

MEMORIA SOSTENIBILIDAD

A

S

G

2023



**Aigües de
Barcelona**
La gestió responsable



01

02

03

04

05

- 01** La sostenibilidad como único camino
- 02** Protección del medio ambiente
- 03** Responsabilidad hacia la sociedad
- 04** Diálogo y transparencia, compromisos de gobernanza
- 05** Anexo



Àngel Simón
Presidente de Aigües de Barcelona



CARTA DEL PRESIDENTE DE AIGÜES DE BARCELONA, ÀNGEL SIMÓN

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Emergencia hídrica y sequía. Una Cataluña seca entró en febrero en fase de emergencia para casi el 80% de la población, después de más de tres años de la sequía más severa desde que hay registros, hace más de un siglo. Las imágenes de los embalses de la cuenca del Ter, con niveles por debajo del 15%, son reveladoras.

Nos encontramos inmersos en una crisis que está marcando la agenda política, mediática y social del país con un claro impacto económico sobre el medio ambiente, la agricultura, la industria, el turismo y, en especial, sobre la ciudadanía. Un contexto complejo que **requiere soluciones ágiles y sostenibles que contribuyan a garantizar la resiliencia hídrica del presente y el futuro del entorno metropolitano de Barcelona**, teniendo como horizonte los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Un escenario de escasez hídrica estructural donde la **colaboración público-privada y las alianzas adquieren más relevancia que nunca**. Con 157 años de experiencia, somos



conscientes de que los retos se superan sumando esfuerzos, desde la cooperación y el diálogo entre los diferentes actores, y con las inversiones necesarias. La crisis acontece como una oportunidad para repensar y definir conjuntamente **un nuevo modelo de gestión del agua donde la sostenibilidad, la innovación y la digitalización tengan un rol prioritario.**

Desde Aigües de Barcelona, seguimos trabajando, con la máxima colaboración con la administración, para llevar a cabo las obras de emergencia necesarias dirigidas a **aumentar la aportación de recurso y dotar de más robustez los procesos de potabilización, depuración y regeneración, y poder aprovechar todo el caudal disponible. El agua regenerada ha supuesto un recurso clave** a la hora de minimizar los efectos de la sequía y creemos firmemente en la necesidad de extender esta solución, ya implementada en el polo Llobregat, sobre el polo Besòs para garantizar la resiliencia hídrica de más de cinco millones de habitantes.

Me gustaría aprovechar este espacio para **reconocer el esfuerzo y compromiso de todas las personas trabajadoras**, que, en este escenario excepcional, continúan dedicando esfuerzos para garantizar un servicio esencial con la excelencia y el talento habituales y abordar, al mismo tiempo, soluciones que permitan hacer frente a cada fase de esta crisis, con anticipación y visión transformadora.

Todos y todas las profesionales de la compañía hacen posible nuestro propósito: **con el impulso del agua, cambiamos el futuro, trabajando para las personas haciendo de las ciudades un lugar mejor para vivir.** Trabajamos para mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente aquellas que más lo necesitan, promoviendo una sociedad más justa, sostenible y solidaria.

La acción social de la compañía de los últimos tres años ha contribuido a mejorar la empleabilidad y la calidad de vida de más de 5.000 personas en situación de vulnerabilidad, en colaboración con 38 entidades sociales del territorio, 12 ayuntamientos y la Diputación de Barcelona. El modelo de colaboración público-privada y social, parte de nuestra estrategia, ha permitido cocrear e impulsar programas innovadores específicos, en función de las necesidades sociales de cada municipio, convirtiendo a la compañía en **un agente transformador con iniciativas para mejorar la ocupación de calidad de las personas que más lo necesitan.** El programa ONA, las becas Jóvenes Talentos y el Territorio Social son un claro ejemplo de creación de valor para la sociedad.

La transparencia y el diálogo son principios esenciales a la hora de difundir nuestro desempeño entre los grupos de relación, siempre bajo los **criterios ASG (ambiental, social y gobernanza).** De este modo, explicamos año tras año el impacto positivo

de nuestra actividad sobre la sociedad y los ODS, reforzando la confianza y la escucha activa de todos los agentes económicos y sociales del territorio metropolitano.

En un contexto marcado por los retos vinculados con la escasez hídrica, emprendemos con optimismo y empuje un 2024 que puede representar una oportunidad para garantizar, desde las alianzas, un entorno más resiliente y sostenible y lograr, de este modo, nuestro propósito.

01

02

03

04

05

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL DE AIGÜES DE BARCELONA, JORGE MANENT



Jorge Manent
Director General de
Aigües de Barcelona

1. Cataluña y, en particular, el área metropolitana de Barcelona, vive un episodio de sequía que, tanto por la duración e intensidad como por el alcance en superficie, se puede considerar histórica, y no tiene signos de regresión a corto plazo. ¿Cómo se está haciendo frente, desde Aigües de Barcelona, a esta situación?

Aigües de Barcelona hace tiempo que trabaja con anticipación para enfrentar la sequía actual. Y, desde esta perspectiva, estamos impulsando soluciones estructurales que incrementan la resiliencia hídrica del entorno metropolitano.

En este sentido, desde hace tiempo, hemos apostado por el agua regenerada, que, a día de hoy, supone el 25% del agua que se suministra en el área metropolitana de Barcelona.

Adicionalmente, tenemos en marcha ocho proyectos que permitirán aumentar la capacidad de potabilización de agua, así como una mayor resiliencia.

2. El agua regenerada ha pasado a ser una de las soluciones estratégicas contra la sequía en el territorio metropolitano. ¿De qué se trata y como se ha impulsado este año?

Regenerar es someter el agua depurada a un nuevo tratamiento para que se pueda reutilizar siguiendo un modelo circular. Una vez regenerada, se puede devolver en condiciones óptimas a los ríos y acuíferos para empezar de nuevo el ciclo de captación o bien suministrarla directamente a la industria, las ciudades y la agricultura para diferentes usos.

En el caso del río Llobregat, estamos impulsando 1.500 litros/segundo de agua regenerada desde la depuradora del Baix Llobregat, aguas arriba del río Llobregat, hasta Molins de Rei. Esta agua es captada 8 km más abajo, en la planta de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí, para potabilizarla y enviarla en la red de distribución, y así seguir el ciclo del agua.

Es necesario, también, extender este modelo circular al polo Besòs para asegurar la disponibilidad de recursos hídricos sin depender de la lluvia, cada vez más escasa e irregular. Se trata de un agua accesible y estable que, además, contribuye a proteger y restaurar la biodiversidad y los ecosistemas naturales.

01

02

03

04

05



3. La digitalización también es una herramienta potente para mejorar la resiliencia ante los efectos de la emergencia climática. En el marco de la primera convocatoria de proyectos del PERTE Next Generation de digitalización del ciclo del agua, Aigües de Barcelona ha sumado sinergias con la administración para impulsar el proyecto RESSONA. ¿En qué consiste y qué está aportando?

La convocatoria del PERTE de Digitalización del ciclo del agua ha permitido impulsar el proyecto RESSONA*, dirigido a acelerar la resiliencia y sostenibilidad del ciclo urbano del agua al área metropolitana de Barcelona, a través del impulso de la transformación digital y la colaboración con la administración.

Se trata de un proyecto estratégico que permitirá, entre otras actuaciones, mejorar la eficiencia hidráulica y energética en el abastecimiento de agua potable y en el saneamiento, así como integrar la información de valor de los distintos sistemas del ciclo del agua para mejorar la planificación estratégica del ciclo del agua.

4. Aigües de Barcelona ha continuado trabajando para tener un impacto positivo hacia la sociedad, la ciudadanía y las personas trabajadoras. En este sentido, ¿qué se ha hecho desde la compañía para garantizar el acceso al agua y fomentar la ocupación y la calidad de vida de las personas que más lo necesitan?

Aigües de Barcelona ha estado siempre comprometida con las personas. Conocedora del contexto social, desde la creación del Fondo de Solidaridad (2012) hasta la actual tarifa social

del agua, la compañía ha acontecido un agente transformador que trabaja en colaboración con las administraciones, el tercer sector y otros agentes para contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

En este sentido, ya son más de 60.900 las familias que disponen de la tarifa social. Pero, más allá de la cobertura que ofrece esta tarifa social del agua a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, hemos dado un paso más para ayudar a que puedan tener una vida digna, con la consolidación de programas que fomentan la ocupación de calidad, la capacitación y el empoderamiento, como ONA, Green Jobs o las becas Jóvenes Talentos.

5. ¿Cómo valoras el despliegue, durante 2023, de la estrategia de diálogo y proximidad con nuestros grupos de relación?

Hemos tenido siempre clara la necesidad de sumar esfuerzos para afrontar los desafíos ambientales y sociales, con una mirada a largo plazo. La colaboración público-privada adquiere una relevancia especial a la hora de garantizar la resiliencia hídrica del entorno metropolitano en la peor sequía desde que se tienen registros.

Por eso, nuestras soluciones para contribuir a una sociedad más sostenible, resiliente e igualitaria tienen como eje vertebrador común la colaboración y las alianzas. El diálogo con las administraciones públicas es clave, por ejemplo, para canalizar las soluciones climáticas y extender la reutilización de agua regenerada en el polo Besòs. Y la colaboración con el tercer sector

y la administración ha permitido impulsar todas las acciones de impacto social.

Además, durante el año 2023 hemos continuado celebrando los foros de diálogo con los diferentes grupos de relación para conocer, de primera mano, sus necesidades y expectativas hacia el servicio que suministramos.

6. La gestión de la transparencia de la compañía la han hecho merecedora de la mención especial del XXII Premio AECA. ¿Cómo valoras este reconocimiento?

La transparencia y la rendición de cuentas es un principio básico de la compañía; asimismo, hemos sido una de las primeras compañías en tener una Política de transparencia propia.

Además del Portal de Transparencia, la web y los informes periódicos que elaboramos, ponemos a disposición de los principales grupos de relación información más allá de la normativa vigente aplicable a entidades prestadoras de un servicio público.

Todo esto nos permite reforzar el diálogo basado en la escucha activa con nuestros grupos de relación, fortalecer el compromiso con la cultura de la transparencia y garantizar el buen cumplimiento de todos nuestros principios. La mención especial del XXII Premio AECA refuerza este compromiso y nos anima a seguir apostando por la anticipación y el buen gobierno.

(*) Proyecto cofinanciado por el Ministerio para la Transición Ecológica a través de los fondos NextGenerationEU

01

02

03

04

05



DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE RECURSOS HIDRÁULICOS, SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN, FELIPE CAMPOS



Felipe Campos
Presidente de la Comisión
de Recursos Hidráulicos,
Sostenibilidad e Innovación
de Aigües de Barcelona

2023 ha sido el **segundo año más cálido en Cataluña**, como mínimo, desde 1950, y también **el año más seco en el litoral y prelitoral del país**. En el Observatorio Fabra de Barcelona solo se han recogido 309,5 mm de lluvia, el segundo registro más bajo en 110 años. Está claro que este episodio de sequía será un escenario recurrente, a raíz de la emergencia climática.

Ante este claro desafío que ha implicado, además, restricciones sobre el consumo de agua en el sector agrícola, turístico y ganadero de más de 200 municipios y sobre seis millones de personas, **Aigües de Barcelona ha impulsado soluciones estructurales basadas en la economía circular, como el agua regenerada**, para dar una nueva vida al agua y dejar de depender de las condiciones climáticas de nuestro territorio. Durante el año 2023, **hemos regenerado hasta 57,9 hm³** de agua residual depurada, cifra que equivale al agua que consume durante un año alrededor de un millón y medio de personas. Y apostamos claramente por extender esta solución estructural como la **mejor garantía para hacer del entorno metropolitano un lugar más resiliente** ante la escasez hídrica y preservar el estado ecológico de los ríos y los acuíferos.

Para hacer frente a la emergencia climática y trabajar por la descarbonización de nuestro entorno, hace años que implementamos un **modelo circular en nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales**,

transformándolas en ecofactorías, es decir, en centros autosuficientes que convierten los residuos en productos útiles para la agricultura, la construcción o la movilidad. La **transformación digital en todas las etapas del ciclo urbano del agua** es otro de los vectores estratégicos que nos permitirá contribuir a mejorar la resiliencia hídrica del territorio y la eficiencia hidráulica y energética. En este sentido, **el proyecto RESSONA***, impulsado de la mano de la administración, adquiere una relevancia especial a la hora de avanzar hacia una sociedad más sostenible y resiliente ante los efectos de la emergencia climática –como, por ejemplo, los episodios de sequía o las inundaciones–.

Esta es una pequeña muestra de nuestro desempeño, basado en los criterios ASG, que nos ayudan a evaluar el resultado de cada una de nuestras acciones y reforzar la confianza de nuestros grupos de relación.

Como compañía, ahora es más necesario que nunca trabajar conjuntamente, coordinados y sumando esfuerzos, con nuestros grupos de relación. Por ello, **seguiremos trabajando desde el diálogo, la cooperación y la innovación para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, impulsando la sostenibilidad del planeta y de las personas.

(*) Proyecto cofinanciado por el ministerio para la Transición Ecológica a través de los fondos NextGenerationEU.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



2023: UN AÑO MARCADO POR LA SEQUÍA

Cataluña enfrenta una crisis sin precedentes donde las altas temperaturas y la escasez de precipitaciones, que han caracterizado los últimos tres años, han dado paso al **peor escenario de sequía desde que hay registros**, teniendo una grave afectación en todos los ámbitos, desde la agricultura y la industria hasta el suministro de agua potable.

El año 2023 se inició con una situación de alerta respecto al estado de sequía en las cuencas Ter-Llobregat, estado que determina la Agencia Catalana del Agua (ACA). Ha sido un año con un régimen de lluvias muy inferior al habitual, que, sumado a la sequía que ya arrastrábamos de 2022, **ha provocado que hayamos pasado del estado de alerta al estado de excepcionalidad y que acabemos en 2023 en situación de preemergencia** en toda el área metropolitana de Barcelona.

Esta situación ha acelerado aún más la **búsqueda de soluciones innovadoras y sostenibles** que Aigües de Barcelona venía llevando a cabo para mitigar los impactos de un problema persistente.

En este escenario, **la sequía ha pasado a ser la máxima prioridad de Aigües de Barcelona**, que, sin dejar atrás su compromiso con la excelencia operativa y un servicio de máxima calidad, ha seguido consolidando la **producción y uso del agua regenerada**, que este 2023 ha vuelto a convertirse en estratégica para el suministro de agua en el área metropolitana de Barcelona, aumentando, de esta manera, la resiliencia hídrica del territorio y haciendo frente a los desafíos del cambio climático, tal y como establece la Taxonomía Ambiental de la Unión Europea.

A cierre del año 2023, **el agua regenerada ha supuesto el 25% de toda el agua que abastece al área metropolitana de Barcelona**. Por tanto, sin la anticipación de Aigües de Barcelona a la puesta en marcha de las infraestructuras y la operativa para abastecernos de agua regenerada, la situación por la falta de agua hubiera sido mucho más grave.

Por otro lado, **seguimos enfrentándonos a oscilaciones de precio importantes en materias primas y a la necesidad creciente de llevar a cabo inversiones** que permitan incrementar la resiliencia del territorio en el que la compañía opera con el fin de hacer frente a las sequías, cada vez más frecuentes e intensas.

Junto con la reutilización, **la prevención, el ahorro y la eficiencia se erigen como las principales estrategias** para adaptarse a una emergencia climática y ambiental que ya es una realidad y que implica el compromiso de todas las partes.

Gracias al esfuerzo de todos los trabajadores y trabajadoras, hemos podido hacer frente a los retos y seguimos apostando por la resiliencia y la transformación digital, teniendo en cuenta a los más vulnerables, para afrontar el futuro.

Reconocimientos

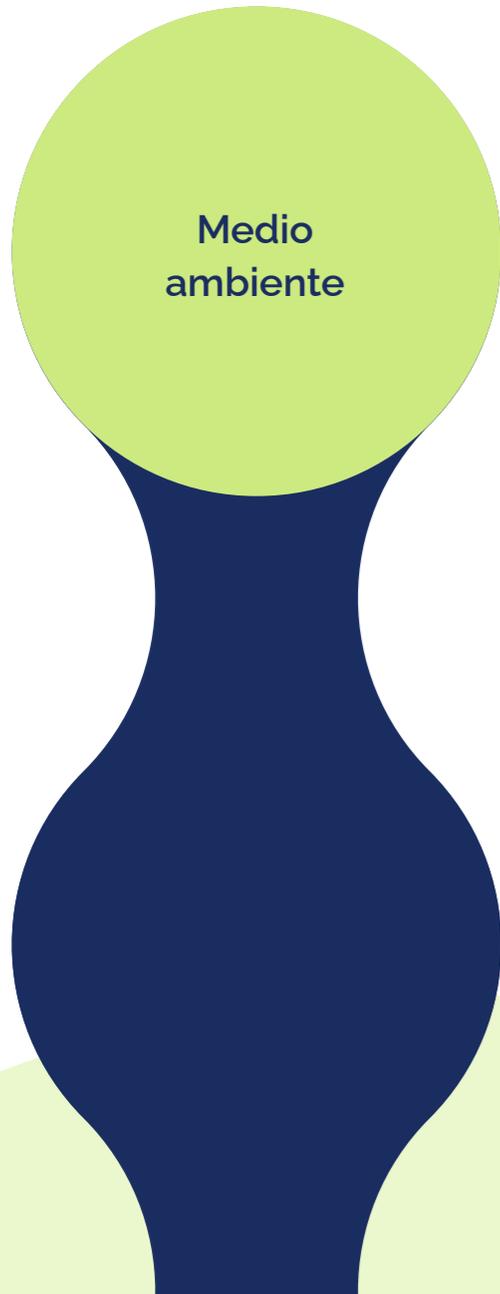
Este compromiso nos ha hecho merecedores de diferentes reconocimientos que nos han sido otorgados a lo largo del año:

- 1 Reconocimiento, por parte de *Financial Times* y Statista, como **una de las 500 empresas de la Unión Europea y el Reino Unido que más ha reducido sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2** durante los últimos 5 años.
- 2 **Mención honorífica en los Premios AECA a la Transparencia Empresarial**, que reconoce el esfuerzo y resultados en términos de transparencia y difusión de información.
- 3 Hemos alcanzado la **certificación en el Modelo AENOR de Organización Comprometida con las personas** mayores.
- 4 Hemos ampliado la certificación de continuidad **ISO 22301**, alcanzando la **certificación completa de todo el ciclo integral del agua y atención a clientes**.
- 5 El huerto urbano **REGREEN, que se abastece de agua regenerada** y ha sido impulsado por Aigües de Barcelona con la colaboración de Cetaqua, fue galardonado en los Premios del Agua 2023 en el marco del V Congreso del Agua en Cataluña, organizado por la Asociación Catalana de Amigos del Agua.
- 6 Aigües de Barcelona ha obtenido el **Certificado de Excelencia de la FP dual**, que otorga la Generalitat de Cataluña por la apuesta por esta modalidad formativa, que contribuye al desarrollo profesional y el empleo de calidad de los jóvenes en el sector del agua.

01
02
03
04
05



HITOS DESTACADOS DEL AÑO



Medio ambiente

En los últimos dos años se ha incrementado un **52,4% el volumen de agua regenerada** en el territorio metropolitano (de 37.988.797 m³ a 57.899.104 m³).

En 2023, Aigües de Barcelona ha valorizado el **96,68% del total de los residuos gestionados**.

En 2023, Aigües de Barcelona se ha comprometido a alinear los objetivos de reducción de su hoja de ruta para la neutralidad climática con la **Science Based Targets Initiative** y su **Net-Zero Standard**.

En cuanto al **Hub de Acción Climática**, este año ha sido excepcional en términos de crecimiento y compromiso. Hoy, el Hub es **una comunidad de 65 entidades**, donde cada una desempeña un **papel esencial en la construcción de un futuro más sostenible**.

Se ha evitado la emisión de **190,3 t CO₂** por disponer de una amplia flota de vehículos eléctricos.

Hemos patrocinado 11 carreras atléticas, lo que ha supuesto un **ahorro de 4.245 kg de plástico y 15.120,4 kg de CO₂ eq.**

En 2020 se realizó un **Plan de levantamiento de oportunidades de generación de energía fotovoltaica** con un total de 22 instalaciones previstas en cinco años y una generación anual de 10,4 GWh/año. Este plan se ha materializado en 2023 con la puesta en marcha de tres nuevas instalaciones de generación fotovoltaica para autoconsumo.

Se ha desarrollado el proyecto **#Micelio**, que nos ha permitido identificar el listado de **servicios ecosistémicos materiales** con los que se relaciona nuestra actividad.

A lo largo de 2023 se ha llevado a cabo la exposición itinerante **Operación Agua**, que, en forma de cuatro cubos gigantes, quiere concienciar a la ciudadanía de la situación actual y futura del agua, e invita a las personas visitantes a ser conscientes de la **importancia de actuar, proteger el recurso y hacer un uso responsable**.

El Museu de les Aigües, a través de sus **actividades digitales y presenciales** para escuelas, logró llegar a un total de **81.112 personas** durante 2023. Además, el contenido digital que ofrece el museo con propuestas interactivas para todos los públicos alcanzó 222.140 visualizaciones durante todo el año.

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Compromiso,
diversidad, equidad
e igualdad

En 2023, debido a la **sequía**, la compañía y todas las personas trabajadoras **nos hemos adaptado al nuevo escenario abordando nuevos procedimientos y formas de trabajar.**

La **brecha salarial continúa reduciéndose** y ahora se sitúa en el 3,22% (3,54% en 2022).

En la **renovación del certificado EFR** (empresa flexible y responsable) se ha mejorado la calificación B+ de empresa Proactiva y **se ha alcanzado la categoría A de empresa Excelente.**

01

02

03

04

Hemos obtenido la **certificación en el Modelo AENOR de Organización Comprometida con las personas mayores.**

Hemos renovado el **Sello Bequal Plus**, que **distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad.** El certificado tiene una vigencia de tres años y, para mantenerlo, debemos alcanzar los criterios de buenas prácticas en las áreas de estrategia y liderazgo, la gestión de recursos humanos, la accesibilidad, la compra responsable, la atención a los clientes, la acción social y la comunicación.

El 100% de la plantilla ha recibido formación en 2023, sumando **38.678,71 horas de formación en total.**

05

Hemos firmado un convenio con el Ministerio de Igualdad en el marco de la iniciativa **Empresas para una sociedad libre de violencia de género.**

La prevención de los riesgos laborales, la salud y la seguridad en el trabajo se inscriben en los valores fundamentales de Aigües de Barcelona. Este año vamos a celebrar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud Laboral con la **iniciativa Safety Stop** en todos los centros operativos, en la que se llevaron a cabo diferentes dinámicas dirigidas a tratar las herramientas que mejoran la comunicación en materia de prevención de riesgos laborales.

Se han realizado **1.640 visitas de seguridad** por parte de la dirección, responsables y mandos intermedios y encargados.



Transformación,
innovación y
excelencia

Durante 2023 hemos consolidado el **modelo de Escucha Activa** -iniciado en 2022- para evaluar en tiempo real la satisfacción de nuestros clientes.

El Ministerio nos ha otorgado una ayuda de 8 millones de euros en la primera convocatoria del PERTE del agua, que, junto con la cofinanciación de 10 millones de euros comprometidos por parte del AMB y el apoyo de la ACA, permitirán hacer realidad el **proyecto RESSONA***, que impulsa la sostenibilidad y la resiliencia del ciclo del agua metropolitano a través de las soluciones digitales.

Durante 2023 hemos llevado a cabo un **diagnóstico completo de nuestra cartera de proyectos de innovación**, lo que nos permite impulsar la transformación y su evolución en los próximos años. Con este nuevo diagnóstico impulsamos una innovación cada vez más estratégica.

Hemos finalizado el ejercicio de Materialidad iniciado a finales de 2022, pero basándonos en la **Doble Materialidad** como una manera de **anticiparnos claramente a las exigencias de la Unión Europea**.

Hemos llevado a cabo el **análisis de los seis objetivos de la Taxonomía Ambiental**, tanto desde el punto de vista de la Elegibilidad como de la Alineación.

Las tres EDARs con instalación de regeneración de agua tienen implantado un **plan específico de gestión del riesgo del agua regenerada o Sanitation Safety Plan (SSP)** que debe contribuir a la consolidación del suministro de aguas regeneradas, alcanzando una total seguridad sanitaria y ambiental en sus diferentes usos.

El consorcio del proyecto europeo **LIFE NIMBUS** celebró la puesta en marcha de la planta de producción de biometano a partir de lodos de depuradora. La planta, instalada en la depuradora del Baix Llobregat, **alimentará un autobús público de la flota de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y reducirá en más de un 85% la huella de carbono** gracias al uso de un combustible de alta calidad y de origen renovable, neutro en emisiones.

(*) Proyecto cofinanciado por el Ministerio para la Transición Ecológica a través de los fondos NextGenerationEU.

01
02
03
04
05



Acción social,
proximidad
y diálogo

Durante 2023, nuestro compromiso social ha dado lugar a **194 iniciativas**, con las que hemos llegado a más de **300.000 ciudadanos y ciudadanas**.

El **Plan de acción social de Aigües de Barcelona 2021-2023** ha contribuido a **mejorar la empleabilidad y la calidad de vida de más de 5.000 personas** en situación de vulnerabilidad, en colaboración con **38 entidades sociales** del territorio, 11 ayuntamientos y la Diputació de Barcelona.

En 2023 se ha desplegado el **programa ONA en seis municipios del área metropolitana** con más de 280 participantes.

Hemos patrocinado el premio Lluís Martí, que otorga la Federación Catalana de Voluntariado Social a la construcción de la **mejor comunidad local socialmente responsable** del área metropolitana de Barcelona.

Durante 2023, hemos mantenido un diálogo en continuo con nuestros grupos de relación a través de más de **500 encuentros**, reuniones, jornadas, foros, mesas de trabajo, etc., y se han llevado a cabo **36 procesos de cocreación**.

