Mobiliari: el mobiliari és d'acer i d'alumini, cosa que li aporta una gran durabilitat. A més, l'acer és el material més reciclat del món, seguit del mateix alumini.

Para-sols: uns innovadors para-sols, a més de fer ombra, descontaminen l'aire. El seu revestiment amb nanotecnologia fotocatalítica, en contacte amb la llum solar i la humitat, neteja l'aire que respirem. Cada para-sol elimina tanta pol·lució com plantar dos arbres. A més, els para-sols són 100% reciclables.

Vegetació: la vegetació triada, el llentiscle, és autòctona i amb escàs requeriment d'aigua. Resistent a la sequera i a la salinitat de l'aire que aporta la proximitat del Mediterrani. A més, es veu escassament afectada per plagues i malalties i les seves baies serveixen d'aliment per a moltes aus, cosa que afavoreix la biodiversitat urbana.

- **Mampares acústiques de material 100% PET reciclat**

  Instal·lació de mampares acústiques de feltre PET reciclat procedent de residus d'ampolles de plàstic.

- **Nou mobiliari col·laboratiu amb teixit REPREVE**

  Instal·lació de mobiliari col·laboratiu amb teixits "Rivet" que estan confeccionats amb fil 100% PRESERVE® creat a partir d'ampolles de PET reciclades. Amb 20 ampolles de plàstic es fabrica quasi un metre de tela.

- **Substitució cobertes fibrociment en instal·lacions**

  - **Magatzem de peces de Cornellà**

    Se substitueixen 769 m² de coberta de fibrociment per coberta lleugera de xapa d'acer grecada.

  - **Central altures**

    Se substitueixen 660 m² de cobertes de fibrociment per cobertes Ligersa de panel sandwich.

- **Rehosting del sistema comercial**

  Projecte de substitució de la infraestructura Mainframe que allotjava el Sistema Comercial per una nova infraestructura oberta, moderna, escalable, de menys costos i en un entorn més ecològic.

  El consum energètic d'un mainframe de característiques similars al que disposàvem és molt superior al cost energètic de la infraestructura actual amb el corresponent estalvi energètic que comporta.

- **Reciclatge d'equips informàtics**

  A tots els equipaments de material informàtic ja no usables dins l'empresa, se'ls dona una segona vida, ja que es donen a dues ONGs depenent del seu estat:

  - **Andròmines:** on es fa arribar tot material no aprofitable o sense accessoris
  - **Banc de Recursos:** on s'envia tot equipament aprofitable

  El 2022 s'han donat un total de 625 equips.

- **Firma electrònica**

  Digitalització de la gestió del procés de contractació. Al desembre de 2021 es va implantar l'opció de signatura digital pels canals telefònic i presencial, fent ús d'una solució de mercat i ampliant-se en el transcurs de l'any 2022 a les contractacions realitzades pel canal web.

  Aquests solució ens ha permès reduir la impressió en paper, contribuint a la reducció de la petjada a més de l'estalvi que s'ha tingut corresponent a costos d'impressió, enviament del contracte en paper als clients per signar i escaneig dels contractes rebuts i signats. Aquest any 2022, on no ha estat complet degut a la implantació gradual de la solució, podem dir que s'han deixat d'imprimir gairebé 50.000 contractes entre altes (un 29%) i canvis de titular (un 37%).

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642903

- **Digitalització procés contractació (PLYCA):**

  Digitalització de la gestió del procés de contractació de serveis i projectes a Aigües de Barcelona. Solució implantada en el transcurs de l'any 2022, agilitzant i simplificant el procés existent fins ara i reduint la petjada dels proveïdors que participen en els nostres procediments de licitació, ja que la documentació s'envia digitalment, i es deixa d'imprimir, a més de la conseqüent reducció dels missatgers per enviar-la in-situ a la nostre seu.

4.4. Recursos econòmics dedicats al medi ambient

Durant l'exercici 2022, la companyia ha invertit 9,6 milions d'euros en accions destinades al medi ambient, i a més, ha afrontat diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit per un import total de 23,7 milions euros.

Inversió mediambiental	2022	2021	2020
€	9.634.081	7.608.723	6.404.680

Un fet clau per a l'activitat d'Aigües de Barcelona és la sostenibilitat mediambiental, i especialment, assolir la neutralitat climàtica. Això comporta que, en la selecció de les inversions, atenent sempre a les necessitats del servei, es prioritzen aquelles que afavoreixen l'assoliment dels objectius mediambientals.

En essència, es consideren inversions amb potencial impacte mediambiental aquelles que comportem millores en el volum d'aigua produïda o tractada i l'eficiència del tractament aplicat; la variació en el consum d'energia i, si s'escau, de la seva producció; la variació en el consum de reactius i el canvi cap a reactius nous més sostenibles; la producció de residus produïts i les millores en la seva gestió; l'increment en la producció de biogàs i el seu ús; el canvi en la flota de vehicles que minimitzin les emissions; l'increment de producció de l'aigua regenerada i els seus destins i la injecció freàtica, i l'increment dels espais verds en les instal·lacions i centres de treball.

Els impactes de les inversions d'Aigües de Barcelona busquen la reducció de la petjada de carboni i de la petjada hídrica, la reducció de les emissions pròpies, l'increment en la producció d'energies renovables, l'increment en la valorització dels residus i l'estalvi energètic. Aquests objectius són compartits amb els nostres reguladors, i per aquest motiu, és esperable un increment significatiu en el temps de l'esforç inversor en aquelles actuacions que tenen un impacte mediambiental favorable.

Despesa mediambiental (euros)	2022	2021	2020
Auditories i gestió mediambiental	20.005	17.691	24.207
Gestió de residus	8.624.937	3.267.005	2.493.047
Despeses en formació i sensibilització ambiental	318.130	181.022	120.778
Qualitat de l'aigua	353.002	253.164	298.804
Mobilitat	0	1.315	8.725
Regeneració d'aigua	5.263.826	3.208.051	881.836
Protecció del litoral	537.172	2.110.941	450.799
Olors	5.785.296	472.120	403
Energia verda	458.961	750.390	265.832
Neutralitat climàtica	1.406.195	418.653	-
Biodiversitat	901.561	1.052.711	2.415
Total	**23.669.085**	**11.733.063**	**4.546.846**

Durant l'exercici 2022, la companyia ha afrontat diverses despeses mediambientals, per un import total de 23.669.085 euros, amb l'objectiu de protegir el medi ambient. L'increment respecte al 2021 ve motivat principalment per la incorporació d'una nova línia de fangs, la implantació d'un nou sistema de desodorització del tractament biològic a l'EDAR Besòs i l'increment del preu de l'energia.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642904

4.5. Taxonomia ambiental

La Unió Europea (UE) és el primer continent que ha decidit ser neutre climàticament el 2050, i per assolir aquest objectiu i preservar el planeta, més enllà de la conscienciació ciutadana, està treballant en una sèrie de legislacions d'obligat compliment per les empreses i administracions per aconseguir la neutralitat climàtica i contribuir de forma activa en la preservació del medi ambient en totes les seves activitats el 2050.

Entre les legislacions que s'estan desenvolupant, la que té un major impacte des del punt de vista ambiental és la Taxonomia Ambiental, la qual es basa en 6 objectius:

1. Mitigació del canvi climàtic
2. Adaptació al canvi climàtic
3. Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins
4. Transició cap a una economia circular
5. Control i prevenció de la contaminació
6. Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes

Els dos primers objectius són els que ja han estat publicats, i per tant, per part d'Aigües de Barcelona han estat analitzats a partir de les dades de 2021.

Aigües de Barcelona ha realitzat l'anàlisi de la Taxonomia Ambiental, per als objectius 1 i 2, des del punt de vista de **l'Elegibilitat** i **l'Alineació**, en concret s'han analitzat els 3 indicadors requerits per la Taxonomia (Revenues, CAPEX i OPEX).

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642905

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 que ens assegurem que sigui accessible per a tothom.

Aigües de Barcelona no només **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 **les persones en situació de vulnerabilitat, i fem** una important **tasca de sensibilització i educació per promoure l'ús responsable de l'aigua** i millorar la nostra activitat. Treballem conjuntament amb escoles, ONG, entitats del tercer sector social, centres formatius, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions per construir un món millor, més just i més sostenible.

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 de la ciutadania 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, l'àrea metropolitana de Barcelona és un dels nuclis de població europeus amb menys consum d'aigua per persona i dia: 101,54 litres.

Consum d'aigua per persona i dia	2022	2021	2020
Litres/persona/dia	101,54	104,53	108,32

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 2022, la companyia ha continuat treballant en els eixos de l'acció social, la sensibilització, la cultura i l'educació, i la proximitat. La companyia assumeix que té un paper actiu i una corresponsabilitat en la cerca de solucions que donin resposta al context actual, especialment tenint en compte l'augment de la desigualtat social i l'empobriment de la població causat per la crisi sanitària de la covid-19 i la guerra d'Ucraïna, amb un gran impacte socioeconòmic. La crisi socioeconòmica ha afectat més greument les persones amb menys capacitat de resistència, com les que tenen un nivell baix d'educació, col·lectius en situació de vulnerabilitat o amb poca estabilitat laboral, i ha anat incrementant aquestes desigualtats dia rere dia. Amb el Pla director d'acció social 2021-2023, la companyia aposta fermament per esdevenir un agent de transformació social en l'àmbit metropolità.

Els elements destacats d'aquesta acció social es basen en:

- La integració de l'impacte en la cadena de valor i els valors de l'activitat empresarial.
- L'actuació focalitzada en programes socials propis d'alt impacte i avaluables.
- L'establiment d'aliances estratègiques generadores de valor compartit amb els diferents grups de relació, basades en el treball col·laboratiu i en un model participatiu, per donar resposta als reptes socials en el territori de l'àrea metropolitana de Barcelona.

D'altra banda, el Museu de les Aigües manté el seu compromís de promoure la cultura de l'aigua, la preservació del patrimoni històric que hi està associat i la sensibilització mediambiental.

Durant el 2022, **el nostre compromís amb l'acció social ha donat suport a 212 iniciatives, amb les quals** hem arribat a més de **215.000 ciutadans i ciutadanes** a través de les nostres **campanyes de sensibilització** i els nostres **programes educatius**, on compartim el nostre coneixement i transmetem 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 2022, 178 organitzacions s'han beneficiat de la nostra contribució social.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642906

Acció social	2022	2021	2020
Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (London Benchmarking Group, LBG)	212	199	86

Durant el 2022 hem destinat a la societat 2,8 milions d'euros (iniciatives emmarcades dins la metodologia LBG) en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Contribució social (M€)*	2022	2021	2020
Contribució social segons LBG	**2,8**	**1,9**	**1,9**
Aportacions a entitats del tercer sector (dins LBG)	1,7	0,5	-
Patrocinis (dins LBG)	0,6	0,4	-
Projectes propis i altres	0,5	1,0	-
Contribució total	**2,8 ****	**1,9**	**1,9**

(*) Imports comptabilitzats: en diners, espècie i costos de gestió. (**) L'increment de 0,9 milions d'euros el 2022 ve provocat principalment pel desplegament del pla director d'Acció Social (projectes realitzats amb el tercer sector) i per l'increment d'accions de proximitat (Patrocinis).

Tipus de contribució a la societat (%)	2022	2021	2020
Educació	27	27	51
Salut	6	12	13
Desenvolupament econòmic	28	34	15
Medi ambient	6	2	6
Art i cultura	5	9	1
Benestar social	15	15	14
Altres	13*	1	0
Total	**100**	**100**	**100**

(*) Costos de gestió i Quotes de representació a entitats.

5.1.1. Projectes d'acció social

El Pla director d'acció social 2021-2023 materialitza l'objectiu d'Aigües de Barcelona de contribuir a l'ocupació amb una mirada social, com a instrument decisiu en la millora de la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió en l'àmbit territorial metropolità.