Se ha graduado la **tercera promoción de las becas Jóvenes Talentos**, con tres nuevas graduadas.

01
02
03
04
05



Buena gobernanza y transparencia

Aigües de Barcelona ha firmado una **nueva financiación bancaria bajo criterios ASG**.

Hemos incorporado la **trazabilidad de todos los riesgos de la compañía basándonos en criterios ASG**, clasificándolos como Ambiental (A), Social (S) o de Gobernanza (G).

Durante 2023 se ha lanzado un **curso de sensibilización en derechos humanos** dirigido a toda la plantilla de la compañía.

Hemos adaptado el canal ético a los requerimientos de la nueva **Ley 02/2023 de protección al informante**. En este sentido, hemos puesto en marcha una **nueva plataforma para posibilitar las denuncias anónimas**, la cual se ha difundido por los canales de comunicación de la compañía.

Hemos recibido una **mención honorífica en los XXII Premios AECA a la Transparencia Empresarial**, como reconocimiento de los esfuerzos y resultados obtenidos por Aigües de Barcelona en el ámbito de la transparencia y la difusión de la información.

Se ha aprobado la nueva Política de compras sostenibles, que establece los principios de sostenibilidad que garantizan el fortalecimiento de la cadena de valor en todo el procedimiento de compras, especialmente con la selección equitativa de los proveedores.



01

La sostenibilidad como único camino



Este es el propósito de Aigües de Barcelona, en el que basamos nuestra Estrategia 2030.

Nuestro punto de partida es claro: **gestionamos un recurso escaso, que, a la vez, es un bien esencial, y actuamos en un mercado regulado.**

Con el impulso del agua, cambiamos el futuro.



Nuestro propósito define qué es y en qué quiere convertirse Aigües de Barcelona en su ecosistema.

01

02

03

04

05



Con una visión de anticipación, **la compañía analiza las directivas europeas –nuevas y futuras– en términos de sostenibilidad** y es por ello que este año hemos llevado a cabo un análisis exhaustivo del CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). En este sentido, **nuestra Estrategia 2030 está alineada a estas directivas** con los siguientes objetivos:

- Dar respuesta a los retos sociales, ambientales y de buena gobernanza que permitan consolidar Aigües de Barcelona como agente de cambio y transformación.
- Identificar soluciones y proyectos de futuro (resiliencia).
- Blindar la resiliencia económica y financiera de la compañía a través de la anticipación de los riesgos en clave ASG.

A partir de aquí, son muchas las acciones que hemos llevado a cabo, entre las que destaca el **ejercicio de Doble Materialidad para entender los temas materiales más relevantes para cada uno de nuestros grupos de relación.**

Además, la compañía está certificada con la **norma SGE 21 de Forética**, la cual garantiza un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

01

02

03

04

05





(2-22)

ASG Y DOBLE MATERIALIDAD, LA BASE DE NUESTRA GESTIÓN

Los **criterios ASG y los temas materiales derivados de la Doble Materialidad**, conforman, junto con los grupos de relación de la compañía, la base de la Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona, es decir, la hoja de ruta para los próximos años.

Una estrategia de integración: Propósito, ASG y ODS

Somos una compañía *purpose driven*: nuestro propósito nos define y cada una de sus palabras nos representa.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



(2-22)

MATRIZ ASG

La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona viene fijada por la **matriz de criterios ASG**, donde están representados todos los ámbitos de la compañía y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Con la matriz ASG alcanzamos uno de nuestros principales objetivos: **integrar los criterios Ambiental, Social y de Gobernanza a la toma de decisiones y a la cultura empresarial**. Esto también nos permite trabajar en un doble enfoque clave: **la transversalidad y la transformación en positivo**.

Ambiental

El impulso del agua para **regenerar el planeta**

Agua
Resiliencia
Calidad 

Neutralidad climática 

Biodiversidad y capital natural 

Economía circular 

Social

El impulso del agua para **contribuir al bienestar de nuestras comunidades**

Ciudadanía 

Bienestar integral
Seguridad y salud laboral
Derechos Humanos 

Talento 

Diversidad y equidad 

Compromiso e impacto social

Gobernanza

El impulso del agua para **generar impacto positivo y ser más resilientes**.

Rendición de cuentas 

Propósito y gobernanza 

Gestión del riesgo 

Transparencia y diálogo
Materialidad
Grupos de relación 

Inversiones sostenibles
Tecnología y digitalización
Innovación 

Ética y compliance 

Cadena de valor 

01

02

03

04

05



HORIZONTE 2030: OBJETIVOS 2030 DE LA COMPAÑÍA Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

01

02

03

04

05





Mireia Hernan
Directora de
Estrategia 2030
y Rendición de
Cuentas de Aigües
de Barcelona

Mireia Hernan, directora de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona

« Este año 2023, en el que los efectos del cambio climático han sido más evidentes que nunca y en el que las cuencas internas de Cataluña han entrado en fase de preemergencia, se ha demostrado que, más allá de las medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, es necesario un análisis de riesgos y oportunidades robustas para encarar de forma proactiva todos los desafíos futuros, más allá de los ambientales, y disponer de planes de acción.

Al mismo tiempo, 2023 también ha sido el año en el que la Unión Europea ha activado las palancas a partir de las cuales debemos alcanzar la neutralidad climática en 2050. Estas palancas nos han llegado en forma de nuevas directivas, las cuales estamos analizando e integrando en nuestra gestión, para, como siempre, darles respuesta de forma coherente y ordenada con la máxima anticipación, transparencia y transversalidad a toda la compañía.

La anticipación es clave para hacer frente a los retos ambientales y sociales, y estos solo se podrán llevar a cabo si su gestión se hace desde el buen gobierno y teniendo en cuenta a todos los grupos de relación.

Es por ello por lo que el diálogo en continuidad y el análisis de la Doble Materialidad nos aportan información muy valiosa sobre cuáles son las expectativas de nuestros grupos de relación hacia el rol de Aigües de Barcelona en la sociedad, y cómo nosotros podemos contribuir a resolver los grandes retos colectivos que tenemos por delante.

Ser creadores de soluciones significa estar al lado de las personas trabajadoras, la ciudadanía, los proveedores y todas las administraciones para cocrear conjuntamente en todos los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en los que podamos generar un impacto positivo.

La integración de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de las empresas y la hoja de ruta hacia la Agenda 2030 (marcada por las Naciones Unidas, a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible) son los que nos deben permitir activar los proyectos e iniciativas que nos ayuden a encarar el futuro con mayor confianza y, al mismo tiempo, generar un impacto positivo en las personas y el medio ambiente bajo el paraguas de una debida gobernanza que fomente la transparencia y la escucha activa con toda la sociedad. »

01

02

03

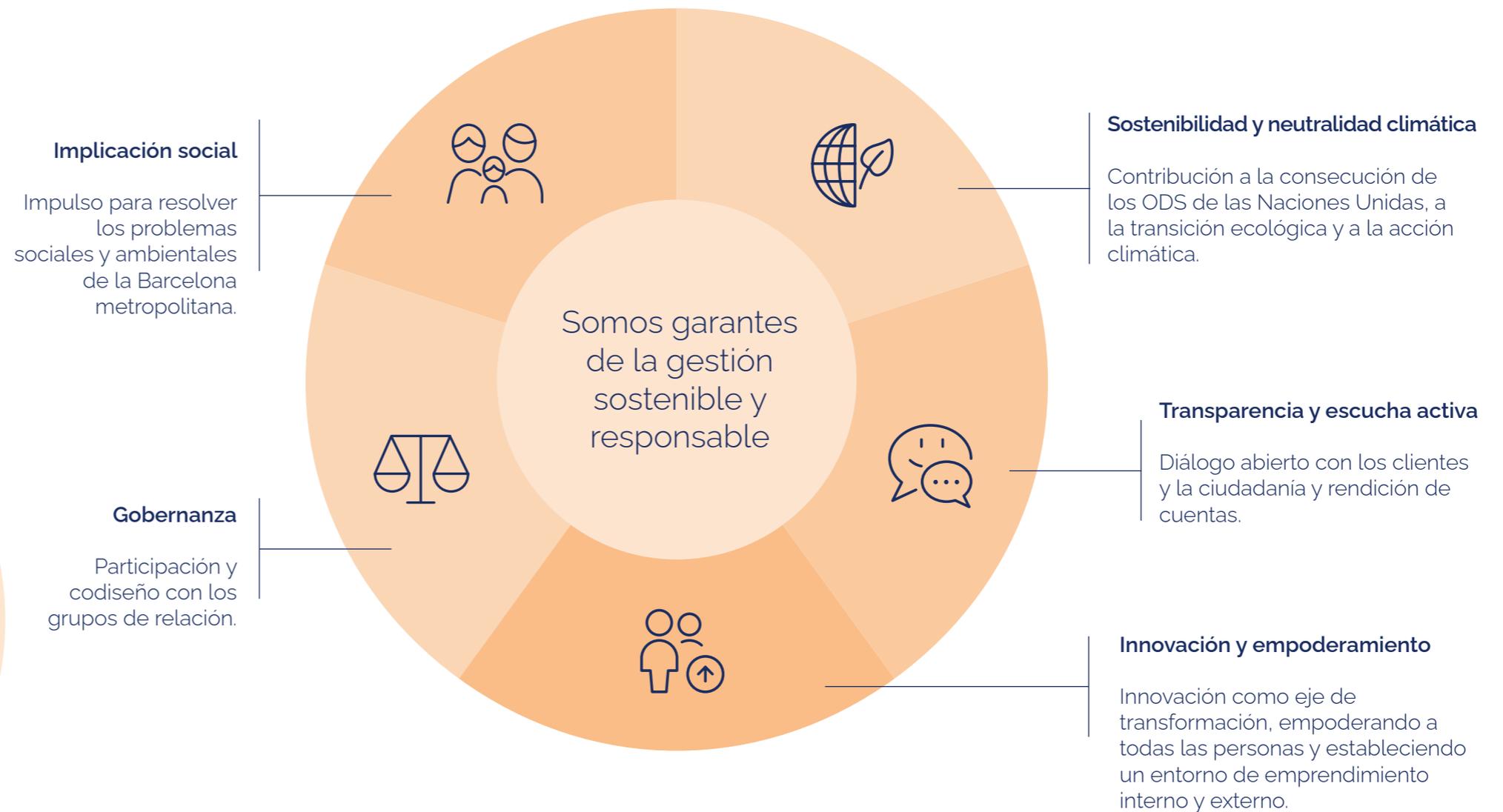
04

05



Desde Aigües de Barcelona trabajamos por el bienestar de las personas y el entorno donde viven. Queremos que las ciudades sean un lugar mejor para vivir, con una calidad de vida garantizada. Este propósito central de nuestra acción se basa en una determinación clara: que el agua se convierta en el impulso que nos permita cambiar el futuro. Para conseguirlo, **contribuimos diariamente al desarrollo sostenible del territorio metropolitano de Barcelona** con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas** y la aplicación de los criterios **ASG**.

De este modo, la **Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona** se sustenta en el propósito de la compañía, a partir del cual definimos los cinco principios orientadores que permiten la creación de valor compartido:



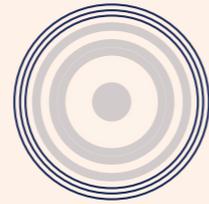
- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Nuestra Estrategia 2030 está basada en:

- Los criterios ASG.
- Los temas materiales derivados de la Doble Materialidad.
- Los grupos de relación de la compañía.

Nuestros grupos de relación



ODS



Criterios ASG



Doble Materialidad



Esta Estrategia 2030, definida en el siguiente gráfico, también cuenta con nuestro propósito como eje vertebrador por su capacidad de generar un impacto positivo:



01
02
03
04
05

Objetivos de la Estrategia 2030

Los objetivos que Aigües de Barcelona se marca son **ambiciosos y transversales**, de amplio alcance, siempre basados en el patrón ASG:

- Alinear la capacidad de creación de valor de la empresa con las **necesidades de la sociedad** en el ámbito metropolitano de Barcelona.
- Vincular la razón de ser de la compañía con **objetivos sociales, ambientales, de gobernanza y económicos**.
- Asumir el compromiso de **gestión transparente, eficiente y sostenible** de un bien público.
- Integrar a los **grupos de relación** en el diseño de las acciones y la toma de decisiones.
- Impulsar el **codiseño y la colaboración abierta** entre administraciones, empresas y ciudadanía como una oportunidad para hacer frente a los retos de la Barcelona metropolitana en el horizonte 2030.

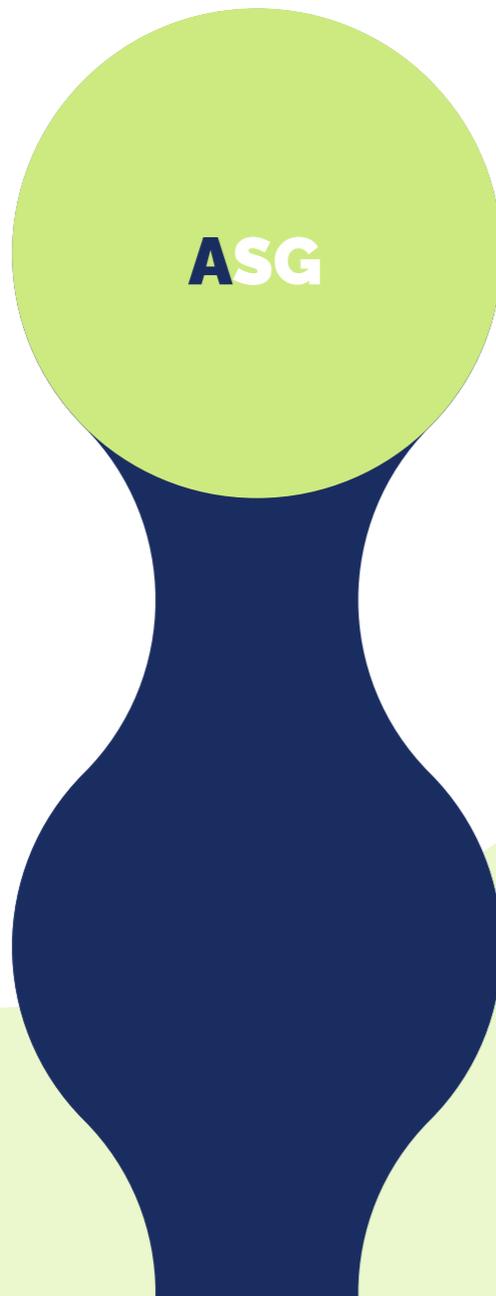
A la hora de analizar estos objetivos, hay que tener en cuenta que están definidos a partir de una estrategia basada en la sostenibilidad y bajo criterios ASG. Por tanto, en muchos casos se ha tomado como año base el 2021, que marca el inicio de los retos establecidos como compañía para el año 2030.

**Estrategia 2030:
poniendo a las
personas en el
centro, construimos
un planeta mejor.**





Objetivos estratégicos AB 2030



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

A - Agua (resiliencia)

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Gestión del ciclo integral del agua	Liberar recursos de agua potable incrementando anualmente un 10% los m ³ de agua regenerada utilizada (1)	% de incremento anual de m ³ de agua regenerada que permiten liberar recursos de agua potable (año base 2020)	10% anual	62,69%	9,90%	757%
	Lograr una eficiencia del 85,5% en la red de abastecimiento el 2026	Rendimiento técnico hidráulico de la red de abastecimiento	Año 2026: 85,5% Año base: 2020	83,05%	83,78%	83,51%
	Lograr un 70% de abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona a partir de recurso hídrico local (2)	% de recurso local (cuenca Llobregat + cuenca Besòs) respecto al total de recursos utilizados en el abastecimiento de agua	70%	67%	62%	61,52%

(1) Objetivo de liberación de agua potable a partir del incremento de la producción de agua regenerada ha tenido un incremento en 2023 a causa de la cantidad de agua regenerada producida que se ha puesto a disposición para liberar otros recursos y hacer frente a la sequía.

(2) Objetivo de asegurar un 70% de abastecimiento de agua a partir de recurso local se ha visto condicionado por las condiciones de sequía, las cuales han dificultado la capacidad de disponer de recurso local.



A - Agua (calidad del agua)

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Gestión del ciclo integral del agua	Mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua, anticipándose a las exigencias de la nueva Directiva de Aguas de Consumo (UE) 2020/2184 en cuanto al control de nuevos contaminantes	IND1: % nuevos parámetros* controlado	IND1: 100%	Disp. abril 2022	85,70%	100%
		IND2: % nuevos parámetros* cumpliendo valor paramétrico	IND2: 80% / 100% (enero 2024)	Disp. abril 2022	99,46%	99,78%
Satisfacción de los clientes	Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Percepción de la ciudadanía respecto a la calidad organoléptica del agua (encuesta Ómnibus de GESOP)	META 2025: incremento del 10% de la mejora en la percepción de la ciudadanía (año base: 2021) META 2030: incremento del 20% de la mejora en la percepción de la ciudadanía (año base: 2021)	40,9%	44,5%	38,94%

* 5 ácidos halocéticos (sumatorio), PFAS (sumatorio), bisfenol A, uranio, cloritos, cloratos.

A - Economía circular

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)	Promover la economía circular en la valorización del 35% de los lodos producidos y la gestión del 50% de los residuos (3)	% de reducción de los residuos que son enviados a un vertedero o depósito controlado (año base 2020)	50%	0%	0%	0%
		% lodos de los que se hace aprovechamiento energético	35%	0%	0%	0%
Gestión del ciclo integral del agua, economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)	Convertir las EDARs en ecofactorías en 2030, según sus capacidades tecnológicas	Nº de EDARs convertidas en ecofactorías (% en función de los ejes posibles para cada EDAR)	TODAS	2	3	3

(3) Objetivo de promover la economía circular en la valorización de los lodos y los residuos se trata de un objetivo que para lograrlo hacen falta importantes inversiones y actuaciones que requieren mucho de esfuerzo. Dadas las circunstancias de sequía se han priorizado otras inversiones y actuaciones para asegurar el suministro de agua.

A - Biodiversidad y capital natural

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Protección del litoral y biodiversidad	Naturalizar el 100% de nuestros espacios, preservando el medio natural y la biodiversidad de nuestras instalaciones	m ² naturalizados/ total m ² instalaciones AB	100%	24,48%	34,7%	53,21%

A - Neutralidad climática

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Energía y mitigación del cambio climático	Reducir un 55% la huella de carbono el 2030 (año base 2019)	% de reducción de la huella de carbono respecto al año 2019	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	5,27%	7,44%	-8,29%
	Implantar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos (desplazamientos <i>in itinere</i> y desplazamientos <i>in mission</i>) (4)	Ecomobilidad <i>in itinere</i>	Reducción año a año	37%	38,40%	39,58%
Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	Incremento anual de 4 centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua del grifo como primera opción	Nº de centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua de boca como primera opción	4 anualmente	1	17	10
Gestión del ciclo integral del agua	Incremento anual de la producción de CAPs (Créditos de Agua Positiva) a partir del agua regenerada producida (5)	Nº de CAPs generados a partir del agua regenerada producida	2023: 4.841 2024: 4.841 2025: 9.991 2026: 15.141 2027: 17.201 2028: 17.700	-	-	8.553

(4) Objetivo implantación de la movilidad sostenible mide el % de desplazamientos de las personas trabajadoras que se realizan con medios sostenibles.

(5) El objetivo de incremento anual de CAPs es nuevo de este 2023, puesto que es uno de los indicadores de la nueva financiación sostenible de la compañía. Los CAPs han sido certificados por ACT4WATER y verificados por una entidad externa independiente.

01

02

03

04

05



S - Compromiso e impacto social

	👥 OBJETIVO	📊 INDICADOR	👍 META	2021	2022	2023
Acción social y garantía de suministro	Mantener la inversión en acción social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en acción social (criterios LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada año	1,9 M€	2,84 M€	2,53 M€
	Detectar de forma proactiva un 20% de hogares en situación de vulnerabilidad (1)	2% de incremento anual respecto el año antes de familias vulnerables detectadas a partir del análisis de patrones de comportamiento (año de partida 2021)	2% anual (año base 2021)	0%	0%	0%
Satisfacción de los clientes	Lograr 100% de accesibilidad en los canales de atención al cliente presenciales y digitales	Porcentaje oficinas de atención al cliente renovadas/reformadas siguiendo criterios accesibilidad (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC Badalona, Hospitalet, Gavà) 2027: 100%	25%	50%	50%
		Sello AA en la web (incorporando área clientes) y renovar certificación anualmente (3)	WEB 2024: 100%	NO	SI	86%
Integración de la sostenibilidad al modelo de negocio	Incrementar la capacidad de generar ocupación directa, indirecta e inducida a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la empleabilidad	% de incremento anual de la capacidad de generar ocupación (directa, indirecta e inducida) por parte de AB	2% anual (2020: año de partida)	12,58%	3,08%	17,10%
		Nº de trabajadores/as que participan en programas que promueven la empleabilidad	10% de la plantilla	5,72%	6,68%	6,22%
Tecnología e innovación	Promover los servicios con valor añadido que repercutan en una gestión eficiente de datos a disposición de la smart city (2)	% de implantación de la telemedida	2021 - 2025: 10% anual	59,95% (punto de partida del % de implantación)*	16,53% (69,86%)	15,96% (81%)
		Nº de casos de uso ejecutados y a disposición de los grupos de relación a partir del dato	2021 - 2025: mínimo 3 casos anuales 2026-2030: mínimo 5 casos anuales	1	4	0

* Porcentaje de implantación año base.

01

02

03

04

05



S - Diversidad y equidad

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Diversidad, equidad e inclusión	Lograr la paridad entre hombres y mujeres en posiciones técnicas y en cargos directivos o de mando y en el modelo de gobernanza de AB	Paridad de mujeres en cargos directivos y de mando	Paridad (min. 50%)	39,15%	40,32%	38,98%
		Paridad de mujeres en posiciones técnicas (T1, T2 y T3)		35,48%	36,52%	35,05%
		Paridad en todos los órganos de gobernanza		49%	45,76%	38,10%

S - Ciudadanía

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Satisfacción de los clientes & Tecnología e innovación	Maximizar la digitalización en la relación con los clientes sin dejar a nadie atrás	% de transacciones con los clientes a través de canales digitales	2024: 65% 2027: 45% 2030: 60% de todas las transacciones	33,74%	41,20%	37,89%
		% clientes alta OFEX	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%	41,98%
		% contratos no domésticos digitalizado	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	63,95%	63,63%	67%

S - Bienestar integral

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Bienestar, conciliación y condiciones laborales	Mantener la siniestralidad en la buena tendencia de los últimos años	Indicador compuesto de IF y IG (IFxIG)	La media de los últimos 3 años tiene que ser inferior a 3	1,37	0,43	0,66
	100% de implantación de medidas de <i>smart working</i> y bienestar en toda la plantilla que las pueda disfrutar	% de la plantilla en <i>smart working</i>	100%	67,41%	75,79%	90,35%
		Índice de satisfacción de la plantilla (medido en las encuestas de clima)	2030: 8	7,9	7,9	7,9

S - Talento

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Tecnología e innovación	Realizar un esfuerzo en I+D+i anual igual o superior a 4,6M€	M€ anuales destinados a I+D+i	Objetivo anual hasta 2030 igual o mayor a 4,6M€	4,65 M€	4,849 M€	4,84 M€

(1) Objetivo de detección de forma proactiva de hogares en situación de vulnerabilidad supone disponer de una serie de datos que a día de hoy no están disponibles por parte de la compañía. Por este motivo, no se ha podido poner en marcha la detección proactiva por parte de Aigües de Barcelona.

(2) Objetivo de promover los servicios con valor añadido, que incluye el indicador del número de casos de uso ejecutados y a disposición de los grupos de trabajo, no se ha logrado, puesto que todos los casos de uso a partir del dato se han paquetizado para poderlos llevar a cabo dentro de un proyecto de digitalización mayor que se materializará en 2024.

(3) Objetivo de sello AA accesibilidad en la web pasa de ser SÍ o NO a un porcentaje porque disponemos de una herramienta específica que nos permite medir el nivel de accesibilidad de la web.

01

02

03

04

05



ASG

G - Cadena de valor

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Cadena de suministro responsable	Lograr un 80% del volumen de compra total direccionable bajo criterios de sostenibilidad en 2030	% de compra con criterios de sostenibilidad (año base 2021)	Meta anual 2022-2027: incr. 10% anual respecto año anterior Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecto año anterior	39%	43,7% (12%)	49,4% (13%)

G - Transparencia y diálogo

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022	2023
Construcción de alianzas y comunicación con los GR	Establecer mínimo 20 procesos anuales de cocreación con nuestros grupos de relación	Procesos participativos o de cocreación ofrecidos a nuestros grupos de relación	Meta anual 2021-2023: 20 procesos/año Meta anual 2024-2030: 25 procesos/año	28	42	36

Todos estos objetivos se fijaron en el año 2021 de acuerdo con las circunstancias y el contexto de aquel momento. Es por ello que **durante 2024 se procederá a su revisión, con el fin de adecuarlos al contexto actual**, ya que algunos de ellos requieren de inversiones, actuaciones y proyectos que han quedado en segundo término dada la situación de sequía, con la complejidad que supone la gestión del recurso y la necesidad de inversiones, de incremento constante de precios y de la nueva regularización proveniente de Europa en términos de sostenibilidad.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2015, las Naciones Unidas definieron **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** desglosados en 169 metas a alcanzar en 2030. Este marco común aborda los mayores retos de la humanidad desde una perspectiva global y transversal en la que se hace necesaria la implicación activa de las empresas, los gobiernos y la ciudadanía, entre muchos otros protagonistas.

Así, hemos determinado nuestra contribución a través de tres ejes de acción que tienen impacto sobre varios ODS:

- **Visión local, resultados globales:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que abordan retos locales, es decir, resolver desafíos globales a partir de problemas locales.
- **Soluciones específicas:** estrategias enmarcadas dentro de la Agenda de Aigües de Barcelona 2030, que desarrolla soluciones perfectamente definidas y replicables para abordar retos concretos.
- **Diálogo y cooperación:** colaboraciones con otros agentes para multiplicar el impacto y dar respuesta a varios ODS de manera directa o indirecta.

Impacto directo



Contribución directa



Contribución complementaria



01
02
03
04
05



UNIÓN DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA Y DEL IMPACTO: LA DOBLE MATERIALIDAD

Doble Materialidad, un enfoque estratégico

01

02

03

04

05

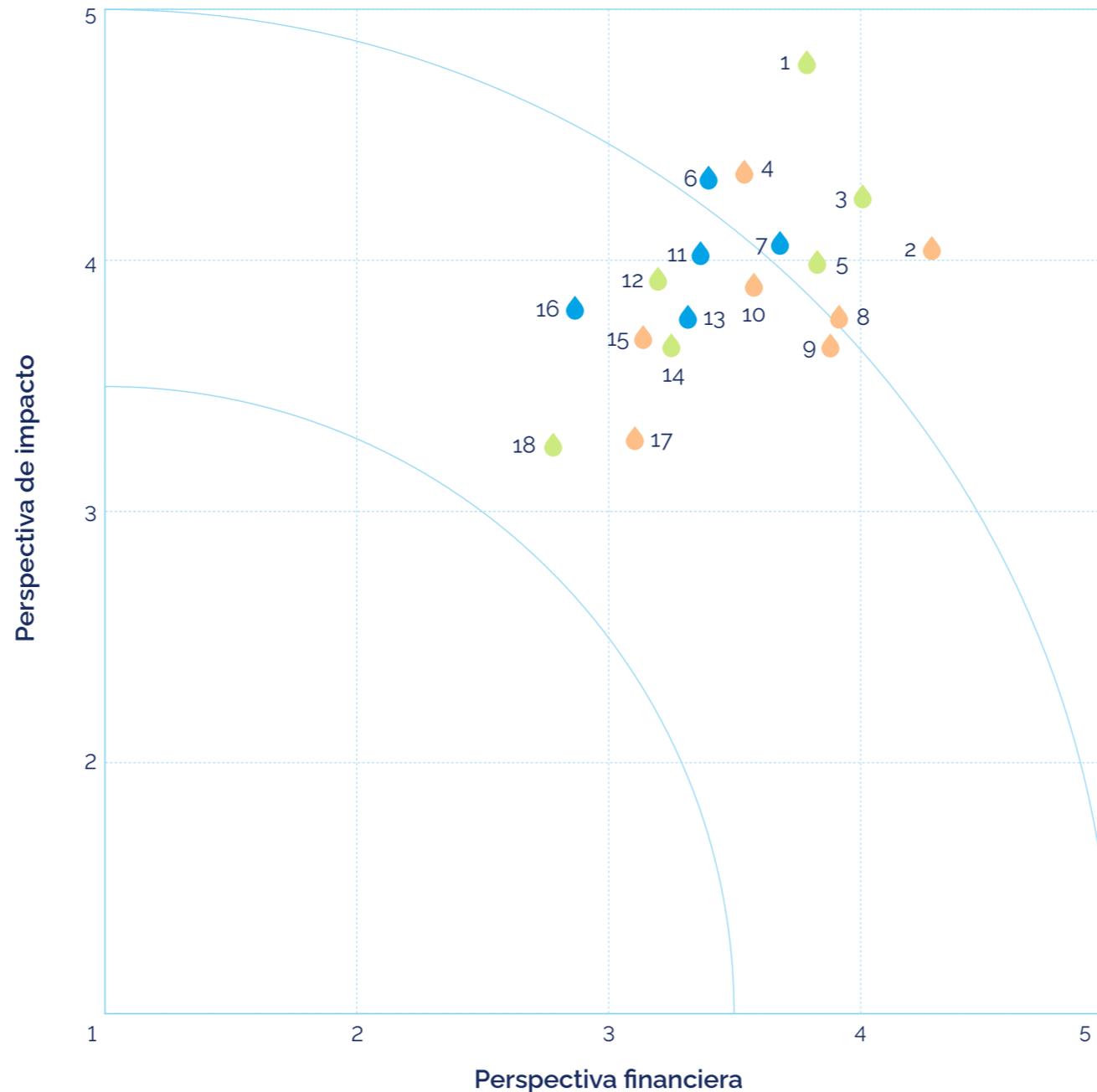
La herramienta más relevante para perfeccionar la gestión social de la compañía es el análisis de la Materialidad. Durante 2023, el estudio de la Materialidad evolucionó y actualmente **basamos nuestra estrategia en la Doble Materialidad**, lo que nos permite orientarnos mejor en los propios retos adquiridos y en los establecidos por la Unión Europea.



Así, la Doble Materialidad es el resultado de cruzar dos estudios estratégicos: el estudio de impacto y el estudio financiero.

La Doble Materialidad, de este modo, identifica los impactos del desarrollo operativo y financiero -perspectiva de fuera hacia dentro- y también los impactos económicos, sociales y medioambientales que causa la compañía en el entorno -perspectiva de dentro hacia fuera-.

Matriz de Doble Materialidad



- **Materialidad de impacto:** permite saber si el desarrollo de la compañía está conectado a impactos significativos reales o potenciales sobre las personas o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo. Incluye los impactos directamente causados por la compañía y los directamente vinculados a la cadena de valor.
- **Materialidad financiera:** determina cuáles son los efectos financieros en las empresas, es decir, qué riesgos u oportunidades se generan y qué influencia pueden tener en los flujos de efectivo o en el futuro.

Tabla de Doble Materialidad

ASG	ID	Temas materiales	01
A	1	Gestión del ciclo del agua (Agua regenerada)	02
G	2	Buen gobierno y gestión de riesgos	03
A	3	Energía y mitigación del cambio climático	04
G	4	Tecnología e innovación	05
A	5	Adaptación al cambio climática	
S	6	Bienestar, conciliación y condiciones laborales	
S	7	Acción social y garantía de suministro	
G	8	Gestión de datos y ciberseguridad	
G	9	Cadena de suministro responsable	
G	10	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	
S	11	Satisfacción de los clientes	
A	12	Economía circular y uso eficiente de los recursos diferentes del agua	
S	13	Atracción y fidelización del talento	
A	14	Emisiones	
G	15	Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	
S	16	Diversidad, equidad e inclusión	
G	17	Ética empresarial	
A	18	Protección del litoral y la biodiversidad	



IMPACTO ASG DE NUESTRA GESTIÓN



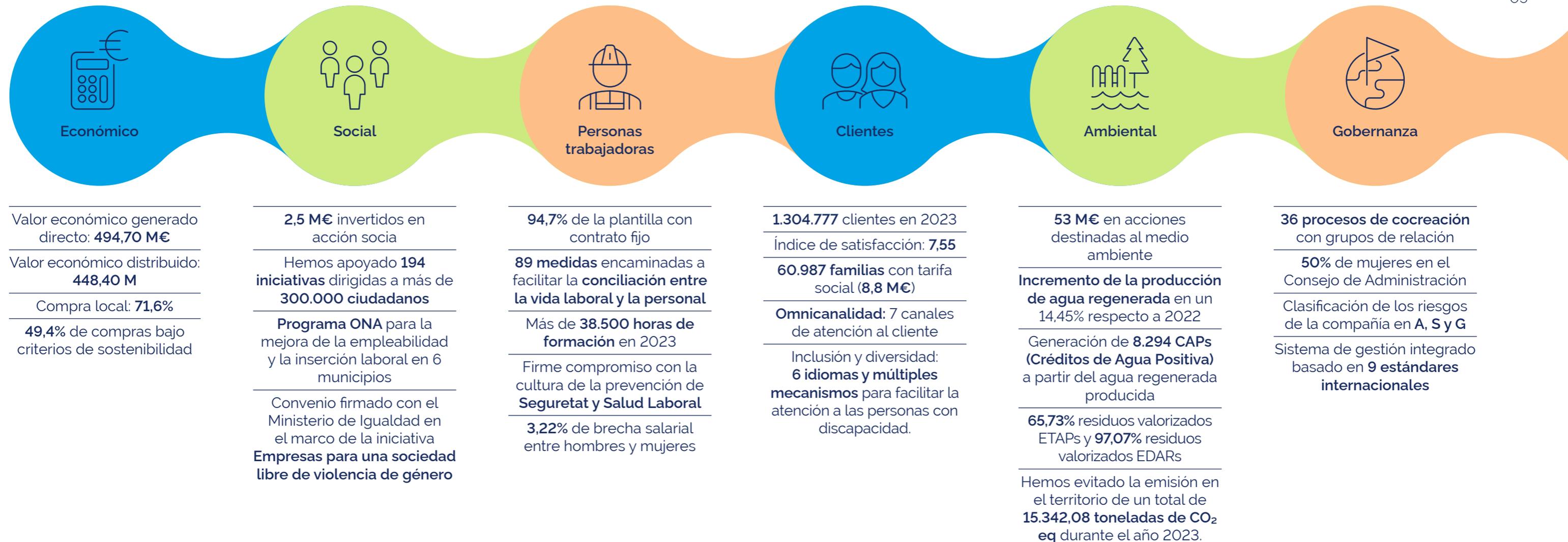
Trabajando para el agua y para la gente

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

En Aigües de Barcelona **trabajamos** **juntamente con los diferentes grupos de relación para dar soluciones efectivas y reales a los retos ambientales, sociales y de gobernanza.** Estos retos nos permiten crear valor compartido y son nuestra razón de ser. Una razón de ser que va más allá de ofrecer un servicio óptimo y gestionar de manera responsable un recurso vital como es el agua.

Impacto social, ambiental y económico

Creación de valor 2023



01

02

03

04

05



Impacto socioeconómico: generación de riqueza y creación de puestos de trabajo

Año tras año, Aigües de Barcelona realiza el **cálculo del valor social integrado de la compañía** a partir de la metodología internacional Input-Output. Adaptamos este cálculo al ámbito regional en colaboración con un experto independiente (Valora) y obtenemos una información valiosa: la capacidad de generación de riqueza y de generación de puestos de trabajo a tiempo completo por parte de Aigües de Barcelona durante todo el ejercicio anual.



En este sentido, la compañía mide el impacto que su actividad genera sobre:

- » **EL PIB**
- » **La empleabilidad**

Este impacto lo calculamos en diferentes alcances geográficos de análisis: España, Cataluña y el área metropolitana de Barcelona.

El impacto total, además, tiene en cuenta el impacto directo (Aigües de Barcelona), el impacto indirecto (proveedores de Aigües de Barcelona) y el impacto inducido (cadena de valor de Aigües de Barcelona).

Se evidencia un incremento año tras año de la capacidad de generar riqueza y puestos de trabajo.

01

02

03

04

05



Impacto total que la actividad de Aigües de Barcelona genera en la Producción Interior Bruta

Por cada 208 litros de agua entregada contribuimos a generar 1 euro de riqueza en la sociedad.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Impacto generado por la actividad de la compañía sobre la ocupación desagregados en: directo, indirecto, indirecto secundario e inducido:

01

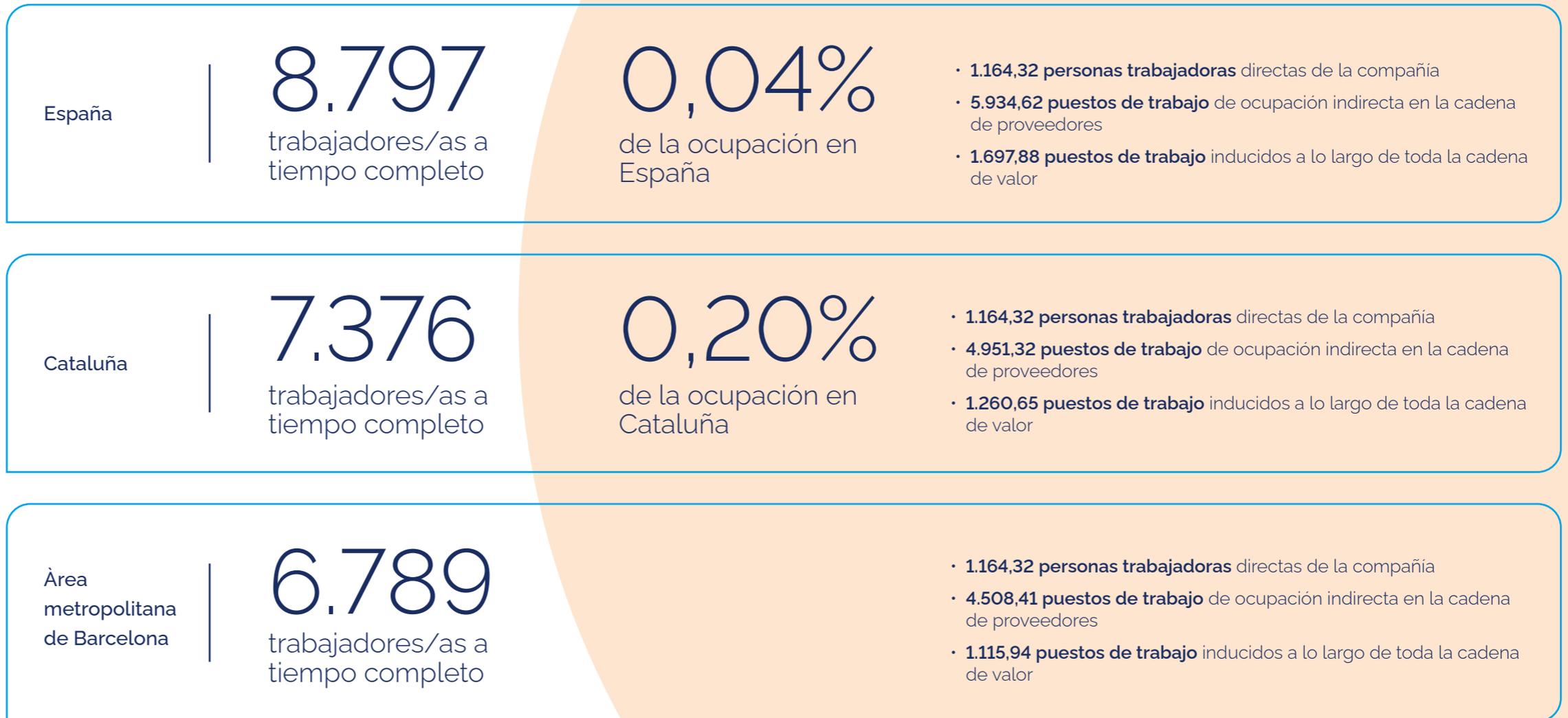
02

03

04

05

Por cada 21,19 millones de litros de agua entregada generamos un puesto de trabajo a tiempo completo.





Contribución social

Durante 2023 hemos destinado a la sociedad **2,5 millones de euros** (iniciativas enmarcadas dentro de la metodología LBG) en acciones de educación y sensibilización ambiental, desarrollo local y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

01

02

03

04

05

Contribución social (M€) *

2021

2022

2023

	2021	2022	2023
Contribución social según LBG	1,9	2,8 **	2,5
Patrocinios	0,4	0,6	0,7
Proyectos propios y otros	1,5 ***	2,2 ***	1,8

Cálculo del valor social integrado de la acción social

Acción social		Generación de riqueza Millones de euros	Directo	2,10
			Indirecto	0,48
			Inducido	0,15
			Total	2,73
		Generación de ocupación Trabajadores/ as a tiempo completo	Total	54,06

(*) Importes contabilizados: en dinero, especie y costes de gestión.

(**) El incremento de 0.9 millones de euros en 2022 viene provocado, principalmente, por el despliegue del Plan director de acción social (proyectos realizados con el tercer sector) y por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

(***) Importe recalculado por redistribución de importes entre categorías.



Durante 2023, nuestro compromiso social ha dado lugar a **194 iniciativas**, con las cuales hemos llegado a más de **300.000 ciudadanos y ciudadanas**.

Podemos afirmar que, durante 2023, **190 organizaciones** se han beneficiado de nuestra contribución social.

Empoderamiento ciudadano y consumo responsable

Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa llevar a cabo nuestra actividad cuidando del recurso esencial que gestionamos –el agua–, respetando el entorno donde operamos –el área metropolitana de Barcelona– y poniendo a las personas trabajadoras y a la ciudadanía en el centro.

Esta visión se traduce en un **amplio programa de acción social y sensibilización con impacto directo en el medio ambiente**. Nuestro objetivo es acompañar y proteger a los colectivos en situación de vulnerabilidad y, a la vez, educar y concienciar sobre la importancia del consumo responsable del agua y los efectos del cambio climático.

01

02

03

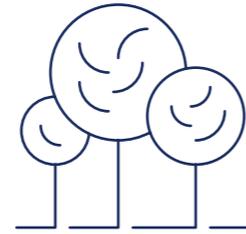
04

05

Impacto medioambiental

Durante el ejercicio 2023, la compañía ha invertido **23,58 millones de euros en acciones destinadas al medio ambiente** y, además, ha afrontado diversos gastos con el objetivo de proteger y mejorar en este ámbito por un importe total de 29,4 millones de euros.

Un factor clave para la actividad de Aigües de Barcelona es la sostenibilidad medioambiental y, especialmente, alcanzar la neutralidad climática. Esto conlleva que, **en la selección de las inversiones, atendiendo siempre a las necesidades del servicio, se priorizan aquellas que favorecen la consecución de los objetivos medioambientales.**



Los **impactos de las inversiones de Aigües de Barcelona** buscan:

La reducción de la huella de carbono y la huella hídrica.

La reducción de las emisiones propias.

El incremento en la producción de energías renovables.

El incremento en la valorización de los residuos.

El ahorro energético.

Estos objetivos son compartidos con nuestros reguladores y, por este motivo, es lógico ver en el tiempo un incremento significativo del esfuerzo inversor en aquellas actuaciones que tienen un impacto medioambiental favorable.



Durante el ejercicio 2023 se ha producido un **incremento del esfuerzo inversor motivado por dos circunstancias:**

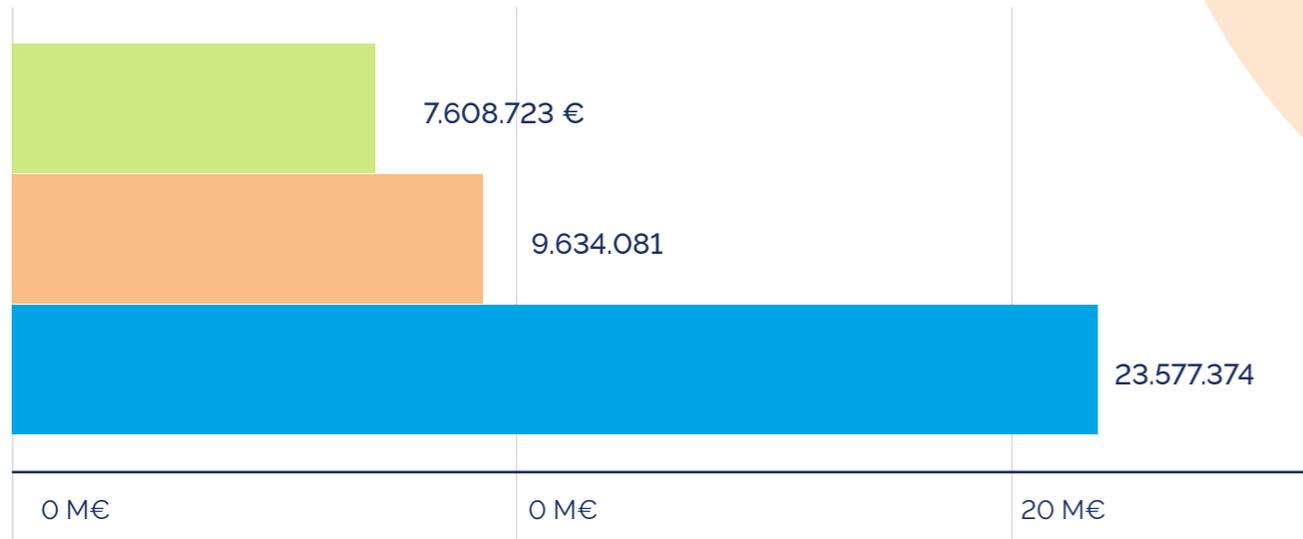
Por un lado, el acuerdo con el AMB para el incremento del esfuerzo inversor ordinario de 9,9 M€.

Por otro lado, la ejecución de inversiones extraordinarias por valor de 8,9 M€ por la necesidad de dar respuesta a la situación actual de sequía.



Inversión mediambiental

2021 2022 2023



2021



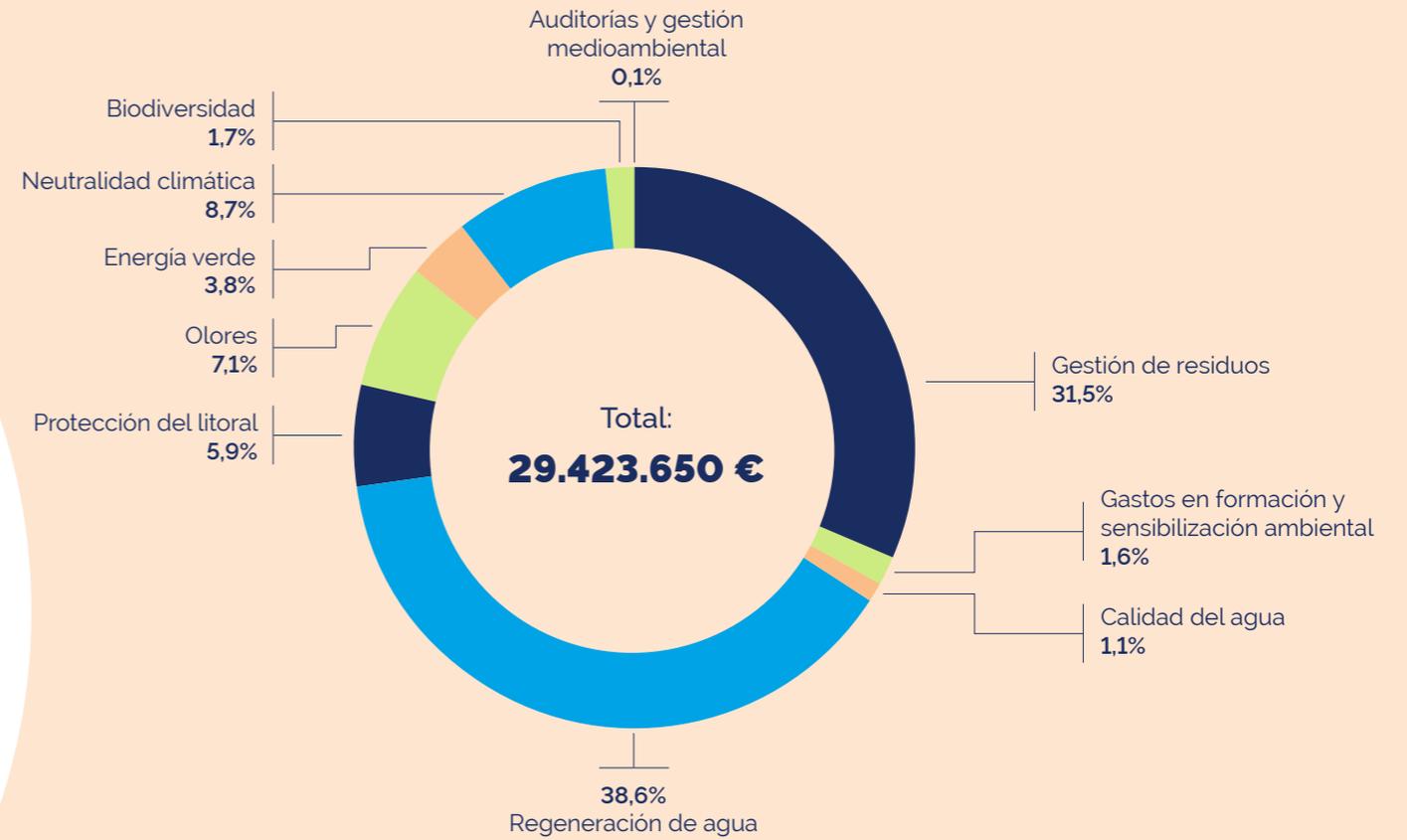
2022



2023

(*) El incremento respecto a 2022 se produce básicamente en el capítulo de 'Regeneración de agua' y viene motivado por la necesidad de dar respuesta a la situación de sequía actual.

Gasto ambiental



Cálculo valor social integrado de la acción ambiental

Ambiental	Generación de riqueza Millones de euros	Directo	52,89
		Indirecto	21,42
		Inducido	13,25
		Total	87,56
Generación de ocupación Trabajadores/as a tiempo completo	Total	766,46	



02

Protección del medio ambiente



DESAFÍOS EN PARALELO: MEDIO AMBIENTE Y SEQUÍA

Xavier Bernat
Director de Sostenibilidad
de Aigües de Barcelona

MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2023



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE **ASG**

Xavier Bernat, director de Sostenibilidad de Aigües de Barcelona

« Nos encontramos en un contexto de emergencia climática y ambiental que ya se ha traducido, hoy en día, en impactos severos sobre los modelos y la calidad de vida. Como era previsible, los vectores estresados de base en un territorio son los más perjudicados por las consecuencias del cambio climático. Así, además de la emergencia hídrica que sufre de manera basal la región metropolitana de Barcelona, el territorio, globalmente, también sufre la sequía de mayor virulencia y continuidad temporal vivida hasta ahora.

Ante esta situación de tensión estructural y extrema que afecta directamente al ciclo del agua, la compañía ha intensificado sus esfuerzos en adaptación a la emergencia climática y ambiental y al mantenimiento del trabajo para mitigar el cambio climático y fomentar el buen estado de los ecosistemas naturales.