Dins d'aquest Pla, es troben diferents tipus de projectes i programes finalistes de transformació social, dels quals el 2022 s'han desplegat els següents:

Programa ONA

Aquest projecte innovador i transformador, de dos anys de durada, desplegat conjuntament amb Creu Roja Catalunya, té com a objectiu empoderar persones beneficiàries de l'antic Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona i la Tarifa Social, combinant la cobertura estable de les necessitats bàsiques amb un programa específic de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències per a la inserció laboral final. Una inserció laboral que busca complir amb l'ODS 8: un treball decent i de qualitat. A més, s'avalua l'impacte social assolit sis mesos després de finalitzar la intervenció per tenir una visió en profunditat de l'impacte del programa.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642907

L'any 2022, l'estat del desplegament del programa ONA és el següent:

- Barcelona

  Els resultats de l'avaluació de la prova pilot del programa ONA a la ciutat de Barcelona, finalitzada el 2022, assenyalen els següents resultats:

  Les persones participants perceben que han millorat en dimensions de qualitat de vida vinculades a l'empoderament emocional, la cobertura de necessitats bàsiques i la inserció laboral.

  Pel que fa a la inserció laboral, més de la meitat de les persones participants s'insereix al mercat laboral. Es milloren les condicions contractuals de les persones que troben feina, en termes de durada i tipus de contracte i salari brut.

  El programa es valora molt positivament (4,5/5) i l'equip humà d'intervenció es percep com l'element diferencial del programa (4,7/5), per oferir una atenció activa i personalitzada.

- Cornellà de Llobregat

  Al mes d'octubre, es va presentar l'informe de seguiment dels sis primers mesos del programa ONA a Cornellà de Llobregat, amb 52 persones participants.

  El programa ha generat, durant els primers mesos d'intervenció, 22 llocs de treball. Entre les persones participants, l'atur s'ha reduït un 50%. Dels contractes assolits, un percentatge significatiu es fa en condicions decents,[6] un total del 36% del total de contractes.

- L'Hospitalet de Llobregat

  Al mes d'octubre es va presentar l'informe de seguiment dels sis primers mesos del programa ONA a l'Hospitalet de Llobregat, amb 57 persones participants.

  El programa ha generat, durant els primers mesos d'intervenció, 26 llocs de treball. Entre les persones participants, l'atur s'ha reduït un 54%. Dels contractes assolits, un percentatge significatiu es fa en condicions decents, un total del 50%.

- Santa Coloma de Gramenet

  Al mes d'octubre, es va presentar l'informe de seguiment dels sis primers mesos del programa ONA a Santa Coloma de Gramenet, amb 50 persones participants.

  El programa ha generat, durant els primers mesos d'intervenció, 12 llocs de treball. Entre les persones participants, l'atur s'ha reduït un 30%. Dels contractes assolits, un 27% s'ha assolit en condicions decents.

- Sant Adrià de Besòs

  Al mes de juliol es va presentar el perfil de les persones participants del programa ONA a Sant Adrià de Besòs, amb 48 persones participants. Al mes de desembre, s'estan sistematitzant les dades per a l'informe de seguiment semestral.

- Sant Joan Despí

  El programa es troba, a tancament de 2022, finalitzant la fase de selecció de les persones participants.

Al llarg del desplegament de tots els ONA, es dona cobertura a les necessitats bàsiques en coordinació amb Creu Roja i complementant els ajuts proporcionats pels Serveis Socials municipals, cosa que permet a les persones participants dur a terme les activitats previstes en el programa de manera satisfactòria.

[6] La contractació decent és un concepte definit a partir de l'objectiu 8 dels ODS i s'ha establert el llindar diferencial entre Creu Roja i Tandem Social.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642908

CLASE 8.ª

Programa Beques Joves Talents

El 2022 es va iniciar la 7a edició d'aquest programa, amb 5 noves beques, i són ja 29 els i les joves amb expedients acadèmics brillants, però amb greus dificultats econòmiques, que hi participen o hi han participat.

Els estudis universitaris es cursen a les universitats públiques —UPC, UB, UAB i UPF— i s'escullen els graus que ajudaran aquests joves a transformar la societat: graus politècnics, científics i socials... Les beques inclouen, a més del cost de les matrícules i despeses associades als estudis, un acompanyament pedagògic dels estudiats, mentoria i acompanyament de les famílies.

El curs 2021-2022 s'ha graduat la segona promoció de becats, 5 graduades i graduats que van rebre el reconeixement en un acte celebrat a l'Àgora del Museu Agbar el dia 8 de novembre de 2022. Alguns dels graduats estan iniciant etapa laboral a Aigües de Barcelona, amb la qual cosa s'ha assolit a més una captació del talent i ocupació.

S'ha iniciat un programa Alumni, d'abast per a la totalitat d'estudiants i exestudiants del programa, i que serà autogestionat pels mateixos becats i becades amb el suport d'Aigües de Barcelona. Aquest programa ja ofereix activitats de voluntariat, sessions de debat i d'interès per part dels becats i graduats del programa. Alhora, el 2022 es posa en marxa un servei de mentoria per a graduats, amb persones voluntàries de l'empresa que acompanyaran els joves en el trànsit cap al món del treball.

Projecte A-porta

Es tracta d'una iniciativa de la Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC) que busca empoderar i formar els veïns i veïnes per donar a conèixer les ajudes en l'àmbit del subministrament de serveis bàsics entre el veïnat. Alhora, també se'ls informa sobre com poden estalviar en les factures i aconseguir un consum més eficient. Aquest projecte inclou la formació i contractació dels "picaportes": persones que s'encarreguen d'anar porta per porta al seu barri i informar els altres veïns i veïnes de les diferents possibilitats que tenen d'estalviar en els rebuts dels subministraments bàsics com ara l'aigua. El projecte A-porta es va iniciar l'any 2016 a Ciutat Meridiana de Barcelona, i s'ha desplegat en altres barris de la ciutat i en municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona i Catalunya. Aigües de Barcelona hi col·labora, al costat dels ajuntaments, des dels seus inicis.

El 2022 s'ha fet una presentació de resultats dels programes iniciats el 2021 als municipis de Viladecans (barri de la Montserratina), Gavà (barris de ca n'Espinós i Ausiàs March) i Sant Feliu de Llobregat (barri de can Calders), que per la pandèmia no s'havien pogut presentar abans.

Alhora, es posa en marxa la segona fase del projecte a Gavà, als barris dell Congrés, Ferreres, on està previst visitar entre 600 i 700 llars.

Projecte Territori Social: programa de cocreació per donar resposta als reptes locals

Es tracta d'un projecte propi d'alt impacte social, que té com a objectiu cocrear iniciatives de transformació social al territori amb els ajuntaments i líders comunitaris dels municipis, per tal de lluitar contra l'atur de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat, amb una clara orientació a millorar-ne les oportunitats d'ocupació.

El 2022 s'han desplegat els programes de Montcada i Reixac, i Sant Boi de Llobregat, que el 2021 estaven encara en fase de disseny, i es comencen a definir dos programes més per implementar durant el 2022-2023.

- Territori Social Montcada i Reixac: programes "Dones amb empenta" i "Montcada inclou"

  Durant el mes de gener de 2022 s'inicia el desplegament del programa d'inserció sociolaboral "Dones amb empenta", dirigit a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral de 15 dones de més de 30 anys. L'objectiu d'aquesta acció és afavorir l'empoderament i la formació per millorar l'ocupabilitat de dones a Montcada i Reixac, especialment aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat. El programa ofereix, entre d'altres, formació especialitzada en treballs de logística i transport, incloent-hi un curs preparatori per a l'obtenció del carnet de conduir.

  Repartit en quatre mòduls, el projecte crea un itinerari personalitzat orientat a la recerca de feina i la inserció laboral, oferint nocions sobre repartiment de mercaderies, logística de magatzem i carretons

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642909

CLASE 8.ª

elevadors. Des de l'Ajuntament, s'ha promogut l'apropament de les dones a empreses del sector logístic a través de diverses visites per conèixer diferents instal·lacions i models de treball.

El programa "Montcada inclou-Jardineria", iniciat al mes de gener, ha estat adreçat a 12 persones amb diversitat funcional intel·lectual. Aquest programa d'integració laboral cerca que dones i homes amb baix nivell formatiu i especials dificultats d'accés al mercat de treball puguin augmentar els seus coneixements i capacitats de cara a trobar feina en l'àmbit de la jardineria.

8 persones van tenir experiències laborals com a auxiliars de jardineria i neteja de zones verdes. 2 d'aquestes persones es van poder mantenir al lloc de feina al desembre de 2022. La resta de persones participants van ser derivades a altres centres de treball per realitzar pràctiques més adaptades a les seves necessitats o a altres cursos formatius per seguir treballant les seves competències tècniques i transversals, perquè en el futur puguin inserir-se laboralment en millors condicions.

- Territori Social Sant Boi: participació, disseny i creació d'un parc urbà per a la pràctica esportiva inclusiva per part d'adolescents

  Projecte integrat en el Pla de xoc municipal per pal·liar l'impacte social de la pandèmia sobre els adolescents, a fi de fer front a les necessitats i conseqüències socials d'aquesta en els adolescents i joves del municipi, conjuntament amb les entitats juvenils. Es tracta d'un projecte d'innovació social de cocreació consistent en la construcció d'un espai juvenil de pràctica esportiva urbana a l'aire lliure amb una mirada integral i holística, dissenyat des d'una perspectiva inclusiva i de gènere amb lògica juvenil.

  Al mes de juny de 2022, es va tancar la fase participativa del programa amb un total de 6 sessions participatives amb diferents col·lectius de joves per a la definició i el disseny de l'espai. El curs d'encofrador va començar el mes de setembre amb un grup de joves en situació de vulnerabilitat, i se'ls ha fet un treball intens de competències per al mercat de treball.

- Acord marc amb la Diputació de Barcelona i disseny de nous Territori Social

  El 2022 Aigües de Barcelona i la Diputació de Barcelona van signar un Acord Marc entre les dues entitats per a l'impuls conjunt de projectes com el de Territori Social, d'Aigües de Barcelona, en aliança amb el programa comunitari Barris i Comunitats de la Diputació, centrat en el desenvolupament de barris amb alts índexs de desigualtat i vulnerabilitat social.

  En el marc d'aquest acord, s'han dut a terme diverses reunions amb els municipis de Santa Coloma de Gramenet i l'Hospitalet de Llobregat, per dissenyar dos nous Territori Social.

Programa Green Jobs

Projecte de capacitació i treball en què s'alterna la formació amb l'experiència pràctica, amb l'objectiu millorar l'ocupabilitat de les persones joves que no tenen feina i es troben en risc d'exclusió, proporcionant a aquest col·lectiu la qualificació i les competències professionals necessàries vinculades a una ocupació del sector mediambiental perquè puguin reformular la seva trajectòria professional i, d'aquesta manera, entrar al mercat laboral amb unes mínimes garanties d'estabilitat o retornar al sistema educatiu.

El programa Green Jobs s'ha iniciat el 2022 als municipis de Sant Adrià de Besòs i Viladecans, adreçat a joves sense feina, amb baixa qualificació o amb un abandonament escolar prematur.

El projecte té una durada de sis mesos a través dels quals els joves obtenen una formació tècnica amb certificat de professionalitat, desenvolupen les seves competències transversals i es formen també en l'àmbit de les competències per a l'ocupació verda:

Aigües de Barcelona impulsa i coordina aquest projecte en col·laboració amb els ajuntaments. A més, en la mesura del possible, ofereix la possibilitat de realitzar pràctiques a les seves empreses proveïdores, implicant així la seva cadena de valor.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642910

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

L'any 2022, Aigües de Barcelona ha desplegat aliances amb 26 entitats del territori de l'àrea metropolitana de Barcelona, de les quals 3 han estat noves col·laboracions. Els projectes finalistes d'aquestes entitats aborden els reptes del foment de l'ocupació de qualitat i de millora de l'ocupabilitat (24), i de generació de benestar social (2). Durant el 2022 aquestes col·laboracions van reportar més de 600 persones beneficiàries.

Per a tots aquests projectes de col·laboració, s'ha dissenyat i posat en funcionament una sistemàtica pròpia de seguiment i avaluació final de l'impacte.

Durant l'any 2022, s'han realitzat també dos informes d'avaluació d'impacte social per als projectes desplegats durant el 2021.

5.1.2. 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 evolució contínua per a la difusió del coneixement sobre els valors relacionats amb la cultura de l'aigua.

Durant el 2022, ha continuat la digitalització de l'oferta educativa i divulgativa per al públic educatiu, familiar i general.