Fruto de esta intensa acción por el clima y el medio ambiente, este 2023 destacamos los hitos logrados en materia de agua regenerada, el recurso más sostenible y resiliente para adaptarnos a la sequía y a la escasez hídrica basal. Así, en 2023 la compañía ha conseguido regenerar hasta 58 hm³ que han permitido

garantizar la resiliencia hídrica, especialmente en los usos de agua prepotables, ambientales y agrícolas. Paralelamente, la compañía –por encargo del AMB y en colaboración con los usuarios potenciales de agua– ha seguido desarrollando el Plan director sectorial de agua regenerada de ámbito metropolitano, pieza estratégica que traza las necesidades e infraestructuras necesarias para acelerar la incorporación efectiva del agua regenerada y garantizar así la adaptación territorial a la emergencia hídrica.

Finalmente, en este mismo eje, la compañía ha estado desarrollando varios proyectos constructivos, conjuntamente con la administración y los usuarios potenciales. De todos estos proyectos, que continuarán en desarrollo durante la próxima anualidad, hay que destacar el proyecto constructivo del humedal de Molins de Rei, el de la red de la Zona Franca de Barcelona, el de renovación terciaria de Sant Feliu de Llobregat y el que afecta a la zona de Sant Cugat-Cerdanyola. En el mismo ámbito de la adaptación, la compañía ha finalizado el desarrollo y la aplicación del indicador de huella hídrica en tres municipios a partir de datos reales (Gavà, Sant Adrià de Besòs y L'Hospitalet de Llobregat) con tal de dar a conocer los impactos



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



asociados con los usos de agua y, al mismo tiempo, detectar posibles soluciones para reducirlos y garantizar una mayor adaptabilidad a la emergencia hídrica.

En el ámbito de la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, la compañía ha aumentado, respecto al año 2022, las emisiones directas en 1.482,89 t CO₂ eq (11,40%) debido a necesidades de explotación excepcionales asociadas a la situación de sequía. Las emisiones indirectas de la compañía han sufrido un incremento de 12.563,86 t CO₂ eq (18,05%) respecto a 2022 en consecuencia de las actuaciones e inversiones de adaptación a la emergencia que ha sido necesario llevar a cabo para garantizar el servicio.

En este sentido, la compañía ha seguido y seguirá impulsando proyectos tractores de descarbonización durante los siguientes años y de manera continua para sincronizar al máximo la trayectoria de reducción con el escenario de calentamiento global de 1,5°C. En 2023, Aigües de Barcelona se comprometió a alinear los objetivos de reducción de emisiones a corto y largo plazo con la iniciativa Science Based Targets y su Net-Zero Standard. Esta iniciativa internacional, promovida por el CDP, el WWF y WRI, cuenta con más de 6.000 organizaciones adheridas que han establecido objetivos comunes de reducción de emisiones basados en la ciencia, buscando minimizar su impacto sobre el calentamiento global.

Siguiendo en el campo de la reducción de emisiones, también hay que destacar la selección de Aigües de Barcelona por parte de Financial Times y la plataforma Statista como una de las empresas que forman parte de la Europe's Climate Leaders 2023, a raíz del trabajo logrado en la reducción de emisiones directas. En cuanto a la reducción de emisiones indirectas, se ha seguido impulsando la incorporación de criterios de sostenibilidad en los procesos de diseño, adquisición y explotación de materiales y activos. Con la misma finalidad, se ha continuado transfiriendo conocimiento e induciendo acciones con el ecosistema de proveedores actuales a través del Hub de Acción Climática (que ha llegado a más de 60 agentes adheridos), plataforma nuclear para cotransformar los procesos y decisiones de la cadena de valor de forma que sean tan sostenibles como sea posible.

En cuanto al fomento de la naturaleza y de los servicios ecosistémicos, este 2023 destaca la realización del primer análisis de dependencias e impactos del ciclo del agua a través de la metodología del Natural Capital Protocol, elaborado con talento interno y con la colaboración de más de 50 agentes clave del territorio. Este proyecto pretende conocer la vinculación de los servicios de la naturaleza con el agua –y viceversa– y, a su vez, enfocar en ejercicios futuros los proyectos necesarios para el fomento de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.

Todos los logros destacados en este preámbulo se han realizado en alianza y, en paralelo, se han complementado con acciones de capacitación e implicación climática y ambiental colectiva. »

Uno de los retos del siglo XXI es la lucha contra el cambio climático, tal y como ha quedado patente en la última década. Actualmente, además, ya hablamos claramente de crisis climática para hacer referencia a la situación en que nos encontramos como consecuencia de **décadas de incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero**. Asimismo, la pandemia de la covid-19 también puso de manifiesto la estrecha relación entre la salud del planeta y la de las personas.

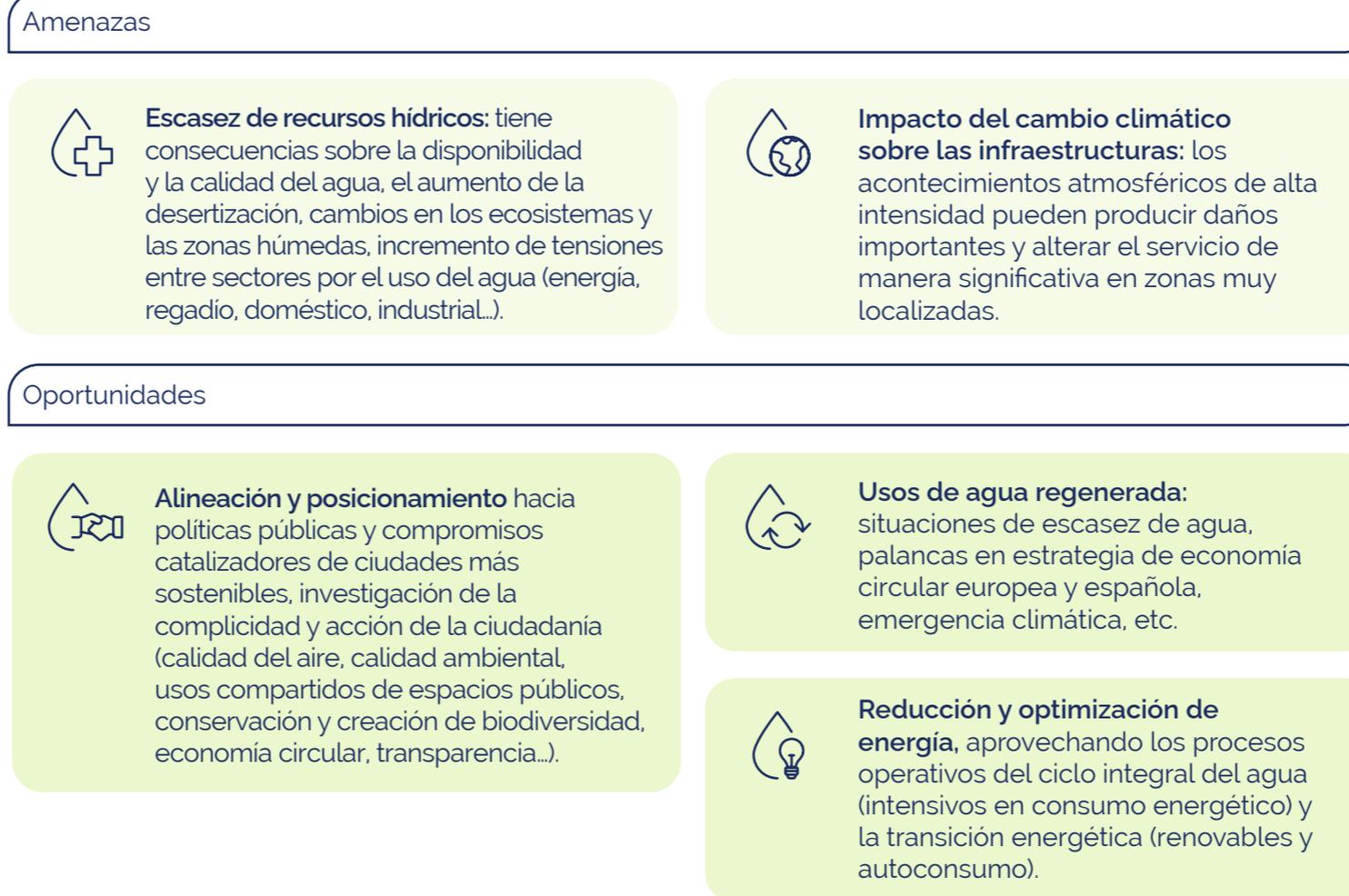
Las características del clima mediterráneo, en cuanto al régimen de lluvias escasas y temperaturas al alza, sumadas a la grave y persistente situación de sequía, la capacidad limitada de los ríos de las cuencas internas de Cataluña y el aumento progresivo de la demanda de agua, comportan un **déficit claro de garantía de suministro que irá en aumento si no se reduce el consumo y se dispone de nuevos recursos**.

Todo ello nos obliga a cambiar el paradigma actual, y es por eso que **la emergencia climática tiene que ser una responsabilidad compartida entre administraciones, empresas y ciudadanía**.

01
02
03
04
05

Riesgos y retos de presente y futuro:

Los expertos nos informan de una alerta clara: el cambio climático es responsable del aumento de la frecuencia, intensidad, duración o afectación territorial de los fenómenos meteorológicos adversos, que pueden dar lugar a acontecimientos extremos sin precedentes. Con la ayuda de expertos, **Aigües de Barcelona ha analizado la evolución del cambio climático y sus consecuencias**, a la vez que ha realizado un estudio de contexto externo basado en la metodología PESTEL, el cual **nos ha permitido identificar las siguientes amenazas y oportunidades en relación con el medio ambiente y el cambio climático:**



Aigües de Barcelona quiere contribuir a la resiliencia de las ciudades mediante el impulso de soluciones urbanas sostenibles como el agua regenerada.



EMERGENCIA POR SEQUÍA



ASG



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Josep Lluís Armenter
Coordinador del Plan
de sequía de Aigües
de Barcelona

Josep Lluís Armenter, coordinador del Plan de sequía de Aigües de Barcelona

« La persistente situación de sequía que estamos sufriendo en Cataluña desde hace más de tres años ha puesto de manifiesto la necesidad que tenemos de poder disponer de recursos de agua no convencionales. El agua desalinizada es uno de ellos. Ahora bien, debemos entender este recurso como una solución de emergencia para su uso en circunstancias de escasez hídrica y ante otras contingencias puntuales.

No debemos obsesionarnos, sin embargo, en hacer frente únicamente a situaciones más o menos frecuentes de sequía. Debemos pensar en tener al alcance recursos que sean útiles y sostenibles también en circunstancias más normales desde el punto de vista climático. Por ello, ha quedado demostrado que la reutilización del agua (en nuestro caso, procedente de la estación de regeneración del Baix Llobregat) es un modelo de éxito ya contrastado, versátil y económico que ha sido muy útil para liberar recursos naturales del río.

Hace años que el agua regenerada se utiliza en el riego agrícola, en la industria, para usos urbanos, como barrera contra la intrusión marina, así como para caudales de mantenimiento del río y zonas húmedas del Delta del Llobregat. Pero, además, desde finales del año 2022 también está siendo un recurso totalmente imprescindible para hacer frente a la crisis hídrica en el área metropolitana de Barcelona. En efecto, el agua regenerada, una vez cerrado el ciclo del agua y potabilizada de nuevo, está cubriendo alrededor del 25% de la demanda del entorno metropolitano y la mitad del coste del agua desalinizada. Replicar este modelo, a partir del agua reutilizada procedente de la depuradora del Besòs, es, en estos momentos, un deber pendiente que ya no podemos tardar en implantar.»

01

02

03

04

05



Desde el punto de vista hidrológico y de disponibilidad de recursos, el año 2023 ha estado marcado por la Resolución ACC/747/2023 del Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural por la cual se declaró –el 6 marzo– la **entrada en el estado de excepcionalidad por sequía hidrológica en la unidad de explotación Embalses del Ter-Llobregat**. Estos embalses constituyen la fuente de suministro esencial para el abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana. Cabe destacar, además, que ya iniciamos 2023 con esta unidad en estado de alerta –decretado el 22 de noviembre de 2022– y con unas reservas hídricas a 1 de enero de 2023 al 31% de su capacidad máxima.

A pesar de que el **Plan especial de actuación en situación de alerta y eventual sequía (PES)** indique que la entrada en situación de excepcionalidad no está prevista hasta el momento en que se llegue a unas reservas de agua en los embalses del sistema Ter-Llobregat por debajo de los 145 hm³ (23% de la capacidad máxima), la Agencia Catalana del Agua activó el 6 de marzo la entrada en la fase de excepcionalidad en esta unidad de explotación, cuando disponía todavía de un 28% de reservas. **Esta medida estuvo enfocada a proteger el suministro de las redes de abastecimiento, con el fin de evitar la interrupción del servicio domiciliario y contener el consumo agrícola ante la inminente campaña de riego.**

Según el mismo PES, la unidad Embalses del Ter-Llobregat entraría en situación de emergencia I en el momento en que las reservas se situaran por debajo de los 100 hm³ (16% de la capacidad máxima), condición a la cual todavía no se llegó al cierre de 2023 (105,9 hm³). Como medida preventiva, el 21 de noviembre el Gobierno de la Generalitat decretó el estado de preemergencia en el sistema Ter-Llobregat (no previsto en el PES), que constituyó un estadio de transición entre la excepcionalidad y la emergencia I. El objetivo de este estadio intermedio ha sido el de intensificar algunas medidas para forzar la reducción del consumo de agua ante la persistente carencia de lluvias. Principalmente, se redujo la dotación máxima de agua por habitante, que pasó de los 230 a los 210 l/día, además de otras restricciones

01

02

03

04

05

relacionadas con el riego de superficies de césped destinadas al deporte federado. Las limitaciones del resto de usos continuaron siendo las mismas que en el estado de excepcionalidad.

El año 2022 la utilización de un recurso alternativo como es el agua desalinizada supuso una aportación fundamental para poder contener las reservas de agua en los embalses de las cuencas de los ríos Ter y Llobregat. El año 2023 la desalinizadora del Prat ha continuado en plena producción, suministrando, de media, un caudal aproximado de 1,2 m³/s al ámbito de gestión de Aigües de Barcelona.

Asimismo, durante el ejercicio anterior otro nuevo recurso importantísimo ha ayudado a paliar los efectos de la persistente sequía: el agua regenerada. Durante el mes de diciembre de 2022 se empezó a suministrar directamente en el río Llobregat agua regenerada procedente de la estación de regeneración (ERA) del Baix Llobregat.

Por lo tanto, evitar una escalada en la situación de sequía solo ha sido posible gracias a la utilización de recursos alternativos, como han sido el agua regenerada y el agua procedente de la desalinización. La aportación de estas aguas ha supuesto, en ciertos momentos, cerca del 60% del agua suministrada en Barcelona y su área metropolitana a partir del mes de abril de 2023.

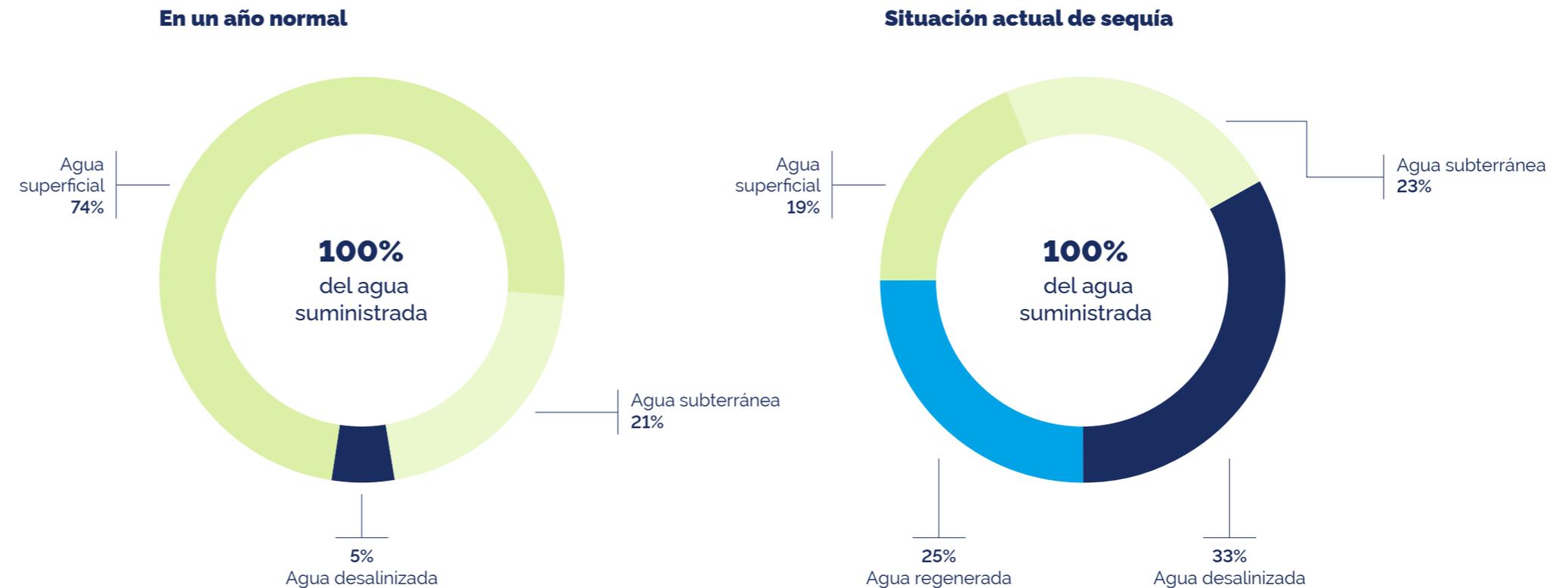
El agua regenerada y la procedente de las desalinizadoras han supuesto, en ciertos momentos, cerca del 60% del agua suministrada en Barcelona y su área metropolitana.



Desde Aigües de Barcelona creemos firmemente que para solucionar el futuro del déficit hídrico en la región metropolitana **es necesario encontrar fuentes alternativas de agua**. El **25%** del consumo total de agua de la región metropolitana proviene, justamente, del agua regenerada. Si en un año normal, el 95% del consumo de agua suministrada en Barcelona y a su área metropolitana está vinculado a los recursos convencionales (74% agua superficial y 21% agua subterránea) y solo un 5% al agua desalinizada, en esta situación de sequía el 19% del consumo es agua superficial, el 23% subterránea, el 33% desalinizada y el 25% regenerada.

Hay que destacar que **los últimos años la ciudadanía ha hecho un esfuerzo muy grande para reducir el consumo de agua (l/hab/día), pasando de más de 110 l/hab/día a estar por debajo de los 100 l/hab/día**. Esto también se ve reflejado en el volumen de agua entregada, que actualmente es de 186,36 hm³, mientras que en 2017 era de 195,53 hm³.

(*) Datos aproximados.



01

02

03

04

05

Sequía: marco normativo y competencial



Los reglamentos europeo, estatal y catalán definen el marco legislativo orientado a proteger las aguas, contribuir a paliar los efectos de la sequía y ayudar a garantizar un suministro suficiente de agua con garantía sanitaria. De este marco legislativo, en el territorio de las cuencas internas de Cataluña se deriva el **Plan especial de actuación en situaciones de alerta y eventual sequía (PES)**, aprobado por la Generalitat de Catalunya a través del Acuerdo GOV/1/2020 (8 de enero de 2023).

El PES se circunscribe al distrito de la cuenca fluvial de Cataluña y establece 18 unidades de explotación, donde los estados de sequía se declaran de manera independiente, en función de su indicador.

Siguiendo esta lógica, el PES define tres estados de sequía hidrológica en función de las reservas hídricas (embalses y acuíferos) o la lluvia acumulada: **alerta, excepcionalidad y emergencia**. En las unidades reguladas por embalses (como es el caso del ámbito metropolitano de Barcelona) se distinguen, además, tres subniveles dentro del estado de emergencia (I, II, III).

El 28 de febrero de 2023, la Generalitat promulgó el **Decreto Ley 1/2023**, por el cual se establecen medidas extraordinarias y urgentes para hacer frente a la situación de sequía excepcional en el ámbito del distrito de la cuenca fluvial de Cataluña. Este decreto establece, de este modo, las normas y medidas extraordinarias y urgentes para el aprovechamiento de los recursos hidráulicos escasos en el ámbito del distrito de la cuenca fluvial de Cataluña y garantiza la prestación adecuada de los servicios del ciclo del agua, especialmente el abastecimiento domiciliario de agua apta para el consumo humano en todo el territorio catalán.

El día 22 de mayo de 2023 se publicó la **Ley 9/2023**, que dicta las normas y medidas extraordinarias y urgentes para afrontar la situación de sequía excepcional en Cataluña y complementa el anterior decreto, promulgado el 28 de febrero. Esta ley posibilita que las administraciones competentes en el servicio de abastecimiento de agua puedan aprovechar los recursos hídricos de todo el territorio catalán, garantizar la prestación adecuada de los servicios del ciclo del agua, planificar las inversiones urgentes y habilitar la ejecución por el trámite de emergencia.

Habiendo revisado todo este contexto, ya **podemos afirmar que nos encontramos inmersos en el peor episodio de sequía desde que hay registros**, no solo por las altas temperaturas y la ausencia continuada de lluvias, sino también por la carencia de financiación pública en infraestructuras que tienen que contribuir a la resiliencia hídrica del territorio desde el último episodio severo de sequía (2008).

01

02

03

04

05

Actuaciones llevadas a cabo y en curso

Aguas regeneradas

La reutilización de las aguas depuradas ha constituido una opción clave para garantizar el suministro de agua potable en la ciudad de Barcelona y su entorno metropolitano. La **Ecofactoría del Baix Llobregat**, que sanea el 36% del total de agua tratada en el área metropolitana, **es la tercera más grande de España por volumen tratado y la única de Europa que incluye los sistemas más avanzados para realizar la regeneración completa del agua**, incluyendo un tratamiento fisicoquímico con decantación lamelar lastrada, microfiltración, un tratamiento de desinfección por luz ultravioleta y, adicionalmente para algunos usos, una desinfección con hipoclorito de sodio. También cuenta con un tratamiento con membranas de ultrafiltración y de ósmosis inversa para obtener un agua de excelente calidad, necesaria para determinados usos como la inyección directa al acuífero para la creación de una barrera contra la intrusión marina.

Desde hace ya unos años, las aguas procedentes del tratamiento de regeneración tienen un uso para el mantenimiento del caudal medioambiental del río Llobregat, el mantenimiento de zonas húmedas del delta, el riego y la limpieza viaria y, tal y como hemos dicho, la barrera contra la intrusión marina. A estos usos, hay que sumar, desde el mes de diciembre de 2022, la utilización de agua regenerada como recurso prepotable. Así, el agua regenerada es impulsada desde la ERA del Baix Llobregat río arriba hasta Molins de Rei, donde se mezcla con el agua circulante por el río, y, ocho kilómetros más abajo, en la ETAP de Sant Joan Despí, es captada y potabilizada, dotándola de un nuevo uso y cerrando, de este modo, el ciclo urbano del agua.

Para Aigües de Barcelona, **el agua regenerada es una fuente de agua constante, un recurso de proximidad estable y accesible para utilizar allí donde sea necesario. Regenerar significa someter el agua depurada a un tratamiento adicional para que se pueda reutilizar para diferentes usos siguiendo un modelo circular.** Supone la manera más sostenible de preservar los recursos hídricos y los ecosistemas acuáticos, evita el impacto de los periodos de sequía y la escasez hídrica estructural en la que nos encontramos inmersos y proporciona, de este modo, una nueva vida al agua. Además, **el coste energético de regenerar el agua es tres veces inferior a desalinizarla y el impacto en la huella de CO₂ prácticamente se reduce a la mitad.**

El agua regenerada con continuidad es la solución más sostenible para hacer frente a la sequía.

01

02

03

04

05

El agua regenerada representa una reducción tanto de los costes económicos como ambientales respecto de la desalinización.

Polo Llobregat

De las actuaciones que se enumeran en el segundo anexo de la Lley 9/2023, en el mes de julio se iniciaron las obras de interconexión entre los pozos y los filtros de carbón activo en la ETAP de Sant Joan Despí, y en el mes de agosto la ampliación del tratamiento de la ETAP L'Estrella.

Desde diciembre de 2022 y a requerimiento de la ACA, estamos impulsando agua de los pozos radiales en la ETAP de Abrera y lo hemos continuado haciendo durante todo 2023. Esta agua complementa la captación superficial del río Llobregat de esta ETAP. La disponibilidad actual de caudales de los pozos radiales es de 13.000 m³/día.

Polo Besòs

Una vez consolidado el éxito de la aportación de agua regenerada al ciclo del agua, Aigües de Barcelona apuesta firmemente por replicar el modelo del Polo Llobregat en el Polo Besòs, regenerando el agua procedente de la depuradora del Besòs en una ERA con un caudal de producción de agua regenerada equivalente al de la ERA del Baix Llobregat e impulsando el agua río Besòs arriba, para finalmente ser captada y potabilizada en una nueva ETAP. Tal como sucede en el Llobregat, el agua regenerada en esta ERA podrá cubrir otras necesidades: de tipo urbano, industrial, medioambiental, etc.

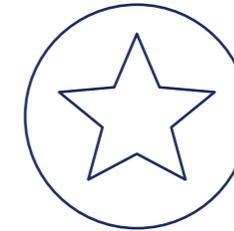
Otras actuaciones

La escasez de recursos hídricos ha propiciado que aprovecháramos aquellos que teníamos al alcance y que suponían una aportación de agua al sistema. En este sentido, en el mes de julio pudimos recuperar el pozo Gavà IV.

Ya hemos visto que **los recursos de agua subterránea suponen una reserva estratégica para el abastecimiento**. En este sentido, aun hace falta recuperar más captaciones existentes, como, por ejemplo, el pozo 19 de Cornellà, afectado por un viaducto de la línea de tren de alta velocidad, que está previsto que pueda volver a estar operativo a finales de 2024.