La Central Cornellà, on s'ubica el Museu, és una instal·lació en funcionament. És per això que des de l'esclat de la crisi sanitària de la covid-19, com a mesura preventiva i a diferència d'altres museus, el Museu de les Aigües roman tancat temporalment, per tal de minimitzar riscos en aquestes instal·lacions estratègiques de subministrament. El Museu ha respost a aquesta situació impulsant la programació digital, amb la generació de nous continguts, activitats i recursos educatius, per possibilitar que l'educació, coneixement i sensibilització vers l'aigua estiguin disponibles per a tothom, sempre i davant de qualsevol eventualitat.

Amb l'objectiu de posar a l'abast de tothom el coneixement de les diferents dimensions de la cultura de l'aigua i de sensibilitzar sobre el valor d'aquest element primordial per a la vida i la sostenibilitat del planeta, el 2022 s'ha continuat digitalitzant el programa educatiu i d'activitats tenint en compte l'avaluació feta l'any anterior.

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.

Els últims anys han estat anys difícils a causa de la covid-19, i per això, 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.

Durant el 2022, l'activitat del Museu de les Aigües per al públic educatiu, familiar i general ha estat digital, amb un total de 103.202 participants.

Activitats destacades

- Docusèrie "L'aigua, l'impuls de la Ciutat"
- Game movie "Explora el riu Llobregat".
- Horitzó 2030. Una audiosèrie sobre els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Contacontes "La Pepa, la bassa i l'aigua"
- Gotes d'història II, sèrie de vídeos
- Viatges i aigua II, sèrie de vídeos
- Exposició virtual: Els camins de l'aigua de Barcelona
- Exposició virtual: Gaudí i l'aigua. Enginyeria, naturalesa i benestar

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642911

Programa educatiu escolar digital

Durant el 2022, el Museu de les Aigües ha ofert un catàleg 100% digital als centres escolars. Hi han participat 42.873 infants i joves, que han realitzat:

- **Programa d'educació infantil**: Jocs d'aigua, Com sona l'aigua, Contes d'aigua, El racó de l'aigua.
- **Programa educació primària**: Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Factoria de l'aigua, Aqualogia en línia, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, El Museu de les Aigües al món Minecraft, Activitats educatives per a la visita virtual al Museu, la Factoria de l'Aigua: espai Tinkering.
- **Programa educació secundària:** Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí, Aigua de barri, un projecte de ciència ciutadana, La ciència de l'aigua amb Dani Jiménez, H2O! Gestiona l'aigua de tota la ciutat, Origen rescatem l'aigua, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, Activitats per a la visita virtual a la potabilitzadora.
- **Programa Cicles Formatius:** Visita virtual a l'ETAP de Sant Joan Despí, La complexitat de tenir aigua a l'aixeta, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües.
- **Programa Compartim un futur (AMB):** Aigua per a tot i per a tothom, Recorregut virtual a l'Ecofactoria del Baix Llobregat, L'aventura de l'aigua, Coneix millor l'aigua, Visita combinada a la Casa de les Aigües i a l'EDAR de Montcada i Reixac, Coneix els aqüífers de Catalunya.

Durant el 2022, els continguts digitals han tingut 515.182 visualitzacions, divulgats a través de YouTube, Facebook i Instagram.

5.1.3. Accions de proximitat

Espai Aigua

L'ésser humà sempre ha organitzat la seva vida al voltant de l'aigua com a motor del desenvolupament. La dependència d'aquest recurs va obligar a crear l'anomenat cicle antròpic de l'aigua: captar-la del medi natural, adequar-la per al nostre ús, transportar-la on la necessitem i retornar-la al medi.

Però l'augment constant de la població en zones urbanes ha convertit aquesta tasca en un repte. La demanda creixent d'aigua i la seva escassetat, també creixent, ens empeny a reinventar el cicle, apostant per la innovació, l'estalvi i la reutilització.

A aquest repte dediquem l'Espai Aigua, un esdeveniment itinerant educatiu adreçat a infants en el qual pots descobrir el cicle antròpic de l'aigua i com, entre tots, podem tenir cura d'aquest recurs tan valuós.

Curses i esdeveniments esportius

Amb l'objectiu de fomentar el consum d'aigua de l'aixeta i reforçar missatges de qualitat d'aquesta aigua, la companyia, durant el 2022, ha patrocinat 19 esdeveniments esportius on ha posat a l'abast dels participants punts d'avituallament d'aigua amb gots compostables i opció de càrrega de cantimplores. D'aquesta manera, s'ha evitat l'ús d'ampolles plàstiques i la generació de residus.

Curses patrocinades:

- Caminada Solidària Barcelona Màgic Line
- Cursa Nocturna de l'Hospitalet
- Cursa de la Mercè
- Triatló de Barcelona
- Cursa Badalona Màgic Run
- Cursa Bombers
- Cursa Jean Bouin
- Cursa Contra el Càncer
- Cursa dels Nassos

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642912

Science Cooking World Congress

En el marc de la restauració sostenible, la companyia ha participat en el Science Cooking World Congress 2022, amb la instal·lació d'un punt d'avituallament en el congrés i una ponència sobre qualitat d'aigua de l'aixeta i salut impartida per Miquel Paraira, director del laboratori.

Marató de TV3

Per sisè any consecutiu, Aigües de Barcelona ha col·laborat en La Marató de TV3, que aquest any 2022 ha tingut com a temàtica la salut cardiovascular.

5.1.4. Patrocinis

Aigües de Barcelona disposa d'un **Comitè de Patrocinis** format per un equip multidisciplinari que té per objectiu **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:

- Medi
- 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 (KPI, 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 2022 **s'han patrocinat 149 accions i projectes** locals **per un valor total de 618.509 d'euros.**

Patrocinis*	2022	2021	2020
Milers d'euros	618.509**	428.134	531.913
Nombre d'accions	149	128	41

(*) Imports comptabilitzats: en diners, espècie i costos de gestió. (**) L'increment de 0,2 milions d'euros el 2022 ve provocat, principalment, per l'increment d'accions de proximitat (Patrocinis).

5.1.5. Voluntariat corporatiu

El voluntariat corporatiu a Aigües de Barcelona contribueix a fomentar el sentiment de pertinença, les relacions enriquidores entre companyes i companys, i dona la possibilitat de conèixer de primera mà la realitat del nostre entorn i contribuir a millorar-la. El programa de voluntariat està alineat tant amb l'estratègia i el propòsit de la companyia com amb les necessitats del territori i les motivacions dels treballadors i treballadores, i forma part del Pla d'Acció Social 2021-2023.

Aigües de Barcelona ha rebut el 2022 el **reconeixement Respon.cat** pel programa de voluntariat corporatiu per tenir un projecte molt desenvolupat, intens i estructurat en l'àmbit del voluntariat, i a més a més amb una llarga trajectòria. Respon.cat és una iniciativa empresarial que actua com a organisme de referència en Responsabilitat Social Empresarial a Catalunya. A través dels seus premis, pretén crear un marc de reconeixement per a les bones pràctiques empresarials en aquest àmbit.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642913

CLASE 8.ª

Durant el 2022, les restriccions imposades encara per la pandèmia de la covid-19 no permet desenvolupar totes les accions previstes. Així i tot, es duen a terme les següents accions:

5.1.5.1. Voluntariat social

Projecte Coach amb la Fundació Èxit

Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén orientar i motivar joves en situació de vulnerabilitat social que provenen d'una experiència de fracàs escolar a través del coaching, orientant-los i motivant-los perquè continuin amb la seva formació.

Aquest programa de voluntariat té com a valor afegit i diferencial que és voluntariat professional i d'impacte, en el qual es treballen competències i que facilita la participació de perfils diversificats.

A més, cal destacar la capacitat transformadora del programa, tant en les persones voluntàries com en les beneficiàries.

Aigües de Barcelona ha participat en dues edicions el 2022 amb 46 voluntaris (21 coaches i 25 auxiliars) que han realitzat un coach i acompanyament als joves participants. Durant 6 sessions, les persones voluntàries han acompanyat els i les joves en aquesta experiència de descobrir el món de l'empresa, presentant-lo a la plantilla i potenciant el treball en equip.

Hi han col·laborat persones de 14 àrees de l'empresa, amb 181 hores de voluntariat i 55 participacions, 8 competències treballades, 3 ODS impactats (4, 8 i 17) i 21 joves beneficiats.

Projecte Mentoria Alumni Beques Joves Talents

Iniciativa de voluntariat corporatiu que pretén orientar i desenvolupar el màxim potencial de les persones mentoritzades, tant a nivell personal com professional. Això es fa a través d'una relació professional entre un mentor/a i un mentorizat/a.

Aquest programa de voluntariat que hem iniciat amb la formació dels mentors i aparellament amb els mentoritzats, té com a valor afegit i diferencial que és voluntariat professional i d'impacte, que lliga un dels programes d'acció social impulsat per Aigües de Barcelona (Beques Joves Talents) amb les treballadores i treballadors de la companyia.

En el programa es treballaran habilitats i coneixements, i consegüentment, s'augmentarà la probabilitat d'èxit personal i professional dels graduats provinents del programa Beques Joves Talents.

Programa "Ajudant els que ajuden"

El 2022, la companyia ha renovat el conveni amb la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS) amb l'objectiu de:

- Facilitar que les entitats receptores del programa "Ajudant els que ajuden" millorin les activitats que duu a terme el seu voluntariat des del punt de vista de mesures de seguretat i salut pertinents.
- Oferir coneixements i pautes a seguir a través de píndoles formatives per millorar la seguretat i salut de les persones voluntàries de les entitats de l'FCVS, així com la sensibilització mediambiental.
- Facilitar que les persones voluntàries de les entitats de l'FCVS amb una dedicació notòria puguin acreditar les seves competències desenvolupades a través del voluntariat, acompanyant-les i assessorant-les per als processos de recerca de feina. La finalitat és millorar la seva ocupabilitat i inserció en el món laboral (1 voluntària).

A més, durant el 2022 Aigües de Barcelona ha patrocinat el premi Lluís Martí que atorga la Federació Catalana de Voluntariat Social a la construcció de la millor comunitat local socialment responsable (de l'àrea metropolitana de Barcelona), dotat amb 1.500 euros.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642914

CLASE 8.ª

5.1.5.2. Voluntariat ambiental

BiObserva - Voluntariat d'observació d'aus en col·laboració amb l'Institut Català d'Ornitologia (ICO)

Projecte de voluntariat ambiental BiObserva en el qual els treballadors voluntaris registren l'observació d'aus que després servirà com a bioindicadors. El 2022 hem comptat amb 5 voluntaris, que en 98 jornades d'observació han realitzat 749 observacions.

Neteja Fons Marí - Voluntariat de neteja ambiental en col·laboració amb la Federació Catalana d'Activitats Subaquàtiques

Jornada de neteja i recollida de residus al Fòrum, organitzada per la FECDAS.

Gràcies a la col·laboració i la feina feta pels voluntaris i voluntàries, es van poder recollir a la zona de banys del fòrum de Sant Adrià de Besòs un total de 557 kg de deixalles marines, dels quals un 80% eren tovalloletes humides. Llençar tovalloletes humides al WC provoca un gran impacte, atès que es generen embussos i avaries, que creen grans dificultats per al sosteniment del sistema de sanejament de les aigües residuals. Per això, des d'Aigües de Barcelona, s'insisteix en la necessitat que aquest producte d'higiene personal es llenci a les escombraries.

La jornada va permetre, a més, rescatar fauna marina trobada entre les deixalles, entre la qual destacaven algues, cucs, cargols, crustacis i un cogombre de mar (Holothuroidea). Aquestes espècies en vida es van poder recollir i retornar al seu hàbitat natural.

5.1.6. Càlcul del valor social integrat

Aigües de Barcelona cada any realitza el càlcul del valor social integrat (CVSI), a partir de la metodología internacional Input-Output, adaptant-la a nivell regional, en col·laboració amb VALORA.

El CVSI mesura l'aportació real de valor socioeconòmic integrat que la companyia genera i impulsa en la societat com a conseqüència de la seva activitat.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona mesura l'impacte que la seva activitat genera sobre

- el PIB
- els llocs de feina

tant a Espanya, Catalunya i l'àrea metropolitana de Barcelona. Per això té en compte l'impacte Directe, Indirecte i Induït, és a dir, l'impacte generat per la seva cadena de valor i l'impacte generat per tota l'activitat.

L'evolució d'aquest càlcul els darrers 3 anys ha estat la següent:

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª



003642915

Impacto socioeconómico

España

Generación de riqueza (millones euros)

	Directo	Indirecto	Inducido	Total
2022	358,83	182,83	178,26	**719,92**
2021	349,62	166,67	155,97	**672,26**
2020	310,71	143,19	137,76	**591,66**

Generación de empleo (FTE)

	Directo	Indirecto	Inducido	Total
2022	1.127,44	5.127,06	1.257,75	**7.512,25**
2021	1.109,92	5.057,79	1.119,77	**7.287,48**
2020	1.083,00	4.410,80	978,83	**6.472,63**

Nota: 1.127,44 treballadors i treballadores és el valor de la plantilla equivalent a jornada completa

S'evidencia un increment any rere any de la capacitat de generar riquesa i de generar llocs de feina.

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 a tots els països de la UE per una mateixa normativa comunitària, la Directiva 98/83/CE (al mes de desembre se n'ha aprovat la revisió a través de la Directiva (UE) 2020/2184, i durant el 2022 s'ha avançat en el procés de transposició). Aquesta directiva pren com a base les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i es va transposar a Espanya mitjançant el Reial decret 140/2003, el qual estableix el control dels paràmetres que s'han de mesurar.

Aigües de Barcelona duu a terme tots aquests controls (i altres d'addicionals, de manera que supera 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 realitza 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.

Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2022	2021	2020
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100	100

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642916

CLASE 8.ª

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2022	2021	2020
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,99	99,99	99,97
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,77	99,79	99,79

Controls efectuats	2022	2021	2020
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	136.085	150.955	126.315
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	277.778	270.582	270.912
Total xarxa de distribució i transport	413.863	421.537	397.227
Depuració (EDARs)	99.759	97.108	78.501
Conca del Llobregat	94.435	98.667	95.286
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	219	219	215

Actuacions destacades

- **Gestió sequera**

  Durant el 2022 s'han activat tota una sèrie d'actuacions destinades a dotar l'empresa d'una major resiliència davant de l'actual context de sequera. D'entre aquestes destaquen les següents:

  - Posada al dia de l'ETAP la Llagosta i reavaluació de la qualitat de l'aigua produïda.
  - Inspecció i control de qualitat de les aigües del Rec Comtal, amb vista a poder aprofitar aquest recurs per ser tractat a l'ETAP Besòs.
  - Estudi de la possibilitat de maximitzar l'aprofitament de recursos al pol Besòs.

- **Adaptació a la futura Directiva europea d'aigües de consum**

  Al desembre de 2020 va ser finalment aprovada la nova Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Qualitat de les Aigües de Consum.

  Aigües de Barcelona porta anys treballant en la implantació de les diferents novetats (nous requeriments) i enguany ha continuat amb el control sistemàtic dels diferents nous compostos regulats, anys abans que siguin legalment exigibles. A més, durant el 2022 s'ha obtingut l'acreditació ISO 17025 per a noves metodologies d'anàlisi de PFAS (ampliada amb nous compostos) i de compostos fenòlics (bisfenol A i nonilfenol).

  Quant a l'adaptació de les infraestructures de tractament a les noves exigències normatives, s'ha treballat en la instal·lació d'un sistema de dosificació de permanganat potàssic al pretractament de l'ETAP de Sant Joan Despí (per complir amb possibles valors futurs més restrictius que els fixats per la Directiva per als clorats) i s'ha presentat a l'ACA el projecte de la millora del tractament existent als pous les Estrelles (per garantir que es podran complir amb total seguretat els límits fixats a la Directiva per a nous contaminants contemplats, especialment compostos de la família dels PFAS), que s'ha aprovat.

  També es va constituir un grup de treball per implantar els requeriments d'informació al ciutadà que contenia l'avantprojecte de Reial Decret de transposició de la Directiva. En data de confecció d'aquest

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642917
CLASE 8.ª

informe, ja s'ha publicat al BOE la transposició nacional a través del *Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro,* que manté els mateixos requeriments.

- **Sanitation Safety Plans en Depuració (aigües regenerades)**

  Els Sanitation Safety Plans (SSPs) són un nou model de gestió dels riscos sanitaris promogut per l'OMS per a l'àmbit del Sanejament: es poden considerar com una translació dels Water Safety Plans, ja implantats i plenament consolidats per a les aigües de consum, en aquest àmbit.

  Durant el 2022 s'ha avançat en la seva implantació a l'ERA de Sant Feliu.

  La implantació dels SSPs ha de contribuir a la consolidació del subministrament d'aigües regenerades, assolint-se una total seguretat sanitària i ambiental en els seus diferents usos.

- **Covid-19: control SARS-CoV-2 i virus a les aigües**

  El Laboratori d'Aigües de Barcelona ha mantingut la vigilància de la presència del virus SARS-CoV-2 a les aigües residuals per RT-qPCR instaurada l'any anterior.

  La vigilància sistemàtica del nivell de presència de restes del virus a les aigües residuals s'ha ampliat a un total de 5 depuradores, a més de mantenir-se el control setmanal per als ajuntaments de Cornellà i l'Hospitalet. Tota la informació ha estat compartida amb els reguladors i les autoritats sanitàries i municipals. Finalment, a partir del mes de novembre, aquest control s'ha ampliat a la totalitat de municipis de l'àrea metropolitana gestionats per Aigües de Barcelona, la qual cosa aportarà una visió molt més completa i global del comportament de la pandèmia.

  Complementàriament, i dins del marc del conveni de recerca amb la Universitat de Barcelona (Grup de Virus Entèrics) per a la recerca i control de virus en el cicle integral de l'aigua, enguany s'ha incorporat el control de variants de SARS-CoV-2, cosa que permet conèixer les variants que circulen majoritàriament en cada moment, així com l'aparició i evolució de les noves.

- **Avaluació de la diversitat bacteriana en els processos de potabilització de l'aigua**

  Aquest any s'ha finalitzat un Doctorat Industrial titulat "Diversitat bacteriana a les etapes de potabilització de les aigües de consum". Aquesta tesi ha estat codirigida pel Departament de Microbiologia de la Universitat de Barcelona i l'Àrea de Microbiologia del Laboratori d'Aigües de Barcelona.

  En aquest doctorat, s'han posat a punt mètodes complementaris a l'actual legislació d'aigües de consum, amb l'objectiu de caracteritzar les comunitats bacterianes a les aigües de l'ETAP de Sant Joan Despí. L'estratègia de conèixer la diversitat bacteriana en els processos de tractament de l'aigua potable s'ha abordat combinant eines avançades, basades en proteòmica i en seqüenciació massiva, que poden detectar variacions microbiològiques que podrien influir en la qualitat de l'aigua i dels tractaments aplicats. Conjuntament, aquestes tècniques ofereixen una visió global per a la gestió dels recursos hídrics i la futura adaptació als impactes derivats de l'escalfament global.

  La tesi doctoral també ha permès realitzar 3 publicacions en revistes científiques de referència.

- **Avaluació dels nivells de microplàstics a les aigües**

  En l'àmbit dels microplàstics, durant l'any 2022 s'ha avançat en el projecte de Doctorat Industrial sobre aquesta temàtica.

  S'ha completat el desenvolupament d'un mètode per poder identificar i quantificar microplàstics directament al propi laboratori d'Aigües de Barcelona, mitjançant piròlisi acoblada a cromatografia de gasos amb espectrometria de masses, tècnica que a més permet quantificar la massa/concentració de cada tipus de plàstic. S'ha treballat en la validació d'aquesta metodologia i s'han fet noves campanyes de control al riu Llobregat, l'ETAP Sant Joan Despí i la xarxa de distribució. Això fa possible el control dels microplàstics abans que la legislació el requereixi en aigües naturals (desenvolupament de Llista d'Observació de la Directiva (UE) 2020/2184).

TIMBRE DEL ESTADO
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642918
CLASE 8.ª

S'han realitzat diferents presentacions del treball portat a terme fins ara en congressos tècnics. A més, s'ha publicat un segon article amb els resultats obtinguts de l'estudi de microplàstics al llarg de la xarxa d'abastament d'aigua potable a l'àrea metropolitana.

En aquest mateix àmbit, enguany s'ha iniciat un projecte en col·laboració amb el centre de recerca ISGlobal, per a l'avaluació de la incidència en la població de la possible ingesta de nano i microplàstics a través de diferents tipus d'aigües i que comportarà, a més de l'anàlisi de les aigües consumides, la de mostres clíniques dels voluntaris que participen en l'estudi (àmbit Barcelona).

- **Investigació sobre la presència de nanopartícules a les aigües**

  S'ha continuat amb el Projecte Nanoaqua, proposat fa un temps per Aigües de Barcelona, en col·laboració amb Suez i la Universitat de Santiago de Compostela.

  El projecte consisteix en la posada a punt de tècniques d'anàlisi per a la determinació de nanopartícules de titani i argent i en la seva aplicació sobre mostres del cicle integral de l'aigua, per tal d'obtenir les primeres dades sobre la presència i concentració d'aquestes nanopartícules en les seves diferents fases. Algunes agències de salut europees les han inclòs dins dels llistats de substàncies prioritàries de control, motiu pel qual cal disposar de dades per avaluar-ne l'impacte en el nostre entorn.

  Al llarg d'aquest any, la Universitat de Santiago ha optimitzat la metodologia en funció de les característiques de les aigües del nostre abastament. En particular, s'ha costumitzat la tècnica de preconcentració i s'ha adaptat el mètode Single Particle per a la determinació de la mida mitjana i concentració de les nanopartícules d'argent i titani presents en mostres amb matrius continental, consum i residual.

  Aquestes tècniques d'anàlisi seran transferides al laboratori d'Aigües de Barcelona en finalitzar el projecte.

5.3. Pròxims als nostres clients

Superar les expectatives dels clients en 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 basa en l'empatia, inclusió, eficàcia i seguretat, valors que hem treballat a partir del projecte "Clients som tots".

"Clients som tots" és un projecte de canvi cultural que implica tota l'organització i que pretén motivar tota la plantilla per posar els clients al centre de totes les decisions de qualsevol àmbit dins la companyia i que aquestes girin sempre entorn d'aquest concepte.

Cal destacar que Aigües de Barcelona ha estat guardonada amb el **distintiu Elegit Servei d'Atenció al Client de l'Any,** en el certamen dels líders de servei que promou **Sotto Tempo**, dins la categoria d'empreses subministradores de l'aigua, en la seva edició 2022.

5.3.1. Enquestes de satisfacció

De la mateixa manera, Aigües de Barcelona es preocupa d'avaluar de forma continuada el servei que presta, i aquesta avaluació és una eina imprescindible per a la implementació contínua de millores en els seus processos i de detecció de quins aspectes i atributs són més importants per als clients.

L'any 2021 comencem a avaluar en temps real la satisfacció dels nostres clients amb el projecte d'**Escolta Activa**. Implantem enquestes en temps real sobre la qualitat de l'atenció en el nostre telèfon, la nostra web i les nostres oficines. Els clients responen al moment què els ha semblat la gestió del seu tràmit i com ha estat el tracte rebut per l'agent.

Aquestes avaluacions es pengen en una plataforma que ens permet tenir resultats immediats i també ens permet actuar molt més ràpid davant de qualsevol descontentament d'un client.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642919

Aquestes són les avaluacions més significatives obtingudes per canals:

Canal	Valor NSS acumulat*	Satisfacció amb el tràmit (sobre 5)
Global	63,91%	4,66
Trucada	64,98%	4,68
Visita	62,08%	4,39
Web	26,74%	4,17

(*) L'Índex Net Satisfaction Score (NSS) es calcula com: nombre de persones que estan molt satisfetes amb l'experiència (atorguen una puntuació de 9 a 10) menys el nombre de persones insatisfetes o molt insatisfetes (atorguen una puntuació entre 0 i 6) en percentatge respecte el total, essent un valor acumulat de tot l'any 2022.

Igualment, seguim realitzant de forma anual l'Enquesta sobre el servei que presta Aigües de Barcelona: es copsa la percepció dels clients sobre diferents aspectes, incloent-hi els seus hàbits de consum, la percepció sobre l'aigua o el nivell de satisfacció cap al servei que rep per part d'Aigües de Barcelona, i es classifiquen els diferents atributs per l'ordre de prioritat que els atorguen els clients.

El 2022 hem obtingut un índex de satisfacció dels clients de 7,42 sobre 10.