Plan operativo en baja

Paralelamente a todas las actuaciones que tienen que ver con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos disponibles, durante el año 2022 se avanzó para ofrecer apoyo y acompañamiento a los municipios para afrontar las sucesivas fases de sequía, sobre todo si finalmente se acababan decretando las situaciones de excepcionalidad y emergencia. Por este motivo, en 2023 ha sido necesario hacer una tarea interna y en coordinación con las administraciones competentes (ACA, AMB y ayuntamientos) y grandes consumidores.



En esta línea, destacamos las siguientes actuaciones:

Se han continuado identificando los clientes sensibles de cada municipio para garantizar el servicio durante las 24 horas del día en caso de tener que llegar al extremo de hacer restricciones.

Hemos estado en **contacto con los ayuntamientos para ofrecerles la posibilidad de cargar camiones-cisterna con agua regenerada** en las Ecofactorías del Baix Llobregat y Gavà para la limpieza viaria, riego de zonas verdes, etc.

Hemos elaborado un **Plan operativo de sequía de Aigües de Barcelona** con el objetivo de contribuir a la reducción de los volúmenes entregados si las medidas aplicadas en cada municipio no acaban de ser suficientes para reducir la dotación municipal. Cabe destacar que la configuración supramunicipal de la red hace inviable la implementación de un plan operativo aislado para cada municipio, por eso proponemos la aplicación por **zonas de regulación hidráulica**, que son ámbitos de la red en los cuales se puede realizar una gestión de la presión.

01

02

03

04

05



UN CICLO INTEGRAL REFERENTE

El acceso al agua es un derecho universal y fundamental para una vida digna y para la salud. Aigües de Barcelona trabaja para ofrecer la máxima calidad de este recurso vital y para distribuirlo de la manera más sostenible y segura.



Qué hacemos y cómo lo hacemos

En Aigües de Barcelona **gestionamos el ciclo integral del agua teniendo en cuenta la excelencia operativa y la innovación constante.** Cerca de más de tres millones de habitantes del área metropolitana de Barcelona reciben agua procedente de las diferentes fuentes de abastecimiento, ya sea agua superficial, subterránea o desalinizada.

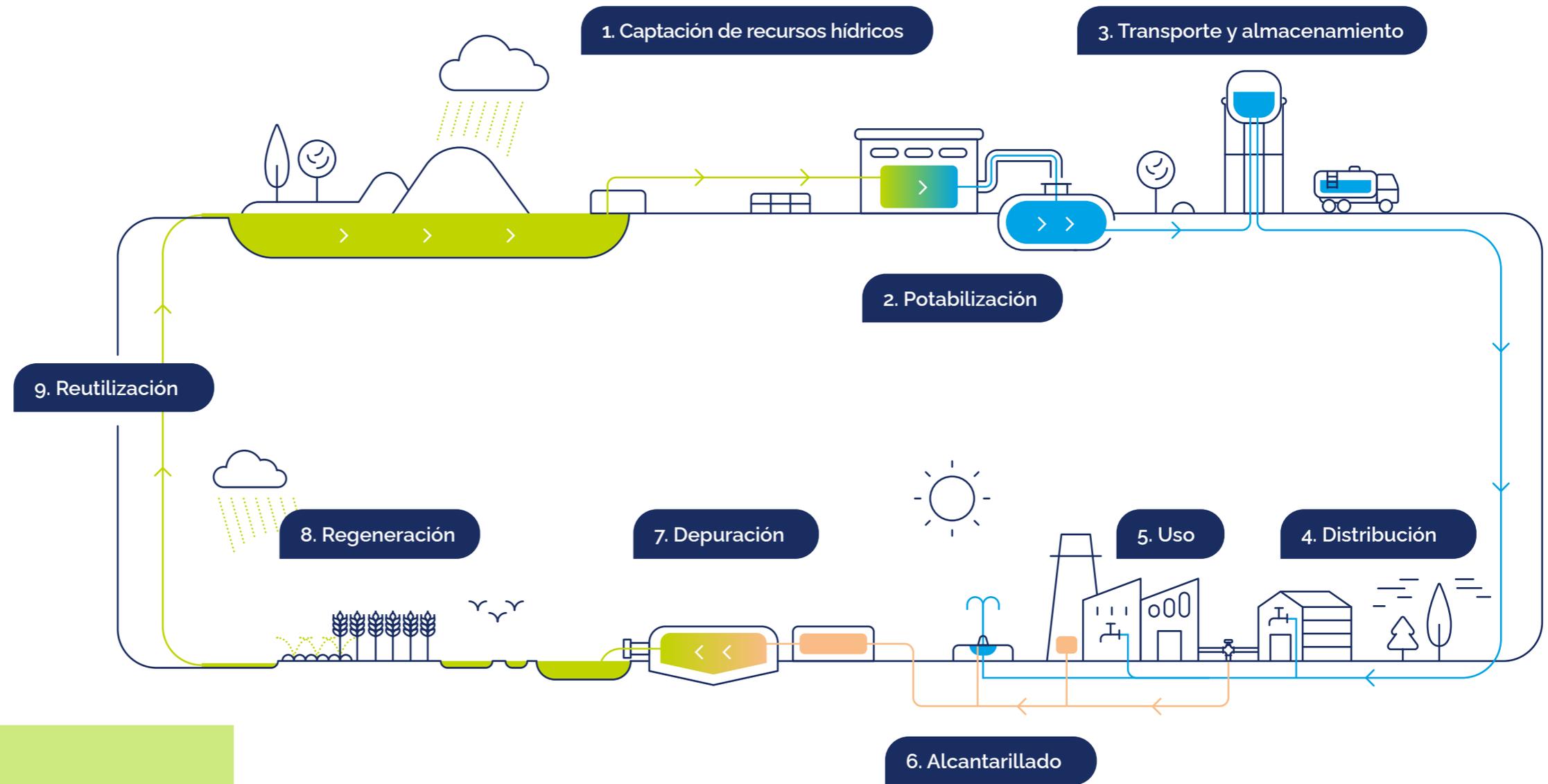
La situación actual del agua en Cataluña -periodos de lluvias irregulares, reservas limitadas de agua en las cuencas internas y la situación de sequía de los últimos meses- nos hace **apostar claramente por la regeneración y la reutilización de las aguas como la alternativa más sostenible para garantizar el suministro de agua potable.**

- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05

El ciclo integral del agua: una gestión de máximo rigor

Nuestro modelo de gestión público-privada, mediante el cual llevamos esta agua saludable y segura a casi tres millones de personas del área metropolitana de Barcelona, es una referencia en el ámbito internacional.

Aigües de Barcelona apuesta por el agua regenerada y reutilizada



USOS

Ambientales

Recreativos
(riego de calles,
parques...)

Agrícolas

Industriales

Captación

Un aspecto fundamental en la gestión del agua es la vigilancia, el seguimiento y el control de los niveles de cantidad y calidad de las aguas. En Aigües de Barcelona **abastecemos a cerca de 3 millones de personas con recursos de diferentes orígenes: agua superficial, subterránea y desalinizada.**

La realidad actual de la situación del agua en Cataluña, así como la creciente demanda de agua para finalidades domésticas e industriales, nos hace apostar claramente por **la regeneración y la reutilización como mejores alternativas sostenibles para garantizar el suministro de agua potable** al área metropolitana de Barcelona en el futuro.

Cada día, en Barcelona y en su área metropolitana, se suministran **517 millones de litros de agua potable**. En Aigües de Barcelona damos respuesta a esta necesidad proveyéndonos de recursos procedentes de fuentes superficiales (de los ríos y embalses), subterráneas (acuíferos y pozos) y, en menor medida, marinas.

Fuentes superficiales



Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente tiene una mineralización elevada y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. A través de un tratamiento intensivo y sofisticado en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAPs) de Sant Joan Despí y Abrera, se transforma en agua potable. En caso de escasez de recursos hídricos, se aporta agua regenerada procedente de la ERA de la EDAR Baix Llobregat aguas arriba de la captación de la ETAP Sant Joan Despí para aprovechar todo el recurso disponible y garantizar así el suministro de agua, siguiendo un modelo de economía circular.

Cuenca del río Ter: se potabiliza en la ETAP de Cardedeu. Tiene una concentración salina moderada, una ligera presencia de bacterias y poca contaminación orgánica gracias a la autodepuración natural que se produce en los embalses.

Fuentes subterráneas



Estación de tratamiento del Besòs: de este río captamos agua procedente de un pequeño acuífero. Se potabiliza en la ETAP del Besòs mediante técnicas innovadoras de nanofiltración y ósmosis inversa, las más adecuadas para tratar este tipo de agua subterránea, con contenido elevado en sales y presencia de contaminación orgánica.

Acuífero del delta del río Llobregat: el agua captada de este acuífero se potabiliza en la ETAP de Sant Joan Despí, donde se aplican tratamientos y tecnologías de última generación, como el ozono, el carbón activo o la ósmosis inversa, que garantizan una calidad inmejorable. Esta planta, además, aplica otros procesos innovadores para gestionar los lodos residuales, mejorar la eficiencia energética o prevenir la generación de residuos.

Estación de tratamiento de La Llagosta: los caudales del acuífero de la cubeta de La Llagosta son tratados mediante la aplicación de una etapa de filtración por ósmosis inversa combinada con una etapa de *stripping*. Esta ETAP se considera una instalación de contingencia para situaciones de escasez de recursos, que, a causa de la situación iniciada el 2022, se tuvo que poner en marcha a comienzos de octubre para cubrir la falta de volumen de agua provocada por la sequía.

Fuentes marinas



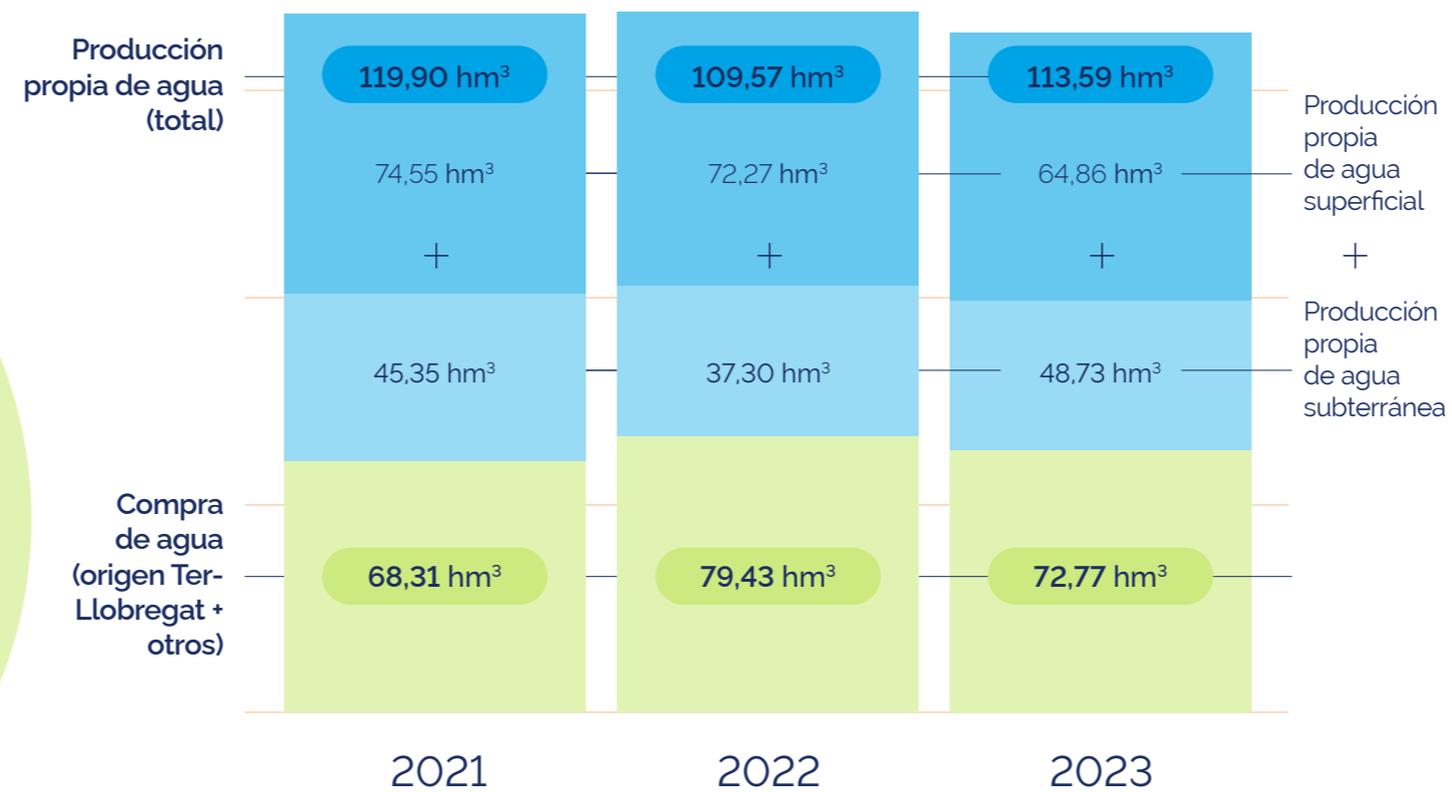
Instalación de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat: con el fin de poder responder a la demanda de agua en episodios de reservas bajas en los embalses, en esta instalación se lleva a cabo un proceso de desalinización de agua marina. La entrada de esta se incrementa de manera gradual cuando se reducen los niveles de los embalses, situándose a plena capacidad cuando las reservas embalsadas del sistema Ter-Llobregat bajan por debajo del 40%.



Potabilización

El agua que llega a las plantas potabilizadoras que suministran agua potable en el área metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despí, Central Besòs, El Papiol, La Llagosta y la doble planta de Les Estrelles) tiene una composición química muy variable y se tiene que tratar con técnicas pioneras.

Agua gestionada



Cantidad total de agua entregada



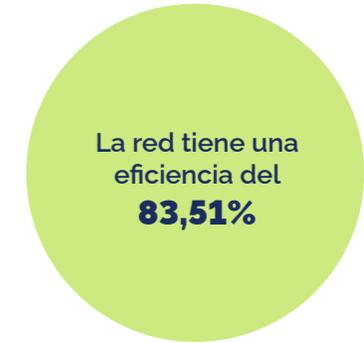
- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Transporte y almacenamiento

Una vez potabilizada, el agua se distribuye en la cantidad necesaria para que llegue con suficiente presión las 24 horas del día durante los 365 días del año. El transporte se realiza mediante una extensa red de distribución y centrales de bombeo. Para el almacenamiento, usamos grandes depósitos situados en diferentes puntos elevados repartidos por el territorio.

Aun así, la eficiencia de la red se convierte también en un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestione de la manera más responsable posible y se evite al máximo el desperdicio.



Entonces, ¿dónde queda el 16,49% restante?

Pérdidas reales: **7,76%**

Corresponden a fugas en los diferentes elementos de la red (cañerías, depósitos y acometidas)

Perdidas aparentes: **8,13%**

Corresponde, principalmente, a la falta de precisión de los contadores y a fraudes o consumos ilegales

Pérdidas no categorizadas: **0,35%**

Otras: **0,25%**

Corresponde al consumo autorizado no facturado y no calculado: (ej. limpieza y desinfección de depósitos y tuberías)

- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Distribución inteligente

El **Centro de Control Operativo** es el punto de la red donde se trabaja para optimizar la distribución del agua y asegurar una gestión responsable. Desde el CCO se supervisan los parámetros clave del servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año. **El control de calidad se lleva a cabo en todas las etapas del ciclo integral del agua, desde las captaciones hasta el momento de servirla en los hogares con total garantía sanitaria.**

La optimización de la eficiencia hidráulica de la red y la reducción de las pérdidas de agua es posible gracias a un programa anual específico que comprende varias líneas de actuación, como, por ejemplo, el diagnóstico precoz de escapes mediante la información que provee la sectorización, la aplicación de modelos de priorización de actuaciones de renovación de la red y la instalación de elementos de cálculo del consumo.

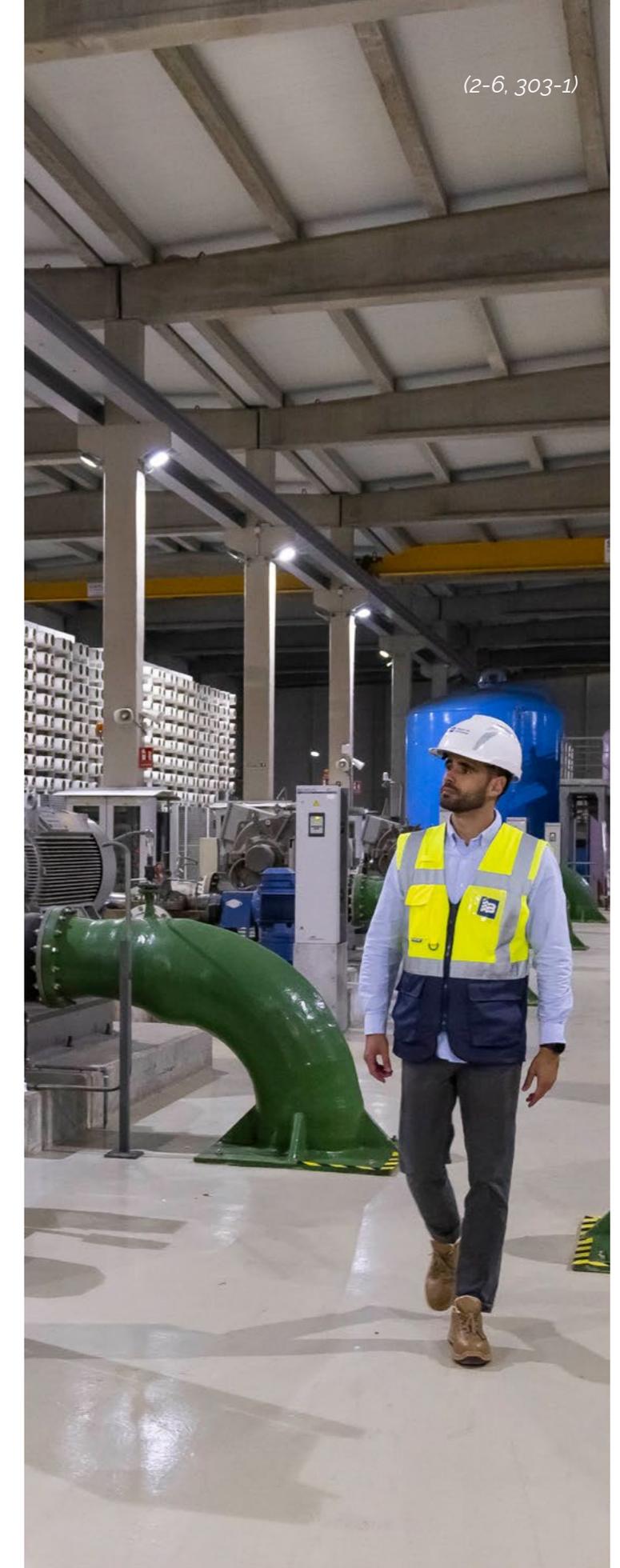


Consumo doméstico

Somos conscientes de nuestra tarea: gestionar un recurso valioso y escaso en la región mediterránea. Independientemente del origen o proceso aplicado, **el agua que hacemos llegar a las casas supera con creces la normativa sanitaria más estricta** establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias del país. Además, gracias al aumento de la concienciación de la población en los últimos años, el área metropolitana de Barcelona es uno de los núcleos de población europeos con menos consumo de agua por persona y día: 99,96 litros.



*Por persona y día en los 23 municipios metropolitanos donde Aigües de Barcelona gestiona el servicio.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Alcantarillado

El agua residual procedente de los miles de puntos de consumo va a parar a la **red de alcantarillado, donde también se recogen las aguas pluviales**. Esta red conduce el agua hasta las estaciones depuradoras.

Depuración

La depuración es el proceso en el que **se eliminan las impurezas y residuos del agua usada**. Es el paso previo a devolverla al medio natural o destinarla a un tratamiento de regeneración para su posterior reutilización.



Reutilización para varios usos o retorno al medio natural

La reutilización del agua es la manera más sostenible de preservar los recursos hídricos y los ecosistemas acuáticos. Con este proceso se evita el impacto de los periodos de sequía y la escasez hídrica estructural en la cual nos encontramos inmersos y se proporciona una nueva vida al agua.

El camino de **la reutilización contempla dos pasos fundamentales: la depuración y la regeneración**. Regenerar es someter el agua depurada a un nuevo tratamiento para que se pueda reutilizar siguiendo un modelo circular. Una vez regenerada, el agua se puede devolver en condiciones óptimas a los ríos y acuíferos para empezar de nuevo el ciclo.

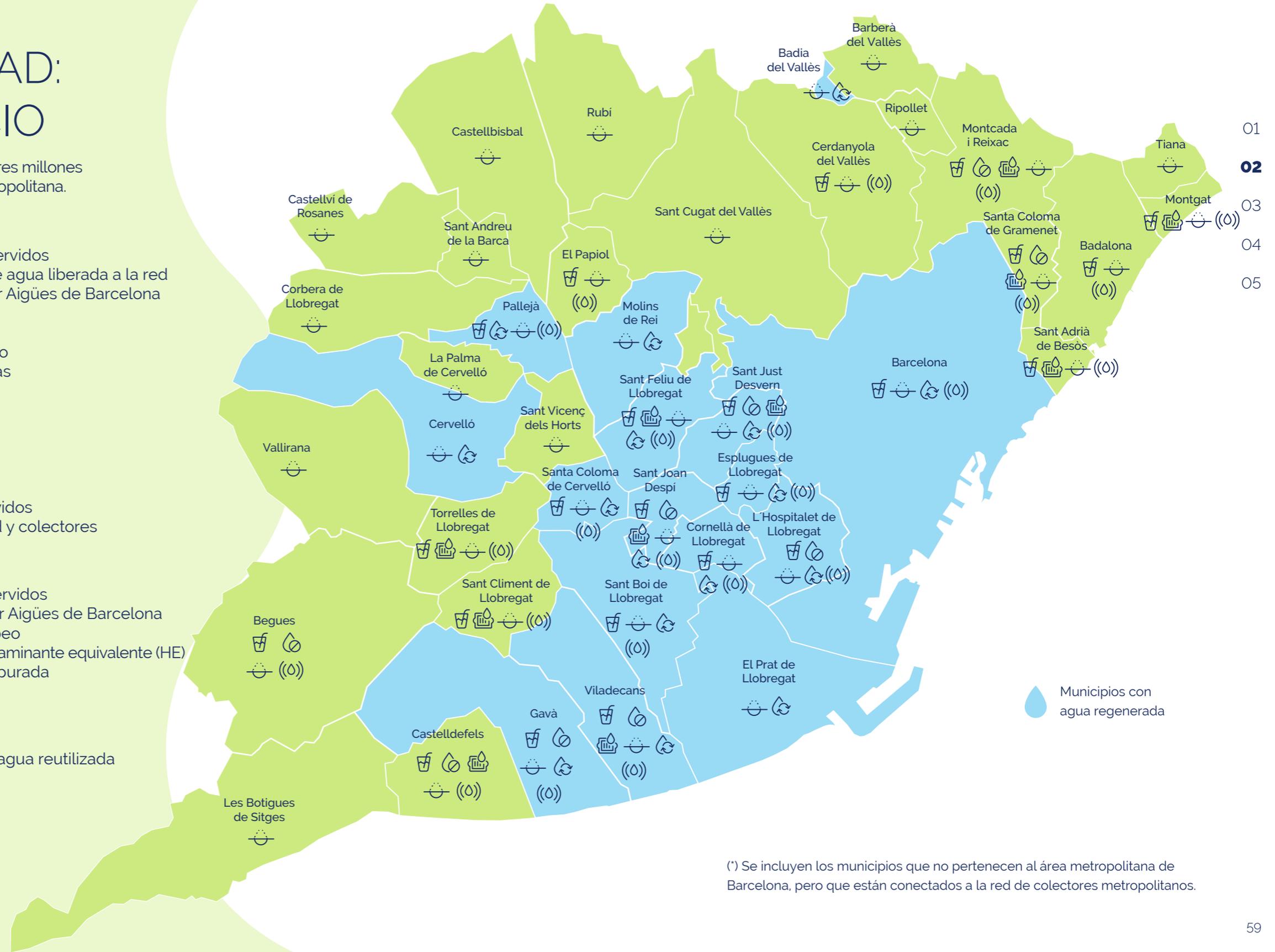


- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05

NUESTRA ACTIVIDAD: GESTIÓN Y SERVICIO

En Aigües de Barcelona proveemos agua a cerca de tres millones de personas de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana.

Agua potable		<p>23 municipios</p> <p>2.972.780 habitantes servidos</p> <p>186,36 hm³ volumen de agua liberada a la red</p> <p>6 ETAPs explotadas por Aigües de Barcelona</p> <p>4.746,30 km de red</p> <p>83 depósitos</p> <p>73 centrales de bombeo</p> <p>129 válvulas reguladoras</p>
Agua para usos no potables		<p>9 municipios</p>
Alcantarillado		<p>11 municipios</p> <p>453.745 habitantes servidos</p> <p>1.302 kilómetros de red y colectores</p>
Aguas depuradas		<p>40 municipios*</p> <p>3.345.695 habitantes servidos</p> <p>7 EDARs explotadas por Aigües de Barcelona</p> <p>39 estaciones de bombeo</p> <p>4.432.414,90 carga contaminante equivalente (HE)</p> <p>238,16 hm³ de agua depurada</p>
Agua regenerada		<p>16 municipios</p> <p>57,90 hm³ volumen de agua reutilizada</p>
Telelectura		<p>23 municipios</p> <p>81% de clientes</p>



(* Se incluyen los municipios que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona, pero que están conectados a la red de colectores metropolitanos.