Evolució satisfacció dels clients	2022	2021	2020
Índex de satisfacció	7,42	7,49	7,36

5.3.2. Bonificacions i ajuts

L'accés a l'aigua és un dret humà indispensable per a una vida digna, i ha d'estar a l'abast de tothom. A Aigües de Barcelona som conscients de la dificultat d'accés d'algunes persones a aquest recurs tan necessari, una situació que s'ha vist agreujada els dos últims anys a causa de la pandèmia de la covid-19.

Ens coordinem amb els serveis socials i els punts d'assessorament energètic dels municipis per tal d'agilitzar i facilitar les gestions a les persones que estan en una situació de vulnerabilitat econòmica. Alhora, aquesta coordinació, que és bilateral, ens permet actuar amb rapidesa quan identifiquem una possible situació de vulnerabilitat.

Famílies amb bonificacions i ajuts	2022	2021	2020
Fons de Solidaritat des del 2012	0	46.268	41.156
Fons de Solidaritat actiu en data 31/12	0	*0	34.409
Tarifa Social	56.757	53.333	44.958

(*) El 4 d'agost de 2021 entra en vigor una millora de la Tarifa Social, amb un increment de la bonificació del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'. Amb aquesta mesura estructural, el Fons de Solidaritat deixa de destinar-se a la bonificació de les factures de les famílies en situació de vulnerabilitat, que passen a tenir totes la Tarifa social.

Imports bonificats per ajuda	2022	2021	2020
Fons de Solidaritat (M€)	**0	*1,8	2,5
Tarifa Social (M€)	**8,1	*4,9	2,9

(*) El 4 d'agost de 2021 entra en vigor una millora de la Tarifa Social, amb un increment de la bonificació del 50% al 100% de la quota de servei i dels preus dels trams 1 i 2 del concepte 'subministrament d'aigua'. Per aquest motiu els 5 últims mesos de l'any 2021 incrementa l'import destinat a la Tarifa Social, a la vegada que es redueix l'import destinat al Fons de Solidaritat. (**) Durant l'any 2022 tot l'import bonificat està inclòs a la Tarifa Social.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642920

Tipologia de bonificacions i ajuts

Bonificació per a més de tres persones

Aigües de Barcelona ofereix l'opció d'ampliar el nombre de litres que pot consumir una família a un preu més econòmic. El consum d'aigua es divideix en cinc trams de preus progressius. D'aquesta manera, si a casa son més de tres persones, aquestes poden consumir més litres d'aigua a cada tram.

És un **estalvi directe en els conceptes de la factura anomenats "subministrament" i "cànon"**. A més, en aquest cas, el concepte de recollida de residus (TMTR i TR) es reduirà en un 5% per cada persona addicional. També reben un tractament especial els habitatges on conviuen persones amb un grau de discapacitat superior al 75%.

Se'n poden beneficiar les **llars amb més de 3 persones empadronades al domicili.**

Flexibilitat en els pagaments

Disposem de mecanismes de flexibilització **adreçats a tothom com ara la modificació del dia de cobrament**, adaptat a cada cas, per fer front al pagament de les factures d'una manera més còmoda.

Tarifa Social

Mecanisme estructural amb l'objectiu de facilitar que les llars en situació de vulnerabilitat puguin fer front al pagament del rebut de l'aigua.

Aquesta Tarifa Social suposa una **bonificació del 100% de la quota de servei, del preu tram 1 i del preu tram 2, del concepte "subministrament d'aigua"**. El volum d'aigua inclòs en els trams 1 i 2 es considera com el consum sostenible i responsable que ha de realitzar una llar, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS). Assegurem així una factura assequible a tothom.

Qui se'n pot beneficiar?

Les **famílies amb tots els membres en atur i els perceptors de pensions mínimes**. També les **persones i unitats familiars que acreditin que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica**, d'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent, o als qui s'hagi reconegut, **per mitjà d'un informe dels serveis socials** de l'Administració local competent, la situació de risc d'exclusió residencial o qualsevol altra que requereixi especial protecció, amb la vigència que aquests serveis determinin.

Altes sense dret d'ús

Respecte a les altes de subministrament quan la persona no té dret d'ús sobre l'habitatge, el reglament del servei autoritza l'entitat subministradora a donar d'alta el servei a persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial encara que no puguin acreditar el dret d'ús sobre un habitatge, sempre que compleixin dos requisits essencials: estar empadronats al domicili al qual es presta el subministrament i que disposin d'un informe dels Serveis socials de l'Ajuntament del seu municipi en què es reconeix que la persona i el seu nucli familiar es troben en risc d'exclusió residencial i que existeix urgència social que ho justifica.

Cal destacar que les altes sense dret d'ús, han augmentat respecte a l'any 2021 i la majoria es produeixen a la ciutat de Barcelona. El 2020 l'augment de les situacions de vulnerabilitat es va deure majoritàriament al fet que l'estat d'emergència decretat des del govern de l'Estat va fer que les fonts públiques es deixessin sense subministrament; el 2021 i 2022, les noves situacions afloren degut als talls de subministraments efectuats que no estaven identificats com a vulnerables.

Altes sense dret d'ús:

Altes sense dret d'ús	2022	2021	2020
Nombre	492	432	338

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642921

Protocols de pobresa energètica amb ajuntaments

Respecte als protocols de pobresa energètica signats entre els ajuntaments de l'àrea metropolitana i Aigües de Barcelona, cal indicar que durant 2022 s'han renovat els convenis amb Gavà i Badalona i estan en tràmit de renovació els de Barcelona i l'Hospitalet. **Amb un total de 23 protocols signats amb els ajuntaments per actuar contra la pobresa energètica**

Projecte Vulnerability

Vulnerability és una eina predictiva que ens permet detectar de manera proactiva possibles situacions de vulnerabilitat per zones geogràfiques (mapes de vulnerabilitat), que ens permet segmentar els clients en funció del seu comportament de pagament. Gràcies a aquesta segmentació, hem de poder definir accions de proximitat i comunicació en cadascun d'aquests segments, orientades, d'una banda, a la protecció de barris on la vulnerabilitat econòmica sigui més punyent, i d'altra banda, a la recuperació de deute allà on la vulnerabilitat no sigui present.

El 2022 Vulnerability ha estat guardonat pels premis SERES a la iniciativa més innovadora en l'àmbit social.

5.3.3. Experiència de client

Refermem el nostre compromís amb els clients, posant-los al centre de la nostra estratègia i centrant tots els esforços a garantir una experiència de client òptima a través de qualsevol dels nostres canals d'atenció al client.

L'omnicanalitat en l'atenció al client és un fet distintiu d'Aigües de Barcelona, que posa a disposició dels clients els següents canals d'atenció, de manera que pugui atendre totes les tipologies d'usuaris d'avui en dia i donar la millor resposta que necessiti el client.

El programa "Amb tu" es converteix en un referent en l'àmbit de l'atenció al client per garantir la inclusivitat i la lluita contra qualsevol tipus de barrera o bretxa dels nostres clients.

A dia d'avui, Aigües de Barcelona disposa de:

- **Un centre d'atenció telefònica gratuït** per atendre les **avaries**, amb servei permanent (**24 hores al dia, 7 dies a la setmana**).
- **Un altre centre d'atenció telefònica amb opció gratuïta**, que atén de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, per realitzar totes les **gestions de caire comercial** amb tota la comoditat i sense necessitat de desplaçar-se.
- **Quatre oficines d'atenció presencial**, per oferir als nostres clients que ho desitgin un tractament personalitzat a les seves necessitats.
- **Una oficina mòbil** que itinera per 19 municipis en els quals Aigües de Barcelona gestiona l'abastament i no té una oficina fixa.
- **L'Àrea de Clients de la web**, un espai on realitzar tots els tràmits i gestions de manera ràpida i senzilla.
- La mateixa **web, un canal per a l'autogestió**, amb continguts clars i de caire divulgatiu que permeten l'autogestió per part del client, amb una eina molt útil com és el Xatbot que permet interactuar amb un bot intel·ligent que facilita respostes a les preguntes dels clients.
- L'**App de l'Àrea de Clients**, per gestionar tots els tràmits del contracte des de l'aplicació al mòbil.

<u>Actuacions destacades atenció al client:</u>

- **Canals d'atenció al client**
  - **Oficines d'Atenció al Client**
    - Es consolida el model de cita prèvia: https://citaprevia.aiguesdebarcelona.cat/#!/home
    - Es regulen els tràmits que s'han d'efectuar a les oficines amb la intenció de centrar-nos en l'atenció personalitzada, el tractament de casos que requereixen més dedicació per part dels

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642922

CLASE 8.ª

nostres agents, com ara les reclamacions, els ajuts al pagament de factures o les noves instal·lacions.

- Es dirigeixen els tràmits més automatitzats cap a canals digitals.
- Es prioritza l'atenció a col·lectius amb situació de vulnerabilitat o gent gran, amb o sense cita prèvia.
- Es retorna a l'aforament complet d'agents i clients a les oficines.
- Inauguració de la Nova Oficina d'Atenció al Client de l'Hospitalet de Llobregat, al carrer Baró de Maldà núm. 26. Una oficina totalment accessible que reuneix tots els requisits del programa "Amb tu".
- Consolidació del model d'Oficina Mòbil per als 19 municipis de l'àrea metropolitana on Aigües de Barcelona gestiona l'abastament i no disposa d'Oficina Fixa.
- Aquesta Oficina Mòbil itinera un cop al mes per cada municipi, buscant espais transitats i d'afluència. Els clients poden realitzar qualsevol tràmit relacionat amb el seu servei d'aigua. Els agents que els atenen són els mateixos que els d'una oficina tradicional, i per tant, garantim que l'experiència és igual a la d'una de les 4 oficines fixes, però sense haver de desplaçar-se tant.

- **No presencials**
  - Telefònic
    - Nou contracte per a l'atenció telefònica amb major focus en la qualitat del servei i l'atenció personalitzada (empatia i vocació social), més flexibilitat per a l'adaptació en funció del volum de trucades i per garantir nivells òptims d'assoliment de rendiments.
    - Disminueix el nombre de trucades en relació amb la situació pandèmica, tot i així no tornem a les xifres prèvies a la pandèmia.
    - S'implanten mesures dirigides a complir amb les expectatives dels nostres clients com ara la informació del temps d'espera previst de la seva trucada.
    - Apostem per conèixer de forma immediata la satisfacció del client amb el servei rebut mitjançant la incorporació d'avaluacions ràpides posttrucades.
  - Web i Àrea de Clients
    - Major divulgació del Xatbot com a espai de resolució de dubtes.
    - Estrena nova Àrea de Clients, integrada dins la mateixa web i amb més funcionalitats i serveis per millorar l'experiència del Client.
    - Formularis i sol·licituds completament transaccionals.
    - Nova home de la web d'Aigües de Barcelona, per fer més intuïtiva la navegació i facilitar al client l'accés als tràmits més habituals.
  - Videotrucades
    - Consolidació com a nou canal, que permet atenció personalitzada igual que a l'oficina sense haver de desplaçar-se.

- **Anticipació i autogestió**
  - Materials divulgatius per a l'autogestió: vídeos tutorials per comprendre tràmits dificultosos i saber gestionar-los de manera autònoma, com ara:
    - Detecció de fuites davant excés de consum
    - Explicació dels conceptes de la factura i els ajuts i bonificacions associades
    - Explicació del cicle de l'aigua
  - Comunicacions prèvies al tall de subministraments planificats a través del correu electrònic i missatges de text a clients donats d'alta de l'Àrea de Clients de la web.