01
02
03
04
05



Gestión eficiente del agua

Con el objetivo de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y anticiparnos a las consecuencias derivadas del cambio climático, **nos comprometemos –como siempre lo hemos hecho– a llevar a cabo una planificación, ejecución y explotación correctas de las infraestructuras hidráulicas críticas.** Solo de este modo se puede garantizar una gestión adecuada de los recursos hídricos, la continuidad del servicio y la resiliencia de los sistemas.

En los últimos años, se ha ido modificando el *mix* entre el agua de las cuencas del Llobregat y del Ter, intentando maximizar el uso de las fuentes más próximas al área metropolitana. Durante 2023, dada la bajada de las reservas en los embalses de la cuenca Ter-Llobregat, se ha realizado una explotación de los recursos de manera coordinada con la ACA y alineada con las directrices de la red Ter-Llobregat para garantizar la demanda actual y futura.

La situación de sequía decretada en las cuencas del Llobregat y del Ter aceleró la activación de una prueba con una aportación inicial en el río de 200 L/s de agua regenerada para su captación en la ETAP Sant Joan Despí, aportación que gradualmente se fue incrementando en bloques de 200 L/s adicionales hasta los 800 L/s durante el periodo comprendido entre el 22 de febrero y el 9 de marzo, fecha en la cual se dio por finalizada la prueba. A partir de este momento, se incrementó la aportación de agua regenerada al río para uso de agua prepotable hasta llegar a un máximo de 1.400-1.500 L/s el 5 de abril, aportación que se ha extendido de maneja continuada durante todo 2023.

A finales de 2021 se recibió la autorización, por parte de la administración, de retomar las actuaciones de recarga en profundidad del acuífero del Llobregat, aprovechando excedentes superficiales del río que, una vez tratados, permiten su inyección al acuífero para garantizar las reservas estratégicas. **El año 2023 se han inyectado al acuífero del Llobregat un total de 538.816 m³ de agua.**

Hay que destacar, además, que **la ETAP Sant Joan Despí es una de las estaciones de tratamiento de agua potable más resilientes de toda Europa,** la cual se ha ido adaptando a lo largo de los años a la calidad del agua del río Llobregat y a las modificaciones sucesivas de las directivas de aguas de consumo. Como resultado, el tratamiento efectuado es muy completo. En líneas básicas, se puede resumir en un pretratamiento fisicoquímico convencional consistente en captación, desarenado, coagulación-decantación y filtración por arena y dos postratamientos complementarios: el primero, convencional, consistente en una oxidación mediante ozono y una filtración por carbón activo granular; el segundo, mucho más complejo, consistente en un tratamiento por membranas de ultrafiltración y ósmosis inversa y posterior remineralización. La versatilidad de este tratamiento ha permitido hacer frente a numerosos episodios de contaminación que cada vez aparecen de manera más frecuente, debido, principalmente, al incremento de las lluvias torrenciales.

En el conjunto de ETAPs destacamos los siguientes proyectos de mejora:

- » Instalación y puesta en servicio del proceso de ultrafiltración para el aprovechamiento del Rec Comtal en la ETAP Besòs.
- » Construcción y puesta en servicio de la instalación de remineralización de la ETAP Besòs mediante lechos de calcita para asegurar el tratamiento de hasta 300 L/s.
- » Consolidación del funcionamiento en continuo de la ETAP La Llagosta con el objetivo de incrementar la aportación de recursos subterráneos del acuífero del Besòs.
- » Instalación de electrocloración para la desinfección final del agua que permitirá que la ETAP Sant Joan Despí disponga de una instalación de generación de hipoclorito sódico de baja concentración.
- » Sustitución de los 20 filtros de carbón activo de la ETAP Sant Joan Despí dado el progresivo empeoramiento de la calidad del agua del acuífero del Llobregat, a fin de asegurar la máxima capacidad de retención de los contaminantes.

01

02

03

04

05

Globalmente, la eficiencia de la red –siempre situada en un parámetro altamente monitorizado y controlado por Aigües de Barcelona, habiendo logrado valores de referencia en el sector– se mantiene como un aspecto clave, especialmente en este escenario de sequía. En este sentido, trabajamos para asegurar que el recurso del agua se gestiona de la manera más responsable posible. Así, con el objetivo de incrementar la eficiencia de la red, Aigües de Barcelona impulsa diferentes iniciativas:

Despliegue de telelectura con contadores inteligentes en el ámbito de gestión metropolitano. Esta tecnología permite disponer de información relativa a los consumos y usos de nuestros clientes que, posteriormente, puede ser utilizada para hacer un seguimiento del servicio.

El proyecto T20 de redes tranquilas: dado que la eficiencia de la red se puede ver impactada, entre otros, por las averías, que, entre otras razones, se deben al estrés mantenido en la red por oscilaciones de presión y cambios repentinos de caudal que pueden generar fatiga en las cañerías, este proyecto tiene por objetivo reducir las oscilaciones de presión en la red, mejorar la regulación y atenuar los transitorios repentinos. En este año, se ha incrementado la implantación del proyecto un 24% en el total de la red, pasando de un 38% en 2022 a un 62% en 2023.

Optimización de la estrategia de parametrización y consignación de los puntos de control en función del perfil de demanda y del tipo de día.

Validación de las funcionalidades de una nueva plataforma para controlar las maniobras en cierres. Esta herramienta permite tener un mejor control de los elementos de la red que intervienen en una maniobra.

Estrategia para la investigación de escapes en la red de distribución con la incorporación de búsqueda en continuo de equipos con gas helio. Gracias a la utilización de dos equipos de búsqueda de escapes basados en el helio, se realizan inspecciones en continuo de manera preventiva en los sectores que presentan rendimientos más bajos.

Inspección con la tecnología SmartBall de Xylem para la investigación de escapes en cañerías de gran diámetro. Esta tecnología permite la detección de escapes y estimar el estado de las cañerías de agua para reducir el volumen de agua no registrada y evitar sustituciones innecesarias de cañerías en buen estado.

Prueba piloto con los sensores Pipeminder de la empresa Syrinix para la detección de escapes y transitorios de presión en cañerías de gran diámetro. El objetivo de esta prueba es conocer, validar la fiabilidad y evaluar las posibilidades de aplicación de esta tecnología en cañerías de gran diámetro. Esta tecnología dispone de unos sensores (hidrófonos) que registran el sonido y la presión y que están en contacto con el agua, cosa que permite localizar tanto la posición de los escapes como la fuente del origen de los transitorios.

Prueba piloto de los sensores de la empresa Aquarius Spectrum. Con el mismo objetivo que el anterior piloto, se instalarán en una cañería de diámetro 900 mm, que discurre por los municipios de Cornellà y L'Hospitalet de Llobregat, unos sensores en contacto con el agua que registran el sonido y localizan la posición de los escapes. Si los resultados son satisfactorios, se planteará su instalación en las grandes cañerías con peor rendimiento.

01

02

03

04

05



Más digitales
para ser más
eficientes

Patricia Posadas
Directora de
Digitalización y
Excelencia Operativa



Patricia Posadas, directora de Digitalización y Excelencia Operativa

« En el área metropolitana de Barcelona nos encontramos ante la peor sequía vivida en Cataluña desde que existen registros, hace más de un siglo. El contexto nos exige máxima responsabilidad y eficiencia en la gestión de los recursos hídricos y energéticos. Por este motivo, como siempre hemos hecho en Aigües de Barcelona, continuamos aplicando el conocimiento, la innovación y la tecnología para mantener la excelencia en el abastecimiento de agua potable a la ciudadanía.

En el Centro de Control, en nuestra tarea diaria de garantizar la continuidad y calidad del servicio de abastecimiento de agua, ponemos especial atención en minimizar el consumo energético, maximizar el rendimiento hidráulico y garantizar la calidad sanitaria del recurso que suministramos.

El desarrollo de un gemelo digital de la red de transporte y distribución, el aprendizaje automático de la IA para el control y minimización de las fugas de agua o la monitorización del desempeño energético de las centrales de impulsión y de los procesos de tratamiento son claros ejemplos de aplicación de la tecnología como palanca de mejora continua del servicio de abastecimiento. Asimismo, el aprovechamiento de las energías renovables ya es un hecho, con más de 4.700 m² de placas solares fotovoltaicas disponibles en nuestras instalaciones.

Nuestro espíritu innovador vela de forma decidida y comprometida para preservar la salud del medio que nos rodea y ofrecer un servicio de referencia a la ciudadanía. »

01

02

03

04

05



Es evidente que el gran reto global actual es el cambio climático. Es por eso que Aigües de Barcelona quiere poner el foco en el respeto por el planeta y las ciudades, en los recursos que utilizamos y, sobre todo, en cómo los utilizamos. Esta batalla climática nos tiene que acercar a la eficiencia hidráulica y es en este punto donde **apostamos por la digitalización de las operaciones: para ganar tiempo y ser más eficaces.**

Aigües de Barcelona cuenta con el centro Dinapsis Barcelona para lograr la transformación digital de la compañía mediante el uso inteligente de los datos como eje vertebrador para la toma de decisiones, contribuyendo, de este modo, a crear ciudades más resilientes, sostenibles e inteligentes y preservando la salud de las personas, el medio y las ciudades.

El Dinapsis de Aigües de Barcelona dispone de un *hub* operativo formado por un centro planificador, un *pool* de expertos orientado a la toma de decisiones técnicas de manera centralizada, un centro de control, una *suite* de servicios digitales y un espacio para cocreación y alianzas orientado a promover la innovación para generar soluciones de futuro.

En definitiva, Dinapsis es **una apuesta estratégica para promover la transformación digital ofreciendo colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía** para conseguir territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica completa.





Agua regenerada: antídoto contra la sequía

La eficiencia, la prevención, el ahorro y la reutilización son las principales estrategias para adaptarse a la emergencia climática y ambiental. En el escenario actual de sequía aguda, centramos los esfuerzos en la reutilización del agua, y es por eso que damos una gran prioridad a la línea de generación y suministro de agua regenerada. Queremos que sea una alternativa plenamente consolidada a corto plazo.

De hecho, durante el año 2023 se ha incrementado un 15,1% el volumen de agua regenerada en el territorio metropolitano. Sus principales usos son el ambiental, el agrícola y el recreativo.



de agua depurada



de agua regenerada

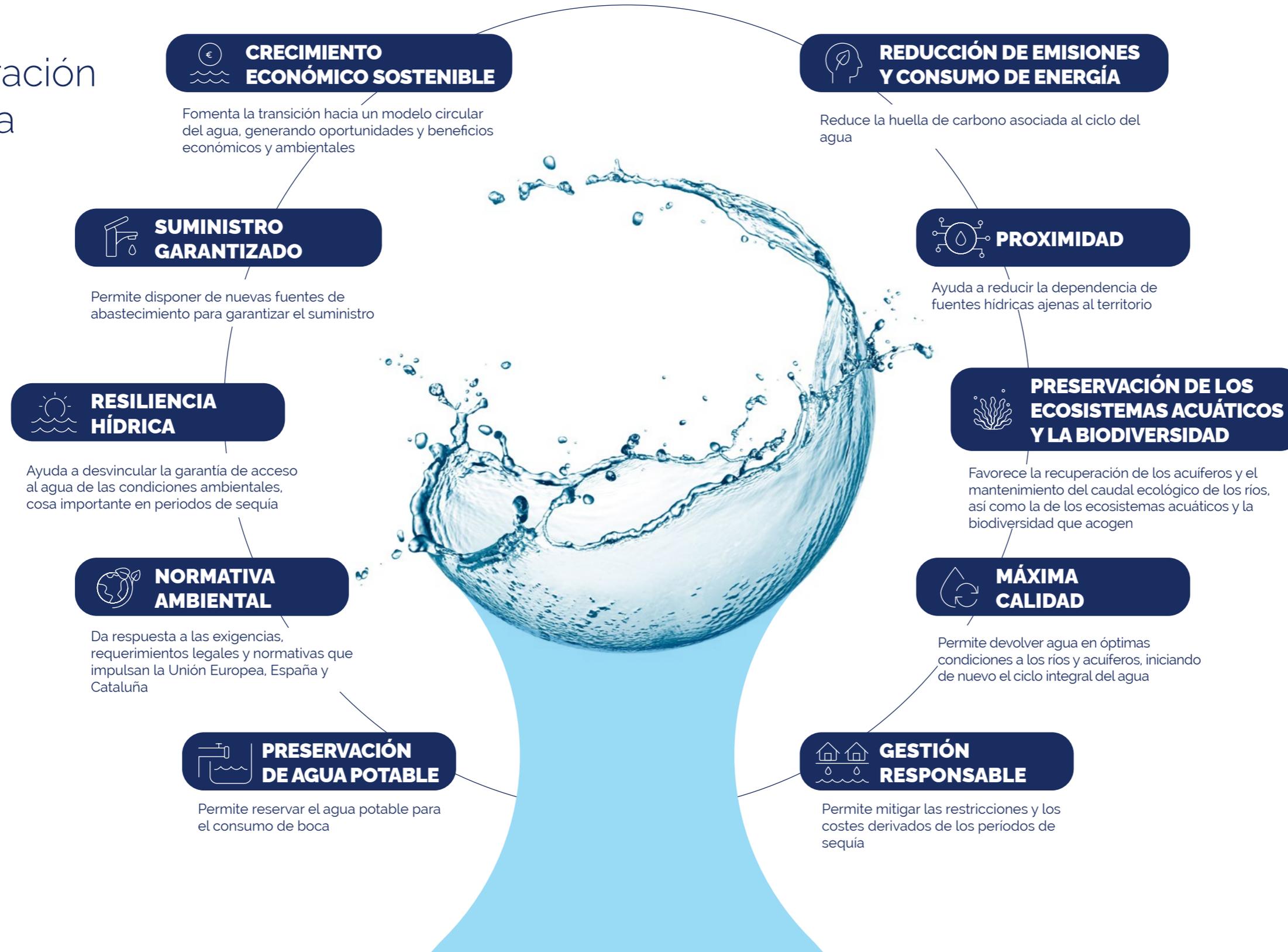
Usos agua regenerada (m ³)	2021	2022	2023
Ambiental	32.939.513	45.046.355	46.194.959
de los cuales para uso prepotable *	0	290.000	35.848.601
Agrícola	4.897.219	5.115.499	11.566.196
Recreativo	152.065	139.064	133.669
Urbano (camiones cisterna)	0	0	4.280
Total	37.988.797	50.300.918	57.899.104

(*) Hay que destacar que dentro del uso ambiental, el 77,6% se ha destinado a agua prepotable abocada al río Llobregat para ser tratada posteriormente en la ETAP Sant Joan Despi. Este volumen de agua ha supuesto un 25% del agua que se ha destinado al abastecimiento del territorio metropolitano.

01
02
03
04
05



La reneweración del agua



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05

Con la voluntad de incrementar el uso de los recursos hídricos alternativos, en especial el agua regenerada, que **tiene la finalidad de mejorar la resiliencia hídrica local, disminuir la tensión de los recursos hídricos naturales, aumentar la sostenibilidad y la garantía de suministro del servicio de agua potable y el cierre del ciclo hídrico**, se están impulsando las siguientes iniciativas:

REGENERADA SANT CUGAT Y CERDANYOLA

El proyecto de *Redacción del Estudio de alternativas y Proyecto Constructivo de captación de agua regenerada en la EDAR-ERA Riu Sec de Sabadell y suministro en el municipio de Sant Cugat del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Consorci Urbanístico del centro direccional de Cerdanyola del Vallès y Universidad Autónoma de Barcelona*, encargado por el AMB en diciembre del 2022, se licitó a principios de 2023 y se adjudicó a finales de junio. En 2023 se ha realizado y validado con el AMB el estudio de alternativas y se ha empezado la redacción del proyecto constructivo de la solución adoptada. Se prevé su finalización en mayo del 2024.

SUMINISTRO HUMEDAL MOLINS DE REI

Dentro del proyecto *Conexión de la red de agua regenerada de la EDAR de Sant Feliu de Llobregat en el humedal de Molins de Rei*, encargado también por el AMB en diciembre de 2022, se ha realizado el estudio de impacto ambiental del agua regenerada procedente de la EDAR de Sant Feliu en el acuífero del Llobregat. Se ha hecho un análisis de alternativas y se ha validado la más adecuada.

RED ZONA FRANCA

La redacción del proyecto *Redacción del Estudio de Alternativas y el Proyecto Constructivo de suministro de agua regenerada del tratamiento terciario avanzado de la ERA del Prat de Llobregat en las industrias del Polígono Zona Franca, Polígono Pratenc y viviendas y servicios del Polígono La Marina del Prat Vermell* se licitó y adjudicó a finales de 2023. Su redacción ha empezado a principios de 2024.

MEJORA DEL TRATAMIENTO TERCIARIO DE LA EDAR SANT FELIU

El proyecto *Redacción del proyecto constructivo para la rehabilitación del tratamiento terciario de la EDAR de Sant Feliu de Llobregat* fue encargado por el AMB en diciembre de 2022. Durante 2023 se han estudiado las diferentes alternativas de mejora del tratamiento. Además, este proyecto se ha incluido en las actuaciones que forman parte del segundo anexo de la Ley de medidas extraordinarias por sequía. Hay en marcha un anteproyecto de la solución acordada y la previsión es que se empiece a ejecutar durante 2024.

Además, dada la importancia estratégica del agua regenerada en el ámbito metropolitano, para dotarlo de más resiliencia hídrica, en diciembre de 2022 el AMB encargó la redacción del **Plan director sectorial de aguas regeneradas**. Este plan –desarrollado a lo largo de 2023 con el objetivo de entregarlo al AMB este año– ha implicado la participación

de 17 ayuntamientos metropolitanos (más el de Sabadell), 64 empresas de los polos industriales más importantes del ámbito, así como otras entidades como el Puerto de Barcelona, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, el Parque Agrario del Baix Llobregat, las cooperativas agrícolas de Gavà y Viladecans, el Instituto Agrícola Catalán de

Sant Isidre, la Comunidad de Usuarios del Agua del Delta del Llobregat, la Comunidad de Usuarios de la Cubeta de Sant Andreu, la Universidad Autónoma de Barcelona, Mercabarna y los consorcios de la Zona Franca del Besòs, Besòs-Tordera y Centro Direccional de Cerdanyola, entre otros. Todos los participantes han acordado una demanda potencial de la orden de 175 hm³/año.



Recarga gestionada de acuíferos

El agua subterránea es un **recurso hídrico estratégico** y por eso se están ejecutando actuaciones de recarga gestionada con el objetivo de mantenerlo en cantidad y calidades óptimas.

Una de estas actuaciones es la inyección de agua regenerada de la **ERA Baix Llobregat** en la **barrera hidráulica de pozos contra la intrusión salina** situada entre Barcelona y el Prat de Llobregat. Durante 2023 se han inyectado en esta barrera hidráulica 1.989.592 m³, incrementando en un 58,8% el agua inyectada en 2022, que fue de 1.252.410 m³.

Otra es la **recarga con agua superficial del río Llobregat** parcialmente tratada que se realiza en el pozo 18 de la **ETAP de Sant Joan Despí**. Durante 2023 se han inyectado en este pozo **589.760 m³**, incrementando en un 9,5% el agua inyectada en 2022, que fue de 538.816 m³.



01

02

03

04

05



UN CONTROL DE CALIDAD PARA UN AGUA CON LAS MÁXIMAS GARANTÍAS

ASG





Marta Ganzer
Responsable de
Calidad del agua

Marta Ganzer, responsable de Calidad del agua

« Aigües de Barcelona siempre ha estado a la vanguardia de la gestión preventiva de la inocuidad del agua y fue pionera en la implementación de los llamados 'planes de seguridad del agua' en el año 2010, con la primera certificación ISO 22000 del Estado.

Mantener la excelencia en la calidad del agua de consumo –una prioridad central para la compañía– supone un desafío adicional en el escenario de crisis climática: por ejemplo, resulta importante adaptar los planes de seguridad del agua al actual contexto de sequía, que provoca una menor disponibilidad de los recursos hídricos y una considerable alteración y degradación de la calidad de los mismos. En este sentido, se está trabajando para desarrollar los Climate Resilient-Water Safety Plans (CR-WSP) con el objetivo de aumentar la resiliencia ante los efectos del cambio climático.

Con el fin de maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles y garantizar la demanda, las medidas clave y más sostenibles a futuro son el uso de las aguas regeneradas y la potenciación de la recarga de los acuíferos, dos líneas de acción en las que se está trabajando intensamente. Esta última acción permite, al mismo tiempo, mejorar la calidad y preservar las reservas de agua subterránea, que son una fuente indispensable para el suministro de agua potable.

En consecuencia, es necesario hacer un esfuerzo adicional en el seguimiento analítico del agua, derivado de la nueva estrategia de gestión de los recursos hídricos, con el fin de garantizar el suministro de agua y que esta siga cumpliendo con las máximas garantías sanitarias. En este sentido, el potencial y capacidad de innovación de nuestro laboratorio permite controlar en rutina, no solo la totalidad de parámetros reglamentarios, sino también una extensa relación de compuestos y patógenos emergentes, lo que permite cubrir una evaluación exhaustiva de nuevos riesgos (fármacos, drogas, contaminantes de origen industrial, virus...). »

01

02

03

04

05



La calidad de las aguas de consumo está regulada en todos los países de la UE por una misma normativa comunitaria: la Directiva (UE) 2020/2184. Esta normativa toma como base las recomendaciones de la OMS y ha sido traspuesta este mismo año en España mediante el Real Decreto 3/2023, por el cual se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro: este Real Decreto establece, principalmente, el control de los parámetros que se tienen que medir.

Aigües de Barcelona lleva a cabo todos los controles fijados por esta legislación (y otros adicionales, de forma que supera lo dictado por la normativa) en la totalidad de los municipios donde opera. Estos controles se realizan en su **laboratorio acreditado por la norma ISO 17025**, de requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, el máximo estándar internacional de competencia técnica en cuanto a laboratorios de análisis.

Nuestro laboratorio dispone de un **equipo de especialistas en la cata de agua –único en España y de los pocos que hay en el mundo– que realiza estudios específicos sobre el gusto y el olor** de las aguas para controlarlas y mejorarlas.

La compañía cuenta, de forma voluntaria, con la **certificación ISO 22000**, de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, que asegura la garantía sanitaria del agua y la equipara a cualquier otro alimento. Aigües de Barcelona fue pionera en 2009 al obtener esta certificación para un abastecimiento de agua.

La compañía cuenta, de forma voluntaria, con la **certificación ISO 22000**, de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, que asegura la garantía sanitaria del agua y la equipara a cualquier otro alimento. Aigües de Barcelona fue pionera en 2009 al obtener esta certificación para un abastecimiento de agua.

Datos significativos de calidad del agua

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2021	2022	2023
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2021	2022	2023
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes/total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua (100)	99,99	99,99	99,94
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes/total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua (100)	99,79	99,77	99,77

Controles efectuados	2021	2022	2023
Red de distribución y transporte (laboratorio)	150.955	136.085	115.304
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	270.582	277.778	266.995
Total red de distribución y transporte	421.537	413.863	382.299
Depuración (EDAR)	97.108	99.759	103.120
Cuenca del Llobregat	98.667	94.435	96.819
Número de analizadores en línea en la red	219	219	225

01

02

03

04

05



Una agua segura y saludable: actuaciones destacadas

Durante 2023 se han mantenido toda una serie de actuaciones, ya iniciadas el año anterior, destinadas, por un lado, a dotar a la empresa de una mayor resiliencia ante el actual contexto de sequía y, por el otro, a aportar nuevos recursos al sistema.



- **Reinstauración de la incorporación de aguas regeneradas producidas en la EDAR Baix Llobregat en el río Llobregat** para su posterior potabilización, después de la mezcla con el agua corriente del río. Se trata de la **primera experiencia europea de reutilización indirecta de aguas regeneradas para potabilización (IPR)**, que se había ensayado en 2019 como prueba piloto y que, en el actual contexto de sequía, ha quedado instaurada durante 2023. Esta práctica comporta un exhaustivo control y caracterización del agua regenerada producida, de su influencia sobre el agua del río Llobregat y unos cuidados intensivos del agua captada en la ETAP Sant Joan Despí, así como de la calidad del agua producida. Se controlan centenares de compuestos, tanto regulados como no regulados, y los datos son evaluados en el ámbito de un grupo de trabajo técnico conjunto con la ACA, el AMB y el Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya.

- **Autorización sanitaria de las aguas del Rec Comtal e inicio de su incorporación como recurso adicional en la ETAP Besòs.** Mantenemos un control sistemático de este recurso.

- **Puesta en marcha de la ETAP La Llagosta** con una reevaluación de la calidad del agua producida y la inclusión de la instalación al alcance de certificación ISO 22000.

- **Mejoras para dotar de mayor resiliencia a la ETAP de Sant Joan Despí**, como, por ejemplo, la construcción de una nueva cañería que permite llevar agua de pozos directamente a la filtración por carbón, evitando la formación de bromatos en la ozonización.

- **Estudio de viabilidad para la mejora de la calidad del agua producida en la ETAP Estrella 2**, mediante la instalación de una filtración con GAC (Carbón Activo Granular) para la reducción de la concentración de pesticidas, mientras no se disponga de la nueva ETAP proyectada.

01

02

03

04

05



Adaptación a la Directiva Europea de Aguas de Consumo y al nuevo RD 3/2023

En diciembre de 2020 se aprobó la nueva Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo, que se ha traspuesto en España en enero de 2023 mediante el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el cual se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Aigües de Barcelona ha estado años trabajando en la implantación de las diferentes novedades de la Directiva antes de que entrara en vigor y este año se ha centrado en la implantación de los requerimientos adicionales del nuevo RD 3/2023.

Hemos continuado también con el **control sistemático de los diferentes nuevos compuestos regulados**, incluyendo aquellos para los cuales la fecha legal todavía no ha entrado en vigor. Además, durante 2023 se han presentado a acreditación ISO 17025 por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) nuevos compuestos que solo regula el RD 3/2023.