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642923

CLASE 8.ª

- **Desplegament del Programa "Amb tu" per a la inclusió i diversitat**
    - Idiomes en l'atenció al client, consolidem els nous idiomes d'atenció al client per als canals anteriorment descrits. Del català i castellà, passem a tenir també anglès, mandarí, àrab i urdú, per poder arribar a més persones. Per superar les barreres idiomàtiques.
    - Espais lliures de barreres per superar les barreres físiques.
        - Físiques: oficines 100% accessible
        - Auditives: instal·lació de bucles magnètics i atenció amb videointerpretació per a persones sordes (Acord amb FESOCA)
        - Visuals: factures en Braille
    - Acompanyament en l'experiència del client per superar les barreres digitals
        - Es consolida el model d'agent facilitador en l'accés a les oficines, afegint en el darrer any la figura de l'agent facilitador a l'Hospitalet. Aquests agents acompanyen les persones grans, discapacitades o amb qualsevol altre tipus de barrera en la seva experiència a l'oficina d'atenció al client.
    - Proximitat per superar les barreres digitals
        - Cada cop estem més a prop dels nostres clients, garantint que tots aquells que no saben fer ús de la tecnologia també puguin contactar amb Aigües de Barcelona. És per això que duem a terme iniciatives com la de l'Oficina Mòbil o les xerrades amb associacions i entitats descrites en el punt de participació.
        - Gestió proactiva i personalitzada de clients estratègics: institucionals, sensibles i grans consumidors. Així com instal·ladors i administradors. Hem creat equips interns especialitzats que tracten els seus casos de forma directa i personalitzada.

- **Programa d'atenció per a persones grans.** Les persones grans necessiten tenir a l'abast canals d'atenció al client adaptats a les seves necessitats, eliminant la barrera digital que suposa per a molts d'ells l'accés a les tecnologies per a la realització de tràmits. És per això que englobem aquí algunes de les iniciatives descrites anteriorment i que tenen com a objectiu principal les persones grans.

  D'altra banda, durant el 2022 s'ha dissenyat un pla de formació específic dirigit a millorar l'Atenció a Persones Grans, que s'impartirà a inicis de 2023 a prop de 70 persones dels àmbits d'Experiència del Client, Transformació i Gestió del deute i atenció a la vulnerabilitat, amb l'objectiu de sensibilitzar tot el personal que tracta directament amb aquest col·lectiu en temes de tracte, llenguatge, empatia i acompanyament.

  A continuació, resumim totes les accions enfocades a millorar l'experiència de client de les persones grans:

    - A les oficines d'atenció al client
        - Agents facilitadors
        - Atenció prioritària sense necessitat de reserva prèvia
        - Agents de Front Office formats en atenció per a persones grans
        - Cartelleria adaptada amb lletra gran i missatges clars i concisos
    - A les oficines mòbils
        - Ubicades en espais de fàcil accés i de pas de persones grans
        - Atenció prioritària
    - En l'atenció telefònica
        - Ús de manual de llenguatge clar (per al 2023)
        - Agents de Back Office formats en atenció per a persones grans

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642924

El compromís d'Aigües de Barcelona: la Carta de Compromisos

Els nivells d'eficiència en el servei prestat per Aigües de Barcelona no només constitueixen ràtios de seguiment de caire intern per a la millora contínua, sinó que es posen en coneixement dels clients, en un exercici de transparència a través de la Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona.

La Carta de Compromisos d'Aigües de Barcelona contempla:

- Aigua en un màxim de 4 dies: instal·lació de l'equip de mesura en un màxim de 4 dies laborables.
- Gestions comercials més habituals (canvi de titular, duplicats de factures, actualització de dades...) realitzades de forma immediata.
- Compliment de cites concertades per a tasques en instal·lacions interiors.
- Lectura del comptador sense error.
- Avís immediat per excés de consum.
- Resposta en un màxim de 24 hores a reclamacions sobre la qualitat de l'aigua.
- Resposta en un màxim de 10 dies a reclamacions.

D'aquesta manera, Aigües de Barcelona valoritza la qualitat del servei que presta més enllà de l'estricte compliment del Reglament del Servei, assumint una responsabilitat explícita del seu compliment, i incorrent, en cas de no fer-ho, en una indemnització econòmica per als clients, en alguns casos fins i tot de manera proactiva, sense necessitat que aquests ho demanin.

Carta de Compromisos	2022	2021	2020
Municipis	23	23	23
Clients amb Carta de Compromisos	1.470.196	1.461.027	1.454.881
Indemnitzacions segons la Carta de Compromisos	288	741	435

5.3.4. Monitorització del consum

Aigües de Barcelona disposa d'1.010.000 comptadors equipats amb telelectura, de manera que el 70% dels clients gaudeixen d'aquest servei. Tenim l'objectiu de cobrir tot el parc de comptadors amb telelectura de cara a l'any 2030.

La telemesura aporta beneficis globals gràcies a una gestió hídrica activa, ja que en tenir més control sobre el consum de l'aigua, s'ajuda a fer-ne un ús més eficient, i també és beneficiós per a cada unitat de consum (nivell usuari) per poder disposar de més informació del consum d'aigua.

Amb la telemesura disposem de les dades de lectures i consums horàries, informació amb la qual es factura al client i amb la qual es poden desenvolupar serveis de valor afegit basats en la dada.

Actualment, els clients amb telelectura al seu comptador disposen d'avisos configurables amb els quals poden detectar possibles fuites d'aigua o excessos de consum, a través de l'Àrea de Clients.

5.3.5. Gestió del deute

El 2022 s'ha produït una disminució del deute vençut del 5,14%, una disminució del 3,17% pel que fa a deute vençut en subministraments domèstics i una disminució del 16,68% en subministraments comercials i industrials.

Aquestes dades evidencien una reactivació del teixit empresarial. Tot i aquesta disminució del deute vençut, s'ha constatat una disminució més important en el primer semestre de l'any 2022 i un canvi en la tendència en el segon semestre de l'any.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642925

5.3.6. Requeriments i reclamacions

Requeriments	2022	2021	2020
Requeriments per als diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.)*	1.853.148	1.695.897	1.475.036

(*) 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	2022	2021	2020
Area de clients de la web	618.205	400.485	386.412
Oficines presencials	53.993	55.225	57.271
Atenció telefònica	961.705	991.077	872.078
Correu electrònic	145.353	171.681	97.180
Altres canals	73.892	77.429	62.095
Total	**1.853.148**	**1.695.897**	**1.475.036**

Requeriments generats durant l'any natural per tipologia	2022	2021	2020
Consultes	691.135	706.361	617.764
Reclamacions comercials	8.523	13.224	21.795
Reclamacions tècniques	43.870	47.037	45.290
Sol·licituds	1.109.234	929.275	790.187
Incompliments carta de compromisos (*)	386	-	-
Total	**1.853.148**	**1.695.897**	**1.475.036**

(*) A partir de 2022 s'amplia amb la tipologia de requeriments "Incompliments carta de compromisos" que els anys anteriors no es reportaven dins d'aquest apartat.

Reclamacions* comercials tancades	2022	2021	2020
Nombre de reclamacions	8.335	14.228	15.587
Favorables al client	3.459	5.408	6.677
Desfavorables al client	4.055	7.747	8.081
Altres	821	1.073	829

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

Reclamacions tècniques tancades	2022	2021	2020
Nombre de reclamacions	44.113	45.758	43.750

Reclamacions ateses en menys de 9 dies *	2022	2021	2020
%	99,79	69,96	20,29

(*) L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre 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.

Els anys 2020 i 2021 van ser dos anys excepcionals quant al no compliment del nostre Compromís de resposta a les reclamacions en menys de 9 dies. Els anys 2020 i 2021 estan marcats per l'episodi de lectures estimades provocades per les restriccions de la pandèmia covid-19. Aquest fet va produir un nombre de reclamacions molt elevat, tant que va fer que perdéssim la capacitat d'absorbir i respondre tot el nombre de reclamacions que ens arribaven i que feia que responguéssim clarament fora de termini per falta de recursos a nivell intern. Aquesta situació es va perllongar fins l'any 2021, ja que encara arrossegàvem reclamacions de l'any 2020.

L'any 2022 s'estabilitzen el nombre de reclamacions i també tornem a garantir la resposta dins dels 9 dies establerts.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642926

5.3.7. Customer Counsel, mediació entre el client i l'empresa

La figura del Customer Counsel té entre les seves funcions la mediació i l'assessorament de les persones que sol·licitin la seva intervenció per no estar d'acord amb la resposta que l'empresa els ha facilitat quan han presentat una queixa. Així mateix, el Customer Counsel proposa a l'empresa actuacions de millora de procediments a partir de l'anàlisi dels casos tractats, protegint d'aquesta manera els drets de les persones consumidores. Una funció addicional del Customer Counsel és promoure el diàleg amb els grups d'interès a l'entorn de clients. Aquesta funció es reflecteix en convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades de defensa dels consumidors.

Tota la informació sobre el seu funcionament es pot consultar a la web: https://www.agbar.es/clientes/customer-counsel/

Reclamacions:

Customer Counsel	2022	2021 (*)	2020
Reclamacions totals rebudes	123	124	123

Estat de les reclamacions a 31 de desembre de 2022	2022	2021	2020
Tancades	121	123	123
En curs	2	1	0

Reclamacions segons tipus (% sobre el total registrat)	2022	2021	2020
Consum d'aigua o fuita	52,85	53,23	68,00
Conceptes facturats	22,76	5,65	2,00
Procés de contractació o canvi de nom	5,69	15,32	11,00
Atenció al client	3,25	11,29	7,00
Altres	15,45	14,51	12,00

Reclamacions segons tipus de gestió realitzada (%)	2022	2021	2020
Mediació	87	81	78
Assessorament	2	14	11
No acceptades	2	1	7
Transferides a l'empresa	9	4	4

Reclamacions segons resultat obtingut (%) (**)	2022	2021	2020
Favorables o parcialment favorables	80	82	94
Neutres: assessoria	13	15	1
Desfavorables	4	2	2,5
Client no accepta proposta	3	1	2,5
Empresa no pot aplicar proposta	0	0	0

(*) Les dades del 2021 s'han actualitzat a 31/12/22, i per aquest motiu no coincideixen amb les de l'informe de l'any anterior, que es van extreure al tancament de l'any en estudi.

(**) Les dades del 2021 i 2022 són sobre el total de reclamacions tancades a 31/12/22.

La majoria de les reclamacions gestionades el 2022, igual que en anys anteriors, continuen sent les relatives a discrepàncies amb el consum facturat o al tractament de fuites.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642927

5.3.8. Projectes de futur

- **Nou CRM (Customer Relationship Management)**

  Degut a l'obsolescència d'alguns dels sistemes que sostenen el nostre CRM actual (Siebel), juntament amb la demanda creixent dels nostres usuaris per ser atesos de forma digital, poder escollir el canal d'atenció i poder resoldre els seus tràmits de forma autònoma i àgil, es planifica per al 2023 l'entrada en funcionament d'un nou CRM. Aquest nou CRM ens permetrà ordenar, simplificar, digitalitzar i aplicar nous canals i millores als processos comercials, enfocats sempre a una millor 'experiència dels clients i a l'eficiència dels processos comercials.

- **Portal Ajuntament**

  Es crea un portal exclusiu perquè els ajuntaments puguin consultar tota la informació relativa als seus contractes dins d'un únic espai digital. Els gestors dels ajuntaments poden veure consums, incidències, factures, etc. amb un sol cop d'ull. Durant el 2022 es duen a terme sessions de testeig per tal de recopilar millores amb la intenció de poder llançar-lo el 2023.

- **App Web Àrea de Clients**

  Aquest 2022 s'ha realitzat la migració de l'antiga Oficina en Xarxa d'Aigües de Barcelona a la nova Àrea de Clients. Aquesta migració només ha afectat la part web d'aquest entorn privat on el client pot consultar i realitzar gestions amb Aigües de Barcelona. La part de l'App d'aquest entorn privat no s'ha modificat i és una versió antiga, obsoleta.

  Aprofitant la nova plataforma i tecnologia de l'Àrea de Client, es proposa generar una nova app que utilitzarà una tecnologia d'actualització automàtica dels continguts a partir de la web, que ens garantirà d'aquesta manera una major agilitat així com una millor resposta i anticipació davant dels canvis.

  - Consolidació dels **Pools específics** d'atenció per a col·lectius professionals que generin una interlocució més personalitzada i àgil
    - Licitacions i escomeses
    - Administradors
  - **Clarificació dels missatges** comercials
    - Revisió de totes les comunicacions comercials (carta, mail, etc.) amb l'objectiu de fer-les més clares i entenedores.
  - Ampliació de tràmits en **nous canals**
    - WhatsApp, a data d'avui s'està fent pilot amb un tipus de tràmit (gestió impagats) però la intenció és ampliar-ho a més tipus de tràmits.
  - Millores de les **funcionalitats de l'Àrea de Clients** de la web com la implantació d'un nou apartat d'autoritzacions per fer-les de forma més àgil i efectiva.

5.4. 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 nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, però també als nostres criteris de sostenibilitat.

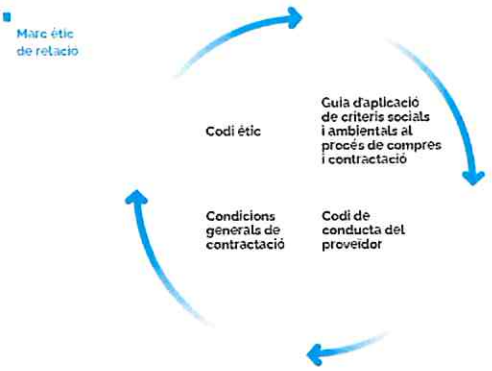
Els proveïdors han de garantir que els materials i serveis que subministren/presten compleixen les especificacions pactades per assegurar la qualitat del servei d'Aigües de Barcelona, amb el mínim impacte ambiental, i la seguretat i salut del personal.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642928

5.4.1. Una cadena de subministrament compromesa

El marc ètic de relació es fonamenta en el Codi Ètic, el Codi de Conducta del Proveïdor, la Guia d'Aplicació dels Criteris de Sostenibilitat al Procés de Compra i Contractació, i en les Condicions Generals de Contractació d'Aigües de Barcelona.

La difusió i signatura de les Condicions Generals de Contractació actualitzades i del Codi de Conducta de proveïdor es realitza a tots els proveïdors quan s'homologuen com a nous proveïdors.



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

- DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I ESTRUCTURA ÈTICA. Es responsabilitza el Proveïdor de conèixer i complir tant els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides com de respectar els valors i compromisos de la Política de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona. Així mateix, el Proveïdor es reconeix coneixedor del Codi de Conducta del Proveïdor i accepta complir-lo.

  El Proveïdor accepta el Codi Ètic d'Aigües de Barcelona en el qual es detallen els valors, els principis i les normes d'actuació adreçades a prevenir o reduir significativament els risc d'incompliments ètics o de comissió de delictes i facilitar-ne la detecció.

  Cal remarcar que el respecte als drets humans es recull en els Contractes i també en les Condicions Generals de Contractació i en el Codi de Conducta del Proveïdor d'Aigües de Barcelona.

  Es facilita el compartir tant la Política de Desenvolupament Sostenible, Codi de Conducta del Proveïdor com el Codi Ètic d'Aigües de Barcelona a través de la pàgina web d'Aigües de Barcelona: https://www.aiguesdebarcelona.cat/web/ab-corporativa/transparencia/contractacio

- AVALUACIÓ ACOMPLIMENT. Es comparteix que, durant la vigència de les relacions Aigües de Barcelona-Proveïdor, aquest darrer serà sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals recollits en les Condicions Generals de Contractació i que s'efectuarà una avaluació periòdica del seu acompliment.

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

5.4.1.1. Compres amb criteris sostenibles

En el marc de l'Agenda 2030 d'Aigües de Barcelona s'està duent a terme el projecte "Compra sota criteris de sostenibilitat", que té per objectiu l'alineació de la nostra Cadena de Valor amb l'estratègia de sostenibilitat de la

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642929

companyia. El projecte ha definit els criteris perquè les compres d'Aigües de Barcelona es facin sota criteris de sostenibilitat, tant socials com mediambientals, en base als següents documents:

- Política de compres sostenibles
- Guia d'aplicació de criteris socials i ambientals al procés de compres i contractació: selecció de la millor oferta en base a aspectes socials i ambientals
- Fitxes de criteris de sostenibilitat per categories de compra
- Governança dels contractes amb criteris de sostenibilitat

D'altra banda, hi ha un projecte pilot de neutralitat climàtica (en col·laboració amb 56 proveïdors) que explora i comparteix iniciatives per a la reducció conjunta d'emissions de carboni de la de cadena de valor.

5.4.2. Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat, amb l'objectiu de crear beneficis tant econòmics com socials i ambientals.

Es constata l'alta aportació dels proveïdors locals (75,2%) en la prestació de materials i serveis a Aigües de Barcelona.

D'altra banda, la majoria de facturació de proveïdors no local es troba a Espanya (24,7%), i tan sols una facturació minoritària és de proveïdors estrangers (0,01%).

Compra local	2022	2021	2020
%	75,20	71,11	78,60

Compra local i no local	Nombre de proveïdors		
	2022	2021	2020
Local (província de Barcelona)	984	933	908
Resta Catalunya i Espanya	377	354	303
Internacional	37	25	24

Compra local i no local (M€)	2022	2021	2020
Local (província de Barcelona)	188,11	208,03	191,65
Resta Catalunya i Espanya	61,70	67,33	51,29
Internacional	0,30	0,35	0,81

La normativa d'aplicació en matèria de contractació obliga Aigües de Barcelona al llançament de processos de licitació oberts, que garanteixin la concurrència i la igualtat de tracte entre els diferents operadors. En els darrers anys, determinades prestacions de volum elevat han estat adjudicades a empreses que no tenen la seu a la província de Barcelona, fet que ha provocat una lleugera disminució de l'indicador.

5.4.3. Selecció responsable de proveïdors

5.4.3.1. Homologació i avaluació dels proveïdors

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

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642930

Tant en l'homologació inicial com en l'avaluació periòdica, s'han adoptat els nivells de risc definits en l'àmbit de continuïtat. Així és molt important tenir sempre identificats aquells proveïdors que, per un mal subministrament, poden impactar en la nostra activitat.

Així, s'ha adoptat etiquetar els proveïdors amb 3 nivells de risc:

- **Estratègics:** en cas d'indisponibilitat, afecta directament la prestació del servei essencial a curt termini (inferior a una setmana).
- **Importants**: rellevants per a la continuïtat del servei essencial en normalitat o davant d'escenaris adversos identificats (ex.: temporals, manca subministrament elèctric, epidèmia, contaminació, fallada telecontrol, etc.).
- **Generals:** resta de proveïdors.

Alhora, s'identifiquen també tres nivells d'Avaluació: la bàsica per als proveïdors generals, l'estàndard per als importants i l'específica per als proveïdors estratègics.

Els criteris d'avaluació que es mesuren són, fins a 12 :

- Incompliment de termini.
- Reclamacions operatives.
- Temps de resposta de reclamacions.
- Reclamacions sobre la qualitat del material o servei.
- Nivell de servei segons percepció de l'usuari.
- Gestió documental de coordinació d'activitats econòmiques (CAE) (si aplica)
- Registre RePro. (Registre Proveïdors gestionat per Achilles per al total d'empreses d'utilities nacionals)
- Nota del proveïdor a RePro.
- *Scoring* RSC.
- Solvència econòmica.
- Solvència tècnica segons percepció de l'usuari.
- Auditoria efectuada per la companyia.

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

El 2021 es van avaluar 1158 proveïdors, el 96% dels quals van obtenir una valoració alta (per sobre de 8 punts) i el 4% restant, una valoració mitjana (entre 6 i 8 punts). L'avaluació de 2022 en troba en procés al llarg dels primers mesos del 2023.

Avaluació de proveïdors	2022	2021	2020
Proveïdors avaluats	1.201	1.158	1.106
Valoració alta (8-10)	*	96%	96%
Valoració mitjana/alta (6-8)	*	4%	4%
Valoració baixa (menys de 6)	*	0%	0%

(*) En procés d'avaluació el 2022.

5.4.3.2. Desenvolupar processos de selecció i avaluació de proveïdors basats en l'equitat i sostenibilitat

L'agenda 2030 d'Aigües de Barcelona potencia l'adjudicació dels contractes amb criteris vinculats amb pràctiques que afavoreixin el Desenvolupament Sostenible (característiques mediambientals, polítiques socials, seguretat laboral...).

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642931

El nombre de procediments en els quals s'han inclòs criteris de sostenibilitat s'obté de la plataforma pròpia de gestió dels processos de Contractació denominada GEXCON.

D'aquesta manera, durant l'any 2022, en 55 dels procediments de licitació s'han incorporat criteris de selecció o valoració socials, mediambientals i d'eficiència energètica, un 44 % del total licitat.

Entre d'altres, s'han incorporat aquests criteris als següents procediments de contractació:

- Servei de manteniment i conservació, construcció d'escomeses i de canalitzacions de la xarxa d'aigua potable a l'àrea metropolitana de Barcelona
- Substitució d'equips de mesura d'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona
- Subministrament de material de laboratori per a Aigües de Barcelona
- Servei de manteniment de la jardineria de les instal·lacions d'Aigües de Barcelona
- Servei de gestió de fangs deshidratats de l'EDAR Besòs
- Servei de manteniment preventiu i correctiu dels grups electrògens de les instal·lacions d'Aigües de Barcelona
- Obra d'adequació i renovació del sistema de desodoració de l'Ecofactoria Sant Feliu
- Servei de desenvolupament de sistemes d'informació de l'àrea comercial d'Aigües de Barcelona
- Subministrament de clorur fèrric i policlorur d'alumini per a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona

Licitacions	2022	2021	2020
Nombre de licitacions amb criteris de sostenibilitat	55	60	35

Així mateix, s'ha fixat l'objectiu estratègic d'aconseguir que el 80% de l'import de totes les compres de la companyia es faci sota criteris de sostenibilitat l'any 2030. Actualment el percentatge es troba en el 43,7%.

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.

El 2022 el volum de compra certificada en RSC ha estat del 81,2%.

Volum de compra certificada RSC	2022	2021	2020
%	81,20	80,80	83,00

5.4.3.3. Sensibilitzar sobre la 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, ocupant persones excloses, o prestant els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

El 2022, hem continuat amb el nostre compromís efectuant compres a diferents empreses amb valor social. Destaquen la contractació a l'entitat d'acció social Femarec i la contractació del subministrament de lots de Nadal a través de l'adhesió al contracte amb Escid-Grupo Sifu adjudicat pel Grup, a través d'un centre especial de treball. També s'han encarregat càterings a empreses d'inserció:

- EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS Y COMPRAS, SL – ESCID

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642932

- TALLER AURIA, SCCL
- FEMAREC, SCCL
- FUNDACIÓ CASSIÀ JUST
- SALTA EMPRESA D'INSERCIÓ, SL

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

5.4.4. Fomentem el diàleg

L'aposta pel diàleg i la participació amb tots els grups de relació de la companyia inclou directament tota la Cadena de Valor. En el marc del desplegament de l'estratègia de Transparència, diàleg i proximitat de la companyia, al març del 2022 s'ha dut a terme la Jornada de proveïdors, focalitzada en els aspectes d'Acció Social i Neutralitat Climàtica. Aigües de Barcelona, en aquesta Jornada, mostra una col·laboració proactiva per ajudar aquells proveïdors que es vulguin incorporar a les nostres iniciatives.

El proper mes de març es realitzarà una nova Jornada on es focalitzaran les mesures per tal d'enfortir la cadena de subministrament.

5.4.4.1. Pla de comunicats periòdics

A fi d'enfortir lligams entre Aigües de Barcelona i els seus proveïdors, s'han activat comunicats per tal de tenir-los informats d'aspectes que ens impliquen, com per exemple:

- Nova Política d'acció climàtica
- Enquesta a proveïdors i de materialitat
- Acció social i hub neutralitat climàtica

5.4.4.2. Enquesta de necessitats i expectatives dels proveïdors

Dins la via del diàleg i la comunicació, una actuació rellevant d'Aigües de Barcelona és l'elaboració de l'enquesta anual en què l'empresa ha volgut conèixer el grau de satisfacció i les necessitats i expectatives dels proveïdors.

S'ha convidat a participar més de 800 proveïdors i s'han rebut 122 respostes. La seva anàlisi permet veure l'evolució de determinats aspectes repetits els darrers anys.

En general hi hagut una lleugera pujada de la valoració dels aspectes habitualment consultats. Les valoracions es mostren força consolidades.

En concret, de manera quantitativa, hem obtingut aquests resultats:

Resultats enquesta cadena de valor (base sobre 5)	2022	2021	2020
Facilitat per identificar i contactar amb diferents interlocutors d'Aigües de Barcelona	4,29	4,05	4,15
Grau en què Aigües de Barcelona aposta pel diàleg amb els proveïdors	4,26	4,12	4,20
Compliment en criteris de responsabilitat social i mediambiental i per pràctiques responsables a la cadena de subministrament	4,25	4,36	4,40

Una de les millores proposades pel diàleg amb els Proveïdors és la continuïtat de les **jornades** de comunicació amb proveïdors com a canal per conèixer els plans d'Aigües de Barcelona, així com el coneixement del sector.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642933

Sobre el **portal de transparència,** més del 59,8% els proveïdors diuen que el coneixen (per sobre de l'any anterior).