Por otro lado, se ha realizado una **actualización de la web de la compañía para incluir los nuevos requerimientos de información a la ciudadanía** fijados por el RD 3/2023, enfatizando los datos sobre la calidad del agua y las infraestructuras de la empresa para el suministro de agua de consumo.

En cuanto a la adaptación de las infraestructuras de tratamiento a las nuevas exigencias normativas, se ha puesto en marcha el sistema de dosificación de permanganato potásico en el pretratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí y se han iniciado las obras de construcción de la nueva ETAP Estrelles para garantizar que se podrán cumplir con total seguridad los límites fijados en la Directiva y en el RD para las PFAS (sustancias perfluoroalquílicas), así como con el valor paramétrico que el nuevo RD ha reducido para algunos plaguicidas.

Sanitation Safety Plans en depuración (aguas regeneradas)

Los **Sanitation Safety Plans (SSPs)** son un nuevo modelo de gestión de los riesgos sanitarios promovido por la OMS para el ámbito del saneamiento: se pueden considerar como una traslación de los **Water Safety Plans**, ya implantados y plenamente consolidados para las aguas de consumo.

La entrada en vigor (en junio de 2023) del Reglamento UE 2020/741, relativo a los requisitos mínimos para la reutilización del agua, obliga a los operadores a elaborar un plan de gestión del riesgo del agua regenerada para uso agrícola, según lo que establece el Anexo II del mismo reglamento.

Las tres EDARs del ámbito metropolitano de Barcelona con instalación de regeneración de agua, que incluye el uso para riego agrícola (Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu), tienen implantado un plan de gestión del riesgo del agua regenerada o SSP específicamente para este uso, que ya se ha presentado a la administración competente (AMB). Además, el agua regenerada en la ERA del Baix Llobregat también es utilizada para uso prepotable y como barrera de intrusión salina, y es por este motivo que también dispone de planes de gestión del riesgo del agua para estos otros dos usos.

La implantación de los SSPs tiene que contribuir a la consolidación del suministro de aguas regeneradas, logrando una total seguridad sanitaria y ambiental en sus diferentes usos.

01

02

03

04

05

Evaluación de los niveles de microplásticos en las aguas

En cuanto a los microplásticos, durante el año 2023 se ha finalizado el trabajo experimental correspondiente al proyecto de Doctorado Industrial sobre esta temática. Se han hecho nuevas campañas de control en el río Llobregat, la ETAP Sant Joan Despí y la red de distribución, utilizando la nueva metodología validada (pirólisis acoplada a cromatografía de gases con espectrometría de masas: una técnica que permite cuantificar la masa/concentración de cada tipo de plástico).

En este mismo ámbito, este año se ha finalizado la parte experimental (correspondiente a Aigües de Barcelona) del proyecto en colaboración con el centro de investigación ISGlobal para la evaluación de la incidencia en la población de la posible ingesta de nano y microplásticos a través de diferentes tipos de aguas, y que implica, además del análisis de las aguas consumidas, la de las muestras clínicas de los voluntarios que participan en el estudio.





HACIA LA PLENA NEUTRALIDAD CLIMÁTICA

ASG



La emergencia climática es una realidad y la región mediterránea es una de las zonas del planeta más afectadas. Se calcula que el aumento de la temperatura en esta zona los próximos años será un 20% superior al de la media del resto del planeta. Este escenario nos **obliga a replantear nuestra gestión, que hay que dotar de actuaciones y recursos más sostenibles y resilientes.**

01

02

03

04

05



En 2023, Aigües de Barcelona se ha comprometido a alinear los objetivos de reducción de su hoja de ruta para la neutralidad climática con la **Science Based Targets Initiative** y su **Net-Zero Standard**.

Los **objetivos de reducción de Aigües de Barcelona** a corto y largo plazo alineados con la ciencia y la SBTi son:

- Lograr emisiones net-zero de GEI a lo largo de la cadena de valor para 2050.
- Reducir en 2030 las emisiones absolutas de GEI de alcance 1+2 en un 51,4% respecto del año base 2019.
- Reducir en 2030 las emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 46,2% respecto del año base 2019.

La huella de carbono de Aigües de Barcelona en 2023 ha sido de **96.661,43 toneladas de CO₂ equivalente** y ha estado auditada de acuerdo con la norma ISO 14064 y el GHG Protocol.

Tanto es así que en 2023 la compañía ha sido galardonada a nivel internacional con un premio por su dedicación y esfuerzo en acción climática:

- Aigües de Barcelona ha sido reconocida por el *Financial Times* y la plataforma Statista como **una de las 500 empresas de la Unión Europea y del Reino Unido que más ha reducido sus emisiones de gases de efecto invernadero** de alcance 1 y 2 durante los últimos cinco años. La compañía ha entrado en el ranking **Europe's Climate Leaders 2023**, ocupando la posición número 300 de la lista.

15.342,08 t CO₂ eq evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red, reciclaje y valorización de residuos (p.e. la disposición de lodos en agricultura).

Inventario de emisiones según clasificación GHG Protocol

Total Alcance 1+2+3:
96.661,43 t CO₂ - eq

Alcance 1

14.487,20
t CO₂ - eq

Alcance 2

68,58
t CO₂ - eq

Alcance 3

82.105,65
t CO₂ - eq

Emisiones directas

Combustión en fuentes fijas	3.051,59
Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	237,41
De proceso de las EDARs	10.948,41
Fugitivas refrigerantes	249,79

Emisiones indirectas de la energía adquirida

- Consumo electricidad (emisiones vinculadas a energía sin GdO) *

(*) Según el método *market-based*.

Otras emisiones indirectas

Cat 1	Compra de reactivos	19.932,25
	Compras agua alta	2.859,95
	Otros bienes y servicios	21.065,13
Cat 2	Ampliación y renovación red de cañerías abastecimiento	5.779,07
	Otras inversiones	7.555,36
Cat 3	Producción combustibles (aguas arriba)	1.812,07
	Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	5.586,96
Cat 4	Transporte de reactivos	702,28
Cat 5	Tratamiento de residuos	15.546,65
Cat 6	Viajes de negocio	59,44
Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	1.206,49

Emisiones Opcionales GHG Protocol (Transporte de residuos, Emisiones de los efluentes de las EDARs):
16.297,89 t CO₂ - eq

Emisiones biogénicas*:
15.047,25 t CO₂ - eq

(*) Emisiones de CO₂ que provienen del ciclo natural del carbono (crema de biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los lodos)

01
02
03
04
05



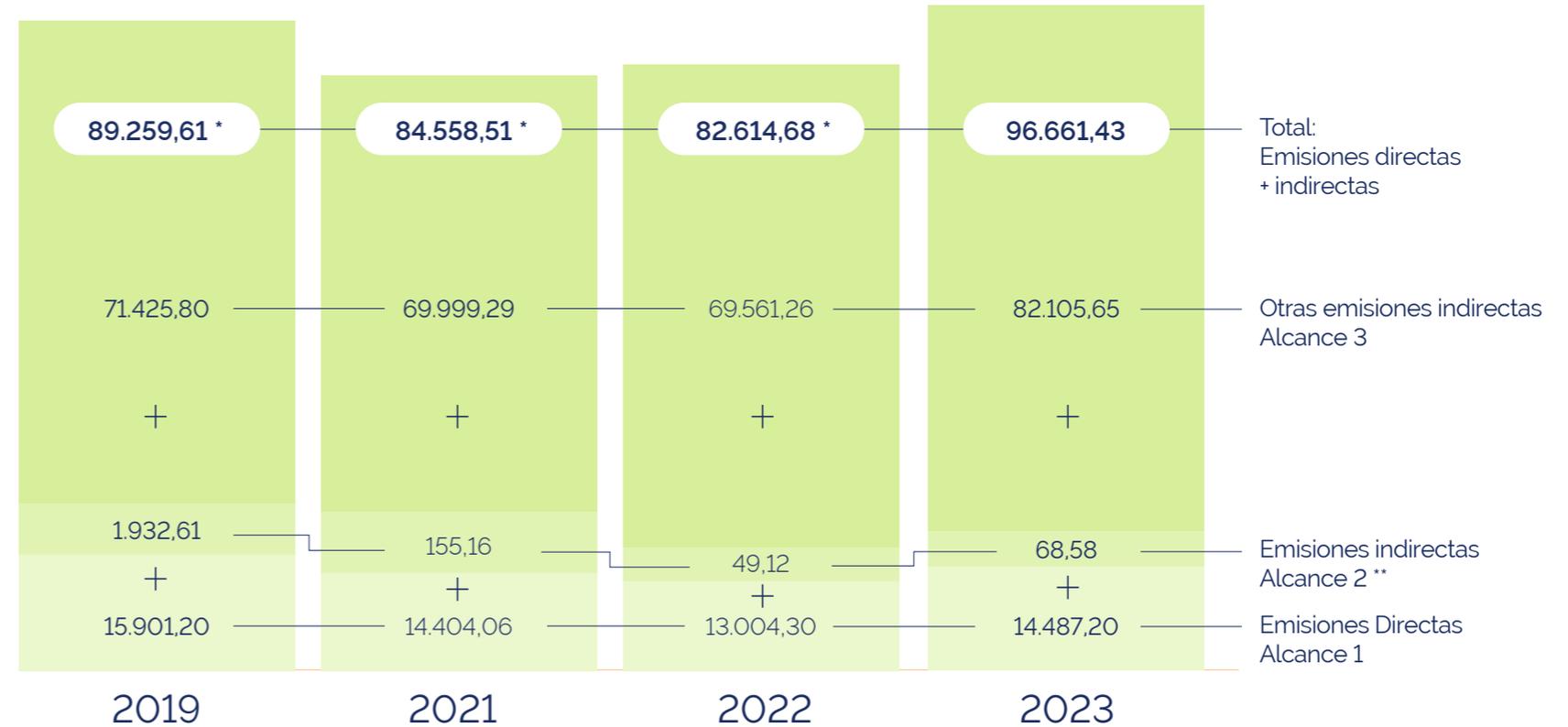
Neutralidad climática: hoja de ruta

La hoja de ruta hacia la neutralidad marca un objetivo anual de reducción de las emisiones del 5% (objetivo interno que se encuentra por encima del requerido por SBTi). En el periodo 2019-2023 **el objetivo de reducción se ha logrado para los niveles de Alcance 1 y 2, donde la compañía tiene un mayor control directo, resultando en una reducción del 18,38% del Alcance 1 y 2 respecto de 2019.** No obstante, esta tendencia no se ha conseguido todavía trasladar al Alcance 3, donde las emisiones han aumentado en un **14,95%** en el mismo periodo, con un incremento pronunciado (**18,03%**) durante el último año.

Desde el último año, 2022, **las emisiones totales han sufrido un incremento del 17,00% por la situación de sequía, que nos hace depender en mayor medida de recursos hídricos alternativos y de procesos de tratamiento más avanzados,** como el uso de agua desalinizada o el agua regenerada, o la puesta en marcha de nuevas instalaciones y pozos que en los últimos años no habían estado operativos.

Cabe destacar que la mayor parte de este incremento se produce para hacer frente a la sequía, mientras que las emisiones de las actividades ordinarias se mantienen estables. En concreto, remarcar también dentro del ámbito de adecuaciones para hacer frente a la sequía, la renovación extraordinaria de carbón activo granular en la ETAP Sant Joan Despí (un **4,51%**). En la misma línea, se han incrementado inversiones extraordinarias y obras para hacer frente a la sequía, que han supuesto un aumento del **2,66%** del total de la huella.

Huella de carbono (toneladas CO₂)



(*) En proceso de mejora continua del inventario de gases de efecto invernadero se han ido incorporando nuevas categorías y otras mejoras que obligan a revisar y recalcular la huella hasta el año base 2019 para poder evaluar su evolución. Los valores verificados en la Memoria 2022 fueron de 78.418,1 t CO₂ eq en 2022, 77.552,3 t CO₂ eq en 2021 y 87.332,8 t CO₂ eq en 2019, pero han sido recalculados incorporando mejoras en la precisión del cálculo de las diferentes categorías del alcance 3, y en las emisiones de proceso de las estaciones de depuración de aguas residuales (EDARs) del alcance 1.

(**) Emisiones de alcance 2 reportadas según método *market-based*.

Se ha establecido 2019 como año base para el objetivo de reducción de la huella de carbono según el estándar SBTi, pues se trata de un año representativo de la actividad actual, sin remontarnos a una base demasiado lejana en el tiempo, con el fin de promover un mayor grado de ambición y no reconocer reducciones ya logradas históricamente.

01
02
03
04
05



Reducción de las emisiones: proyectos clave

Aigües de Barcelona trabaja paralelamente en diferentes líneas de actuación para lograr los objetivos de descarbonización a corto y largo plazo.

Reducción de emisiones directas:

- **Emisiones de óxido nítrico en los procesos de depuración:** las emisiones de óxido nítrico (N₂O) generado en los procesos de depuración son un punto clave en las emisiones directas (alcance 1). A través del **proyecto de innovación NITROUS**, financiado por Aigües de Barcelona y en el cual ha participado CETAQUA y el tejido universitario, se ha monitorizado en tiempo real en los reactores biológicos de la EDAR Sant Feliu de Llobregat la generación de este gas, que tiene un alto potencial de calentamiento global, para definir vías operativas que permitan predecir y reducir la generación.
- **Detección y reducción de fugas de metano:** el metano es también un gas con un alto potencial de calentamiento global (27 veces superior al CO₂, IPCC AR6, 2021). Las fugas incontroladas de metano son, por lo tanto, otro aspecto relevante en la huella de carbono de la compañía. En 2023, Aigües de Barcelona ha lanzado el **proyecto MEDAR**, que busca identificar y cuantificar, mediante soluciones innovadoras, las emisiones incontroladas de este gas en las EDARs que incluyen procesos de digestión anaerobia de lodos para reducirlas.

Reducción de emisiones indirectas:

- **Hub de Acción Climática:** dado que las emisiones indirectas de alcance 3 representan un 88% de las emisiones de GEI, la reducción de las emisiones de la cadena de valor de la compañía es clave para el logro de los objetivos de descarbonización. El Hub busca ofrecer un marco de trabajo que permita avanzar en la cuantificación y reducción de las emisiones de la cadena de valor de Aigües de Barcelona.
- **Obras sostenibles:** las emisiones asociadas a las obras y reposición de cañerías suponen cerca de un 12% de la huella de Aigües de Barcelona. El año 2022 se inició la inclusión de esta categoría de impacto a través de estimaciones basadas en una combinación de criterios económicos y parámetros técnicos basados en análisis del ciclo de vida. Desde el año 2023 se está trabajando junto con el ITEC (Instituto de Tecnología de la Construcción de Catalunya) en la actualización del banco de datos para incluir parámetros de impacto ambiental en la elaboración de proyectos. Esta actualización permitirá calcular el impacto ambiental de las principales obras de Aigües de Barcelona, incluyendo el provocado por materiales de construcción, emisiones propias de la obra, residuos generados, etc.

Transición energética

01

02

03

04

05

Energía eficiente y renovable

Uno de los itinerarios prioritarios para la **descarbonización de nuestras operaciones** es el de la transición energética. En este sentido, promovemos iniciativas dirigidas a mejorar la eficiencia energética y mantenemos el compromiso activo para aumentar la generación eléctrica renovable en nuestras instalaciones, haciéndolas más autosuficientes energéticamente. A la vez, a través de la compra de electricidad renovable con Garantías de Origen, nos aseguramos de que la electricidad que adquirimos de la red provenga de fuentes renovables para reducir nuestro impacto sobre el medio.

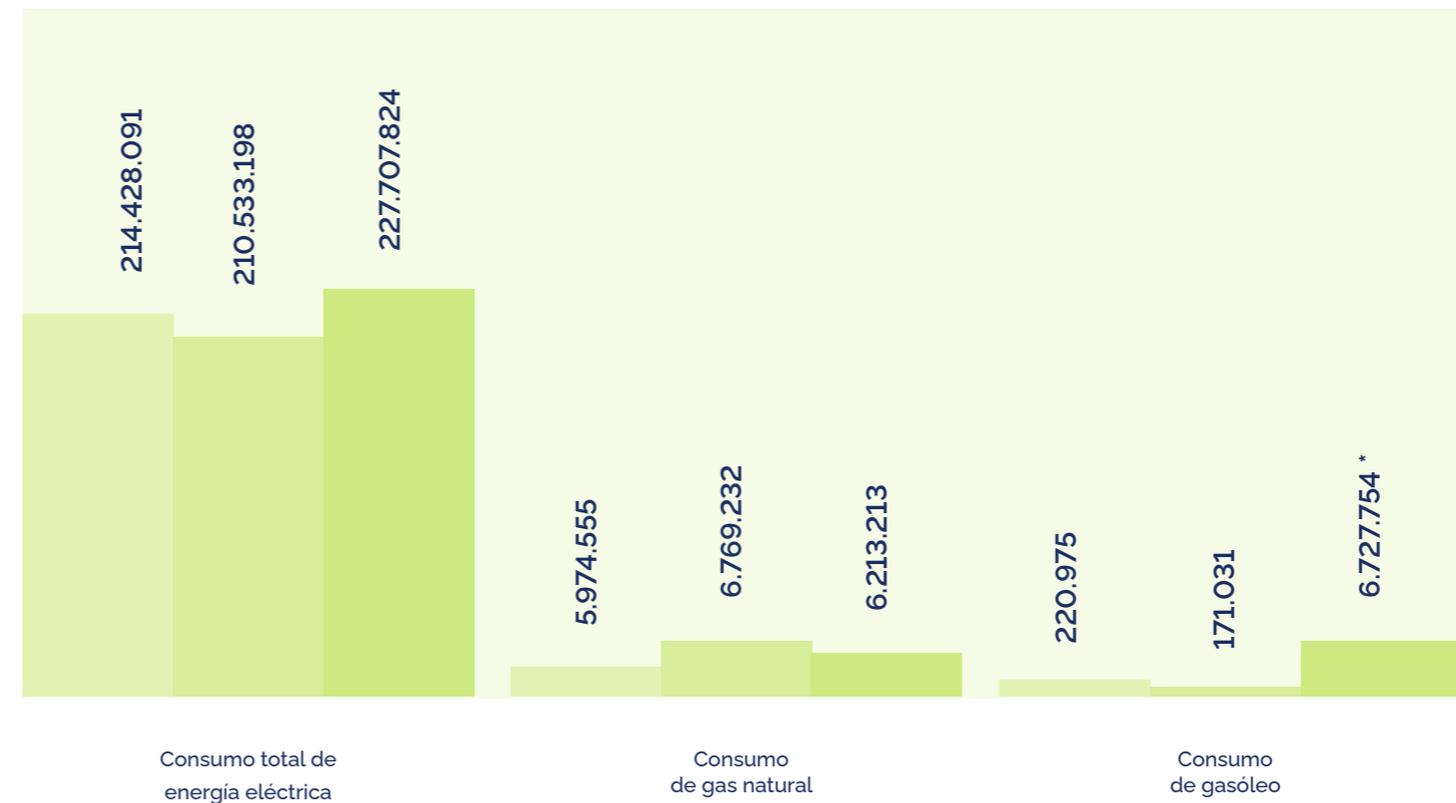
En el ámbito energético, Aigües de Barcelona trabaja tanto en el foco de la eficiencia energética en todos los procesos e instalaciones como en el ámbito del uso de las energías renovables.

Hay que remarcar que, desde el año 2011, **la mejora en continuo de la eficiencia energética se trabaja según los estándares de la ISO 50001 con varias iniciativas que se llevan a cabo en todos los ámbitos de la empresa.**

Las acciones más relevantes ejecutadas en las instalaciones de Aigües de Barcelona durante este 2023 y que suponen mejoras en el ámbito de eficiencia energética son las siguientes:

- Mejora del sistema de impulsión a la EBAR de Bac de Roda.
- Renovación de los grupos de la central Guinardera I.
- Reposición de las membranas de los difusores en la EDAR Gavà-Viladecans.
- Mejora de la eficiencia energética de la red de transporte con la instalación de equipos de telecontrol.
- Renovación integral de la central de Cerdanyola.

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh) 2021 2022 2023



(*) El aumento de consumo respecto a los años anteriores es debido a la puesta en funcionamiento de una instalación de emergencia para el bombeo de agua regenerada para uso prepotable, dada la situación de sequía.



Con el objetivo de aumentar la producción de energía renovable y la autosuficiencia energética y reducir la dependencia de los combustibles fósiles, en 2020 se realizó un **plan de levantamiento de oportunidades de generación de energía fotovoltaica**, con un total de 22 instalaciones previstas en cinco años y una generación anual de 10,4 GWh/año.

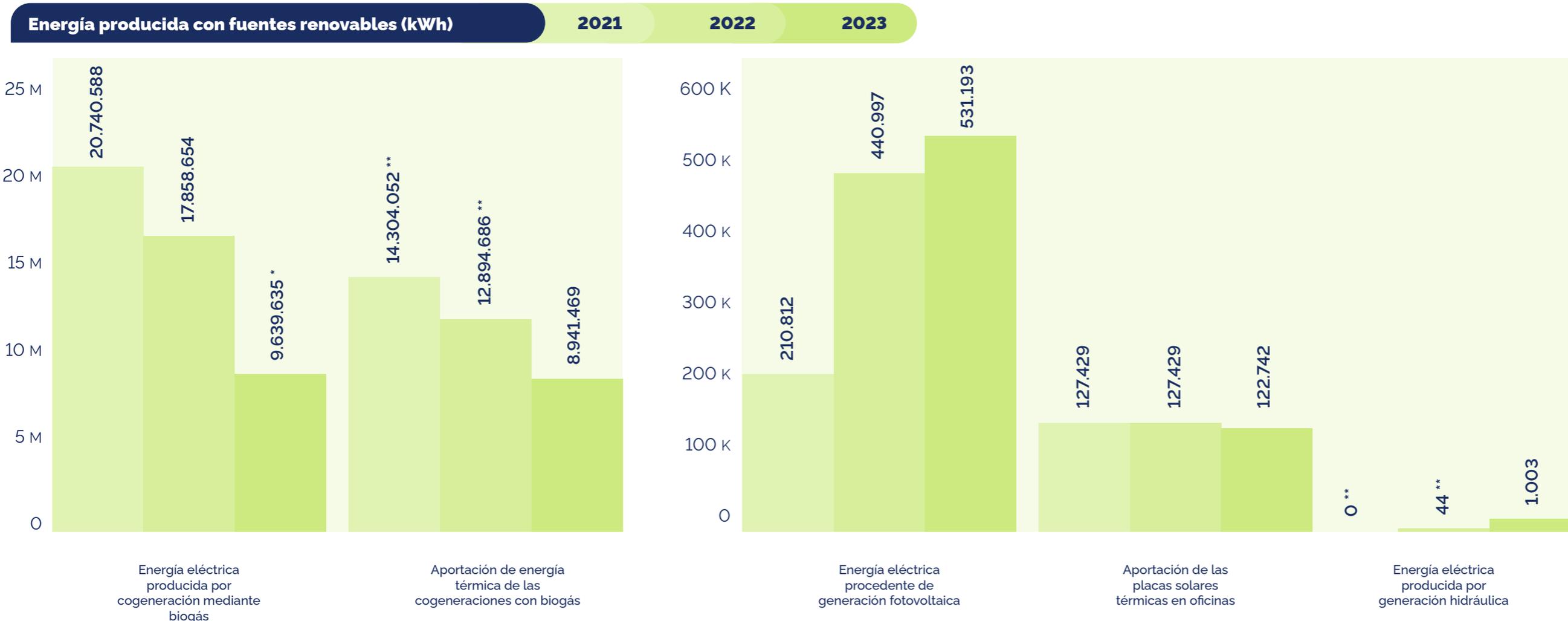
Este plan se ha materializado en 2023 con la puesta en marcha de tres nuevas instalaciones de generación fotovoltaica para autoconsumo. En particular, se trata de dos depósitos de la red de abastecimiento y la cubierta de un edificio de la ETAP Sant Joan Despí.

Actualmente se dispone de un total de 13 instalaciones de producción de energía renovable. Concretamente, tres Ecofactorías

disponen de cogeneración mediante biogás (una de estas está en régimen de autoconsumo y las otras se encuentran en modalidad de venta del 100% de la generación). También se dispone de diez puntos de generación de energía fotovoltaica en diferentes instalaciones de Aigües de Barcelona (nueve se encuentran en régimen de autoconsumo y solo una situada en la ETAP de Sant Joan Despí, que se puso en marcha en 2013, se encuentra en régimen de 100% de venta de la generación).

Adicionalmente, en la EDAR Baix Llobregat se ha instalado un nuevo motor de cogeneración para el aprovechamiento de biogás que se ajusta mucho mejor a los volúmenes producidos. Esta iniciativa permite disminuir las paradas del motor actual, reduciendo las pérdidas e ineficiencias, de forma que se garantiza y optimiza la generación de energía térmica y eléctrica en continuo las 24 horas (prevista su puesta en funcionamiento durante 2024).

01
02
03
04
05



(*) Durante los primeros cinco meses del año no se ha podido trabajar con la cogeneración de la Ecofactoría del Baix Llobregat, hecho que justifica la reducción de la aportación de energía térmica con biogás.
 (**) Datos históricos no auditados al ser un nuevo indicador que se empieza a reportar durante 2023.

Captación e implicación

Desde Aigües de Barcelona estamos más comprometidos que nunca en promover la capacitación e implicación climática. **Trabajamos para ejercer un papel de liderazgo activo, seguimos abiertos al ecosistema e impulsamos el compromiso climático que apuntale la acción hacia los modelos sostenibles.** El cuidado del clima se convierte en una evidencia tanto a nivel de organización como a nivel territorial.

Actualmente, **el Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona, que se creó en 2021, está integrado por 65 entidades**; al mismo tiempo, se mantiene la difusión pública y la opción de adhesión de nuevos integrantes abierta para poder incrementar la implicación de agentes y, en consecuencia, el impacto de las acciones que se deriven.