Sobre el **coneixement de les memòries d'explotació, innovació i sostenibilitat,** ens troben per sobre del 53,3%.

És una mica més coneguda la **Política d'acció climàtica,** que supera el 57%, tot i que el coneixement del Hub d'acció climàtica baixa al 33,6%. I els que voldrien saber-ne més són un 12,3%. Donat que l'enquesta no permet saber els proveïdors que en voldrien saber més, no podem contactar amb ells ni informar-los. De cara a la propera enquesta, potser caldrà recollir el nom del proveïdor que la respon.

En relació amb la **Política de drets humans,** són un 52,5% els que la coneixen i un 64,8% els que creuen que té un impacte en la relació entre Aigües de Barcelona i els proveïdors.

5.4.4.3. Jornada amb proveïdors

La jornada feta al març del 2022 va tenir més de 35 proveïdors convidats. Va estar organitzada per compartir la importància que tenen, per a Aigües de Barcelona, els dos eixos següents:

- **Neutralitat Climàtica**
    - Assoliments que Aigües de Barcelona ha aconseguit i com vol continuar pel que fa a la neutralitat, compartint el seu full de ruta aprovat pel Consell d'Administració.
    - Objectius de reducció d'emissions que Aigües de Barcelona es planteja i també la part que vol que es redueixi per part dels factors d'emissió dels proveïdors.

      Per això, es vol conèixer dels proveïdors si
        - disposen d'una política de mesura de la petjada de carboni de les seves activitats,
        - calculen la petjada de carboni dels productes o serveis que ofereixen a Aigües de Barcelona, i
        - disposen d'un pla de reducció d'emissions de la petjada de carboni.
- **Acció Social**
    - Pla Director d'Acció Social d'Aigües de Barcelona 2021-2023 i el repte del foment de l'ocupació de qualitat i millora de l'ocupabilitat de les persones en situació vulnerable.
    - L'objectiu és potenciar aquests aspectes dins la nostra política de compres sostenibles. Per això es vol conèixer si els proveïdors ho tenen incorporat o estan en disposició de fer:
        - subcontractació de Centres Especials de Treball (CET) i Empreses d'Inserció (EI),
        - contractació de persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb especials dificultats d'ocupació, i
        - contractació de persones en situació d'atur amb especials dificultats d'inserció laboral o en situació d'exclusió social i contractació joves a través del programa de Garantia Juvenil.

En una dinàmica posterior a les xerrades, es va treballar més profundament amb els proveïdors per explorar quins són els seus reptes en aquests temes.

El proper mes de març de 2023 es realitza una nova Jornada on es focalitzen les mesures per tal d'enfortir la cadena de subministrament.

TIMBRE DEL ESTADO
CLASE 8.ª
0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO
003642934

5.4.5. Màxims estàndards de Certificació i Sostenibilitat

5.4.5.1. Promoure la certificació dels proveïdors

L'adopció d'indicadors clau en la Direcció de Compres i Contractació a través del quadre de comandament MIDENET monitoritza un conjunt d'indicadors tant de tipus intern com extern. Un objectiu per al 2022 és el de la promoció de la certificació dels proveïdors (ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001).

Coincidint amb cada Comitè de seguiment trimestral dels indicadors, es fa una anàlisi i s'identifiquen els proveïdors als quals, donat el seu impacte en Aigües de Barcelona, convidem que valorin l'obtenció de la certificació que el faci més competitius.

A l'acabar l'any 2022 el percentatge és de:

% proveïdors certificats	2022	2021	2020
Proveïdors amb ISO 9001	84,7	84,1	84,3
Proveïdors amb ISO 14001	83,6	82,7	82,2
Proveïdors amb ISO 45001	72,9	70,2	69,2

5.4.5.2. Promoure la sostenibilitat dels proveïdors

Fem el seguiment de la sostenibilitat dels nostres proveïdors. La metodologia de valoració es basa a poder quantificar i establir la posició relativa (dels nostres proveïdors respecte al mercat) en els àmbits ambiental, social i de bon govern i obtenir l'anomenat scoring RSC. Aquesta valoració ens la fa l'empresa externa Achilles. En el cas dels proveïdors importants que no estan en aquesta base de dades, se'ls fa fer un text d'autoavaluació.

El perfil dels nostres proveïdors, en un escala A+/A/B, indica que més del 81,2% es troba igual o per sobre de la mitjana del mercat.

Establint criteris de sostenibilitat cada vegada més exigents a les compres d'Aigües de Barcelona, es promou que la majoria dels nostres proveïdors disposin d'una alt nivell de scoring RSC.

5.4.6. Una gestió logística eficaç, al servei de l'operativa

Durant el 2022 Aigües de Barcelona ha endegat un procés intern de revisió de la funció logística de la companyia, amb l'objectiu d'augmentar la seva eficiència i aportar el màxim valor als àmbits operatius.

En aquest procés de revisió de la funció, s'han definit nous procediments d'actuació, amb un doble objectiu: d'una banda, homogeneïtzar la forma de fer quant a l'execució dels processos logístics als diferents centres de treball, i d'altra banda, implantar millores en els processos que permetin garantir una gestió òptima de les existències dels magatzems i sempre al servei de l'operativa.

A nivell organitzatiu, s'ha previst que el nou departament de Logística pugui disposar d'una visió global de la funció amb la definició d'una governança única, que li permeti fer el seguiment dels processos i esdevenir el punt de referència on les unitats operatives puguin adreçar-se per transmetre consultes, propostes de millora i qualsevol altra iniciativa que ajudi a millorar l'eficàcia de la funció.

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642935

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

CONTINGUT LLEI 11/2014	Pàgina	Criteri de reporting
MODEL D'EMPRESA		
Descripció del model d'empresa	7	GRI 2-1, GRI 2-6
Organització i estructura de l'empresa	9-12	GRI 2-2, GRI 2-6, GRI 2-9
Presència geogràfica	7-8	GRI 2-1
Objectius i estratègies	34-40	GRI 2-23
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	32-35, 89-90	GRI 3-3
ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	23,24	GRI 2-23
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	27-30, 59-60, 62-63, 65-66, 69, 72, 81, 117, 133-134, 137-138	GRI 2-24
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculades a les activitats de la companyia	13-17, 23-26, 28-30, 56, 70-77, 79-80, 85, 122, 125, 133, 135	GRI 3-3
PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA		
Marc de reporting utilitzat	5	GRI 2-3
Anàlisi de materialitat	44-46	GRI 3-2
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Gestió ambiental		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient, i si escau, la seguretat i salut	81-89, 93-107	GRI 3-3, GRI 307-1
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	18-21, 31, 67, 76, 79-80, 120, 139	GRI 2-23, GRI 307-1
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	108	*Despeses de gestió i formació mediambiental segons criteris comptables*
Aplicació del principi de precaució	13	GRI 2-23
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	80	*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	81-85, 105-108 El tema de contaminació lumínica no és un tema material per a la companyia.	GRI 3-3
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	37,102-104	GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3 (2020)
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	No és un tema material per a la companyia.	GRI 3-3
Ús sostenible dels recursos		
Consum d'aigua i subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	36, 86-89, 93-94, 110	GRI 3-3, GRI 303-3 (2018)
Consum de matèries primeres	101-102	GRI 3-3, GRI 301-1

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642936

Consum directe i indirecte d'energia	99-101	GRI 302-1
Mesures per millorar l'eficiència energètica	99-101	GRI 3-3, GRI 302-4
Ús d'energies renovables	100-101	GRI 302-1
Canvi climàtic		
Emissions de gasos amb efecte d'hivernacle	81-83	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	36, 81-85, 89-90	GRI 3-3, GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos amb efecte d'hivernacle	36, 81, 82	GRI 3-3
Biodiversitat		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	37, 88-89, 107-108	GRI 3-3, GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	79-80, 86, 88, 95-99, 105-106	GRI 3-3, 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	52-53	GRI 2-7, GRI 405-1
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	54-55	GRI 2-7
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	56	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	63-65	Criteri intern
Bretxa salarial	62-65	Criteri intern: Diferència entre al salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes
Remuneració mitjana de consellers i directius	64-65	Criteri intern
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	69	GRI 3-3, GRI 401-2
Percentatge d'empleats amb discapacitat	65	GRI 405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	39, 68-69	GRI 3-3
Nombre d'hores d'absentisme	71	Criteri intern
Mesures per facilitar la conciliació	66-67	GRI 3-3
Seguretat i salut		
Condicions de seguretat i salut en el treball	69-70	GRI 403-1 (2018)
Nombre d'accidents de treball	39, 71	GRI 403-9 (2018)
Índex de freqüència per sexe	71	Criteri intern
Índex de gravetat per sexe	71	Criteri intern
Malalties professionals per sexe	71	GRI 403-10 (2018)
Relacions socials		
Organització del diàleg social	59-62	GRI 3-3, GRI 402-1
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	59	GRI 2-30
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	73-75	GRI 3-3, GRI 403-4 (2018)

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642937

CLASE 8.ª

Mecanismes i procediments dels que disposa l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	70-71	GRI 2-29
Formació		
Polítiques implementades en el camp de la formació	56-57	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	57	Criterio interno
Accessibilitat universal persones amb discapacitat		
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	73, 128	GRI 3-3
Igualtat		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	38, 61-62	GRI 3-3
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	38, 61-62, 66	GRI 3-3, GRI 2-23
Integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	38, 61-62, 65-66, 114, 125	GRI 3-3
Política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	28, 54, 61-62, 124-125, 128	GRI 3-3, GRI 406-1
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	23, 28-29	GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-26
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	28-29	GRI 3-3, GRI 412-2, GRI 2-23, GRI 2-26
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	29	Criteri intern
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	28	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	28	GRI 3-3, GRI 2-23
Eliminació del treball forçós o obligatori	28	GRI 3-3
Abolició efectiva del treball infantil	28	GRI 3-3
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	24-26	GRI, 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	29-30	GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	110-111	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	38, 110-120	GRI 3-3, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	38, 40, 110-120, 134-136	GRI 3-3
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	40, 43-50, 137-138	GRI 3-3, GRI 413-1
Accions d'associació o patrocini	117	GRI 3-3, GRI 2-28, GRI 201-1

TIMBRE DEL ESTADO

0,03 EUROS
TRES CÉNTIMOS DE EURO

003642938

CLASE 8.ª

Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	132-136	GRI 2-6, GRI 2-24
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	134-136	GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	135	GRI 3-3, Criteri intern
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	37,120-123	GRI 3-3, GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	126-127	GRI 2-16, GRI 2-25
Queixes rebudes i resolucions	130-131	GRI 2-25, Criteri intern
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	31	GRI 207-4
Impostos sobre beneficis pagats	31	GRI 207-4
Subvencions públiques rebudes	31	GRI 201-4

TIMBRE DEL ESTADO



003642939

CLASE 8.ª

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 2022, 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 22 de febrer de 2023, consta de 143 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8ª nombres 003642796 a 003642938, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8ª nombres 003642939 a 003642941 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.

Barcelona, 22 de febrer de 2023

Sr. Àngel Simon i Grimaldos
President

Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U. (persona física representant, Sr. Felipe Campos i Rubio)
Conseller delegat

Sr. Manuel Cermerón Romero
Vicepresident

Sr. Narciso Berberana Sáenz
Conseller

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



003642940

Sra. Marta Colet Gonzalo
Consellera

Sra. Montserrat Colldeforns i Sol
Consellera

Sra. Asunción Martínez García
Consellera

Sra. Carmen Marull Guasch
Consellera

Sra. Clara Navarro Colomer
Consellera

Sra. Marta Palacio Canal
Consellera

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



003642941

Sr. Jordi Parés i Grahit
Conseller

Sr. Miquel Roca i Junyent
Conseller

Sra. Isabel Rodríguez Ruiz
Consellera

Sr. Jordi Ros Faura
Conseller

Sr. Ciril Rozman Jurado
Conseller

Sr. Jordi Serra Isern
Conseller