Paralelamente a todas las acciones que se llevan a cabo en el Hub, se ha desarrollado una **plataforma web propia** que funciona como **un entorno virtual de trabajo donde se fomenta la colaboración multidireccional**, ya que los miembros pueden interactuar de manera más eficiente y efectiva con otras entidades del Hub y con el mismo Hub, **promover un intercambio de ideas y recursos y crear sinergias entre ellos.**

Este año ha sido excepcional en términos de crecimiento y compromiso. Hoy, el Hub es una comunidad de 65 entidades, cada una ejerciendo un papel esencial en la construcción de un futuro más sostenible.

¿Cuál es el grado de madurez del Hub a día de hoy?

59% de las entidades son debutantes, es decir, empresas que todavía no han empezado a calcular su huella de GEI.

27% de las entidades están concienciadas, es decir, que calculan la huella de GEI global pero no la específica por producto o servicio.

3% de las entidades están comprometidas, es decir, que calculan la huella de GEI específica.

11% de las entidades son referentes, que, además de calcular la huella de GEI específica por producto o servicio, tienen también un plan de reducción de las emisiones.

01

02

03

04

05



Un compromiso de equipo

Aigües de Barcelona fomenta la capacitación, sensibilización y compromiso climático de las personas trabajadoras. El objetivo es que la tarea desarrollada por cada uno de nosotros se sostenga sobre la idea central de la transición ecológica justa.

Durante 2023 hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- **Talleres Comprender para Actuar por el Clima:** 298 personas trabajadoras han participado entre octubre de 2021 y diciembre de 2023 en estos talleres virtuales.
- **Zoom climático:** con el objetivo de divulgar piezas de conocimiento climático sobre temas relevantes y logros a las personas trabajadoras, un total de 331 han asistido ya a los zooms Huella de carbono, Huella hídrica y La hoja de ruta hacia la neutralidad climática.
- **ABctua!:** en 2023 se ha definido un piloto que nace del programa CONNECTIO de Barcelona Activa, del Ayuntamiento de Barcelona. Este consiste en una aplicación móvil para fomentar el compromiso climático, consiguiendo que las personas trabajadoras profundicen en el conocimiento del impacto climático real de las acciones individuales que generan, así como las medidas para mitigarlo. Participan 150 personas.

Engagement climático

Trabajamos para promover la capacitación, sensibilización y fomento del compromiso climático en nuestro entorno. Es fundamental la toma de conciencia de los ciudadanos en materia de emergencia climática y cumplimos este propósito a través de:

• **Talleres Actuamos por el Clima:** un ciclo de talleres abiertos a la ciudadanía, diseñados con la voluntad de concienciar sobre la importancia de hacer frente al contexto de emergencia climática, con buenas prácticas vinculadas a Agua sostenible, El cambio climático y como hacerle frente y Energía y economía circular. En 2023 se han realizado ocho talleres en diferentes municipios del área metropolitana.

• **Operación Agua, exposición itinerante por municipios para difundir conocimientos y concienciar sobre el uso sostenible del agua.** Esta se centra en cuatro temáticas: Agua para todo el mundo, El ciclo urbano del agua, ¿Cómo se ensucia el agua? y ¿Cuánta agua consumes? Este 2023 ha sido presentada en 15 municipios del área metropolitana.

Otras colaboraciones con el ecosistema para promover y potenciar el *engagement* climático del territorio han sido:

- **Reto Barcelona Activa** ¿Cómo podríamos impulsar la sostenibilidad de los hábitos personales de las personas trabajadoras?.
- **iFest 2023**, organizado por la Generalitat de Catalunya, donde hemos lanzado el reto ¿Cómo podemos reducir el consumo de agua y garantizar el buen suministro en todos los ámbitos para hacer frente a la sequía?.
- Promovemos el **trabajo en red y el intercambio de conocimiento** con otras *utilities* abriéndonos a nivel internacional.
- **Cafés BiObserva.** Se han llevado a cabo seis monográficos durante el año para informar sobre diferentes experiencias (incidencias con fauna, SBN...).
- **Sensibilización Agua Regenerada – Manual Thinking.** Creación de un espacio de trabajo para sensibilizar y concienciar sobre el cambio climático y la emergencia hídrica.
- **Sensibilización Agua Regenerada – REGREEN:** un proyecto piloto que tiene como objetivo demostrar el potencial del uso de agua regenerada para la agricultura hidropónica en el entorno urbano.



HUELLA HÍDRICA



Trabajamos para reducir la huella hídrica del territorio

- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



HUELLA HÍDRICA AZUL DIRECTA

Contabiliza el consumo de agua dulce superficial o subterránea que tiene lugar en la misma instalación.



HUELLA HÍDRICA GRIS DIRECTA

Hace referencia al volumen de agua dulce que se necesita para asimilar la carga de contaminantes, basado en concentraciones en condiciones naturales y en las normas o legislación de calidad del agua existentes.



HUELLA HÍDRICA INDIRECTA

Relacionada con el consumo indirecto de agua de la cadena de valor. Incluye, entre otros, el agua que se consume para producir energía, los reactivos químicos consumidos en las instalaciones y los residuos que se generan.

Siguiendo metodología Water Footprint Network, distinguimos estas categorías

Huella hídrica



99.721.267 m³
Huella hídrica azul

127.099.907 m³
Huella hídrica gris

Huella hídrica verde
NO APLICA

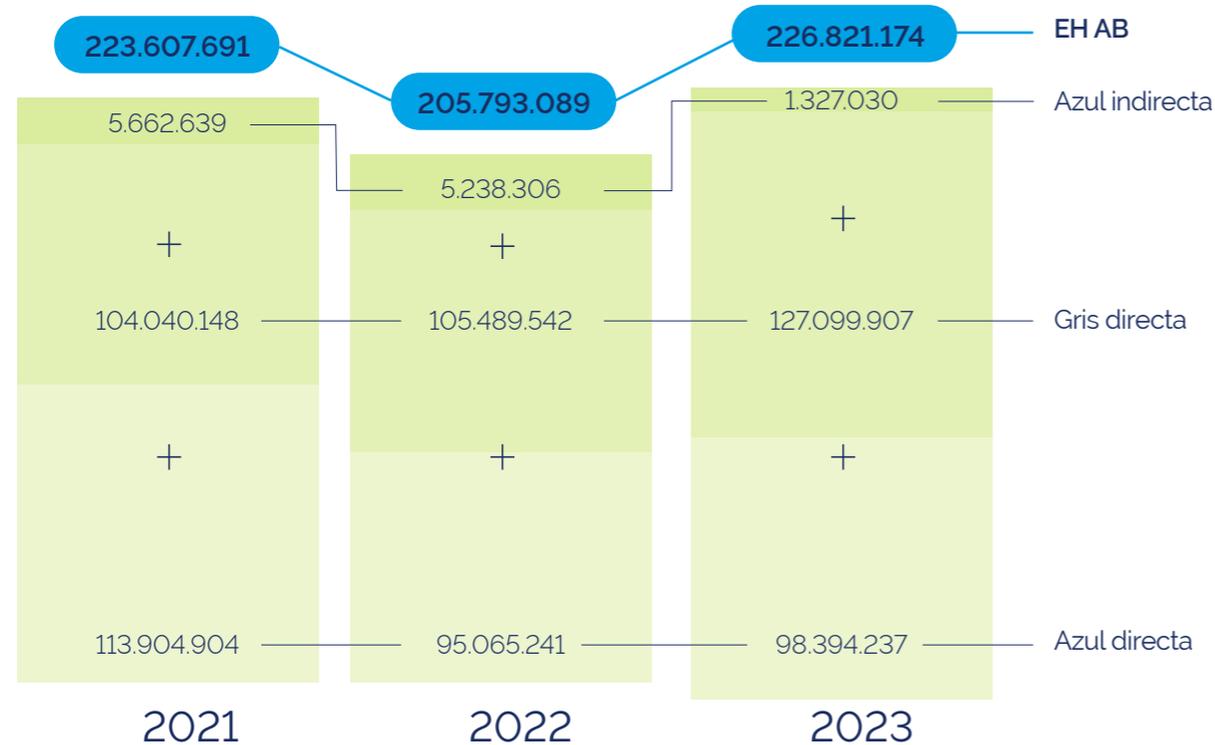
La huella hídrica ha experimentado un aumento en el año anterior debido a un incremento en la huella gris directa, derivado de ligeras variaciones en la calidad de los vertidos de las EDAR de Montcada (en el río) y del Baix Llobregat (para usos de mantenimiento ecológico, prepotable e intrusión salina). Sin embargo, cabe destacar que este año se han ahorrado 46,2 hm³ en la huella hídrica azul directa gracias al uso ambiental del agua regenerada, y de 11,7 hm³ por el uso de agua regenerada en riego.

Huella hídrica directa
225.494.143,37 m³

99,42
%

Huella hídrica indirecta
1.327.030,16 m³

0,59
%



Huella hídrica territorial

En 2023 Aigües de Barcelona ha desarrollado el proyecto **Huella Hídrica (HH) Territorial** junto con Cetaqua, el Centro Tecnológico del Agua y los ayuntamientos de Gavà, Sant Adrià de Besòs y L'Hospitalet de Llobregat. El proyecto ha permitido **desarrollar una metodología pionera para evaluar la huella hídrica de un municipio**.

Esta metodología propia, basada en el estándar de la Water Footprint Network, evalúa los diferentes usos del agua en el municipio (doméstico, agrícola, comercial, industrial o municipal). El proyecto ha permitido poner en valor actuaciones llevadas a cabo actualmente por los ayuntamientos e identificar vías para la reducción de la huella hídrica en los municipios, como, por ejemplo, el aprovechamiento de las aguas freáticas o el uso de agua regenerada.

El estudio mostró resultados muy variables en función de la tipología de municipio. El consumo doméstico llegó a suponer **el 72% de la HH de L'Hospitalet de Llobregat** y, en cambio, solo supuso el **33,9% de la HH de Sant Adrià y el 30,9% de la HH de Gavà**. En este último municipio, el 54,1% de la huella fue originado por la actividad agrícola. En el caso de Sant Adrià y L'Hospitalet se ha determinado que un mayor aprovechamiento de las aguas freáticas para usos de riego de zonas verdes y municipales podría provocar una disminución de un 2-3% de su HH Territorial. En cuanto a Gavà, es clave favorecer un despliegue del agua regenerada para riego agrícola y de zonas verdes, puesto que podría llegar a reducir cerca del 11% del total de su HH.

01
02
03
04
05



ECONOMÍA CIRCULAR

ASG

La economía circular, que nos permite **minimizar el consumo de recursos y reducir los impactos en el medio ambiente**, es otra de las estrategias clave de la acción climática de Aigües de Barcelona.



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



El 2023, la compañía ha valorizado el 97,04% de los residuos gestionados en las EDARs y el 65,73% de los residuos gestionados en las ETAPs.

Valorización en 2023 del 100% de los lodos producidos en nuestras EDARs.

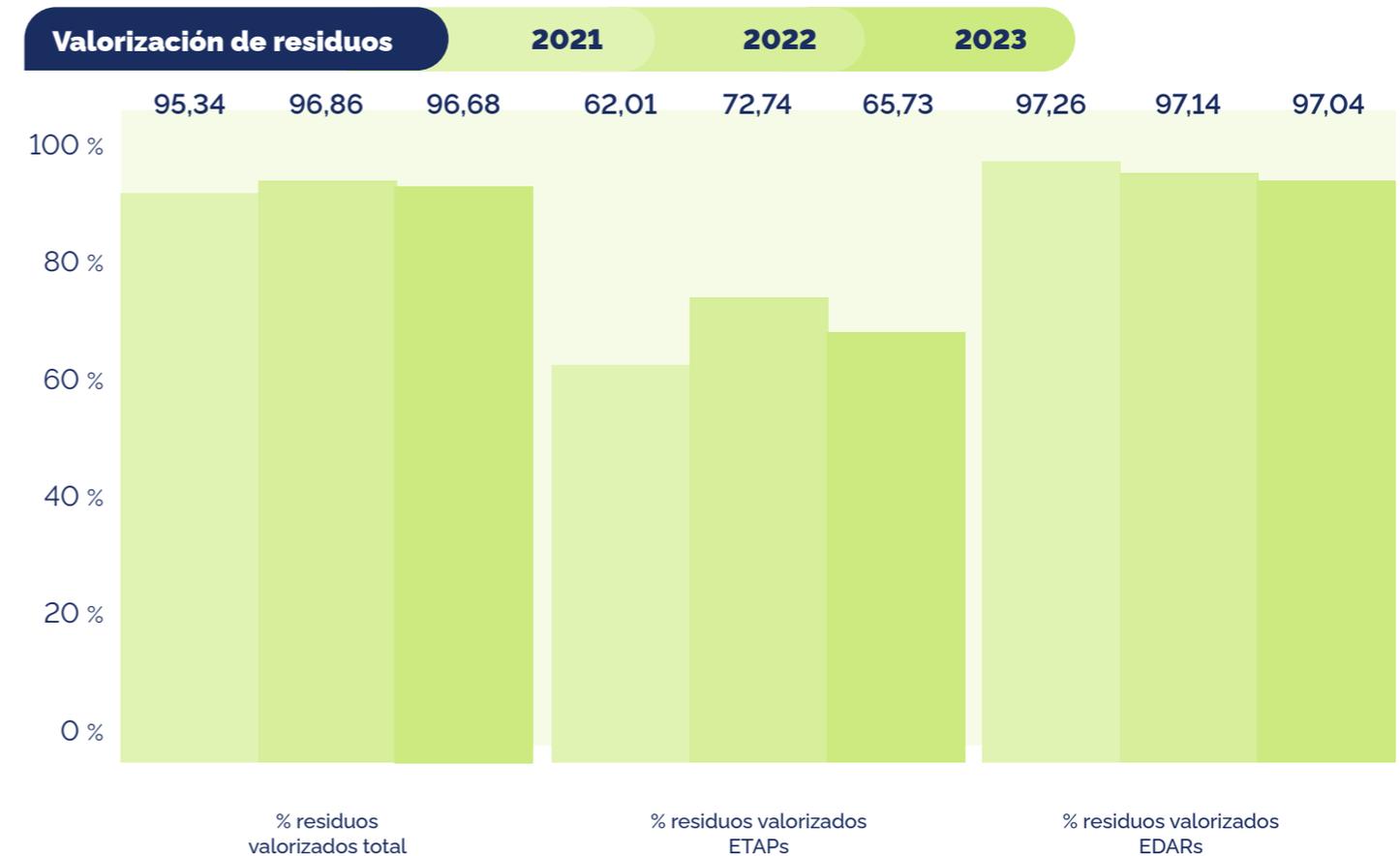
Como compañía comprometida con la sostenibilidad, **priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad y damos un segundo uso a los residuos** que pueden suponer un recurso energético de menos impacto.

Además de trabajar en la minimización de la generación de residuos y en su valorización, ponemos el foco en su reaprovechamiento con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionados y el consumo de recursos no renovables.

La totalidad de los lodos deshidratados generados en las EDARs del área metropolitana tienen como destino procesos de valorización. Estos procesos son la aplicación agrícola directa para lodos digeridos (instalaciones del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu) y el compostaje y la biometanización en el caso de lodos no digeridos (instalación del Besòs).

Solo cuando se producen episodios de contaminación por metales que modifiquen la aptitud del lodo para la aplicación agrícola directa/compostaje en alguna de estas instalaciones, su destino final es el depósito controlado/compostajes grises.

01
02
03
04
05





Ecofactorías: la circularidad de los residuos

Una de las líneas estratégicas de la compañía es **convertir a las EDARs (estaciones depuradoras de aguas residuales) en Ecofactorías mediante la aplicación de los principios de la economía circular.**

Se trata de conseguir instalaciones autosuficientes energéticamente que transformen los residuos en productos y que, de este modo, se integren en su entorno social y natural.

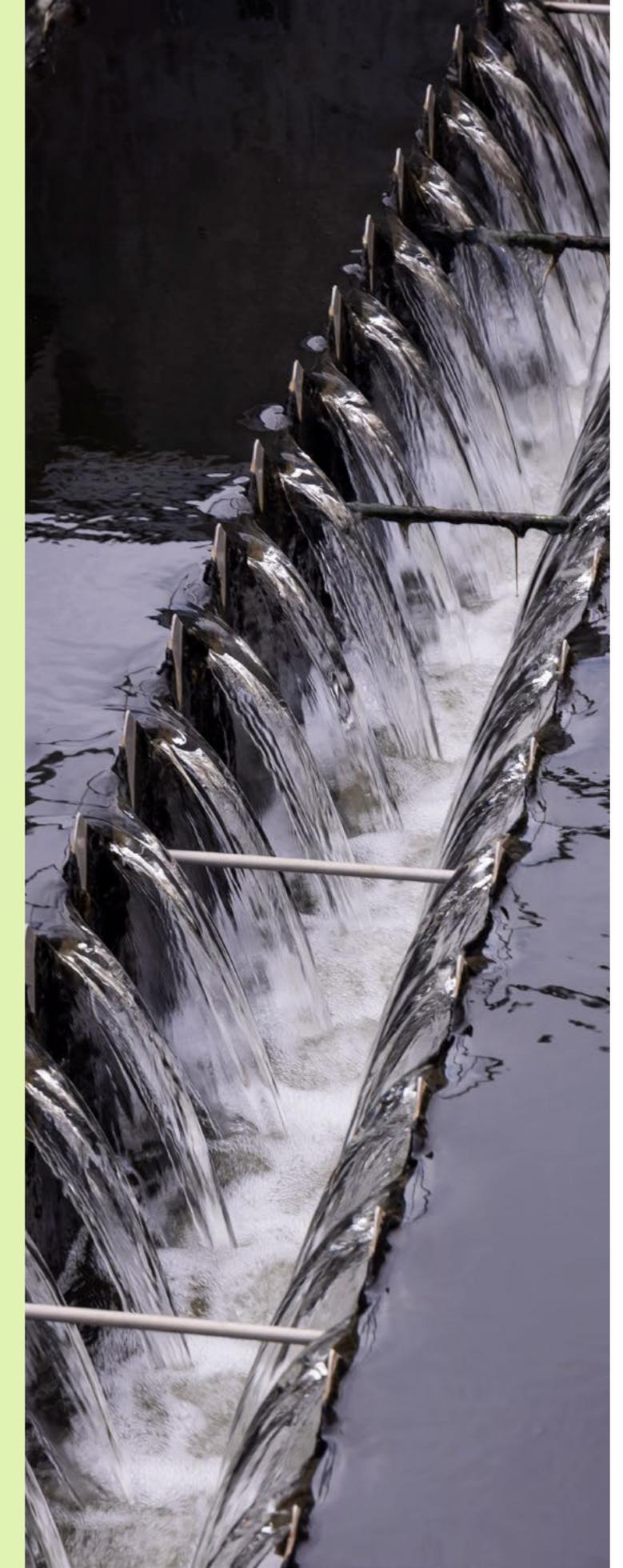
¿Qué es una Ecofactoría?

Una Ecofactoría es una instalación de transformación del agua residual en recursos que se rige por los principios de la sostenibilidad y la economía circular. Como instalación autónoma y sostenible, cumple tres factores: **cubre sus necesidades, genera un impacto ambiental positivo y aporta valor compartido a la sociedad.**

La regeneración del agua, la autosuficiencia energética, la gestión circular de los residuos transformándolos en nuevos recursos, el codiseño, la cocreación, compartir experiencias y ser una referencia de estos principios a través de nuevos modelos de generación de valor compartido son los retos que afronta este proyecto.

La **innovación abierta y la tecnología** serán palancas que nos ayudarán a avanzar, a partir de la colaboración y las alianzas con empresas y entidades.

En el caso de Aigües de Barcelona consideramos que, actualmente, son Ecofactorías las EDARs del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu. En cuanto al resto de EDARs, estamos trabajando para transformarlas en Ecofactorías, según nuestros Objetivos de la Estrategia 2030.





GESTIÓN DEL IMPACTO

ASG

Prevención de riesgos ambientales

01

02

03

04

05

La **gestión del riesgo ambiental se encuentra totalmente integrada en la gestión transversal de riesgos que realiza la compañía mediante la herramienta Archer**, de forma que cualquiera de los riesgos identificados es evaluado desde la perspectiva de su posible impacto ambiental.



Según la Organización Meteorológica Mundial, los desastres meteorológicos se han multiplicado por cinco en los últimos 50 años y han provocado más de dos millones de muertes en todo el mundo durante este periodo. Las amenazas que han provocado las pérdidas humanas más grandes han sido las sequías, las tormentas, las inundaciones y las temperaturas extremas.

Los expertos coinciden en que el cambio climático es responsable del aumento de la frecuencia, intensidad, duración o extensión territorial de los fenómenos meteorológicos adversos, que pueden dar lugar a acontecimientos extremos sin precedentes, y destacan los siguientes riesgos para la compañía:



Escasez de recursos hídricos con consecuencias sobre la disponibilidad y la calidad del recurso, el aumento de la desertización, cambios en los ecosistemas, las zonas húmedas, así como el incremento de tensiones entre sectores por el uso del agua (energético, regadío, doméstico, industrial...).



Otros efectos: acontecimientos atmosféricos que, por su intensidad, pueden producir daños importantes y alterar el servicio de manera significativa en zonas muy localizadas.

Como gestores de un recurso natural, **los impactos de nuestra actividad son esencialmente positivos.** De todas maneras, el hecho que la compañía tenga como misión gestionar un recurso esencial y escaso y garantizar la adecuada depuración antes de su retorno al medio –cosa que implica el uso de un importante número de instalaciones y la aplicación de procesos industriales– hace que haya varios riesgos o impactos ambientales negativos asociados intrínsecamente al tipo de actividad desarrollada. Ahora bien, la empresa procura en todo momento **minimizar este impacto nocivo a través de los mecanismos de control y planes de mitigación más adecuados para cada caso.**

Aigües de Barcelona dispone de la certificación ISO 14001 y determina los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos en los cuales puede influir, así como sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva del ciclo de vida. Fruto de este proceso de análisis se establecen los correspondientes planes de mejora continua.



Prevención de la contaminación

¿De qué manera contribuimos a la reducción de emisiones contaminantes para mejorar la calidad del aire?

Gestión de emisiones atmosféricas:

Cómo hemos expuesto anteriormente, uno de los objetivos climáticos de Aigües de Barcelona es la reducción de las emisiones en la atmósfera, que tiene una consecuencia clara: **la mejora de la calidad del aire.**

La contaminación ambiental del aire es un proceso que tiene su inicio en la emisión de los contaminantes hacia la atmósfera procedentes de los diferentes focos emisores de nuestras plantas. Por este motivo, en **Aigües de Barcelona trabajamos para dar cumplimiento a la normativa en materia de prevención, vigilancia y control ambiental**, y llevamos a cabo diferentes controles que nos permiten conocer y mejorar el impacto ambiental de nuestra actividad.

Se realiza periódicamente el seguimiento y evaluación de los focos de emisión, de acuerdo con las especificaciones de las autorizaciones de emisiones de cada EDAR y de la ETAP Sant Joan Despí, con resultados favorables. Concretamente, en 2023 se han realizado los controles de emisiones de las Ecofactorías del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu de Llobregat con resultados satisfactorios. También se ha realizado el control de emisiones del atomizador de la ETAP Sant Joan Despí.



Doble control ambiental: impacto odorífero y acústico

Gestión de olores en las EDARs:

Para dar cumplimiento a la normativa de referencia relacionada con la prevención y control de los niveles de olores, **durante 2023, a través de una entidad externa, hemos llevado a cabo olfatometrías dinámicas para determinar el impacto odorífero generado por nuestras depuradoras y EBARs (Estaciones de Bombeo de Agua Residual)**. Aplicando la metodología de la olfatometría dinámica y la modelización posterior de la dispersión, podemos cuantificar los principales focos de olor de nuestras instalaciones y determinar el impacto odorífero mediante el modelo Calpuff, que nos da información sobre la idoneidad y magnitud de las acciones de minimización de olores realizados hasta la fecha y nos permiten plantear otros de cara al futuro, en caso de considerarse necesario.

En la EDAR del Besòs se dispone, además, de la herramienta **Envirosuite**, que permite gestionar los problemas de olores rápida y eficazmente mediante la monitorización en tiempo real, la modelización avanzada de emisiones analíticas y la gestión eficaz de las quejas externas, de forma que se pueda determinar si los episodios de malos olores que nos llegan pueden ser atribuibles o no a nuestra actividad.

Durante 2023 se ha finalizado la obra de la nueva desodorización de la EDAR del Besòs, que consta de un tratamiento de biofiltración biológica avanzada que permite un mejor tratamiento de los olores provenientes de la actividad de planta, especialmente de las emisiones provenientes del tratamiento biológico.

En la Ecofactoría de Sant Feliu se están finalizando las obras de construcción de la nueva torre de desodorización a través de un tratamiento biológico que permitirá tratar la totalidad del aire y reducir las emisiones difundidas a la atmósfera.

Las olfatometrías dinámicas se han realizado en las Ecofactorías del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Besòs y Montcada con resultados satisfactorios.

Durante 2023 no hemos tenido ninguna queja de olores atribuible a nuestras plantas.

Control y mejora del impacto acústico:

En el diseño y mejora de las instalaciones, siempre se tienen en consideración las especificaciones técnicas necesarias para **minimizar al máximo las emisiones acústicas, teniendo una especial precaución en aquellas instalaciones próximas a núcleos urbanos**, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa y evitar quejas por parte de la ciudadanía.

Periódicamente se lleva a cabo una evaluación del nivel de inmisión acústica (tanto interior como exterior) de las diferentes EDARs que da respuesta al cumplimiento normativo y nos permite garantizar que no hay impacto en las poblaciones vecinas.

En cuanto a los seis centros de producción, estos se sitúan junto a vías de circulación o en terrenos aislados de actividad agrícola. En caso de darse quejas relativas al ruido, siempre se analizan para encontrar la mejor solución técnica y se llevan a cabo las actuaciones necesarias.

Durante 2023 no hemos tenido ninguna queja relativa a ruido.

01

02

03

04

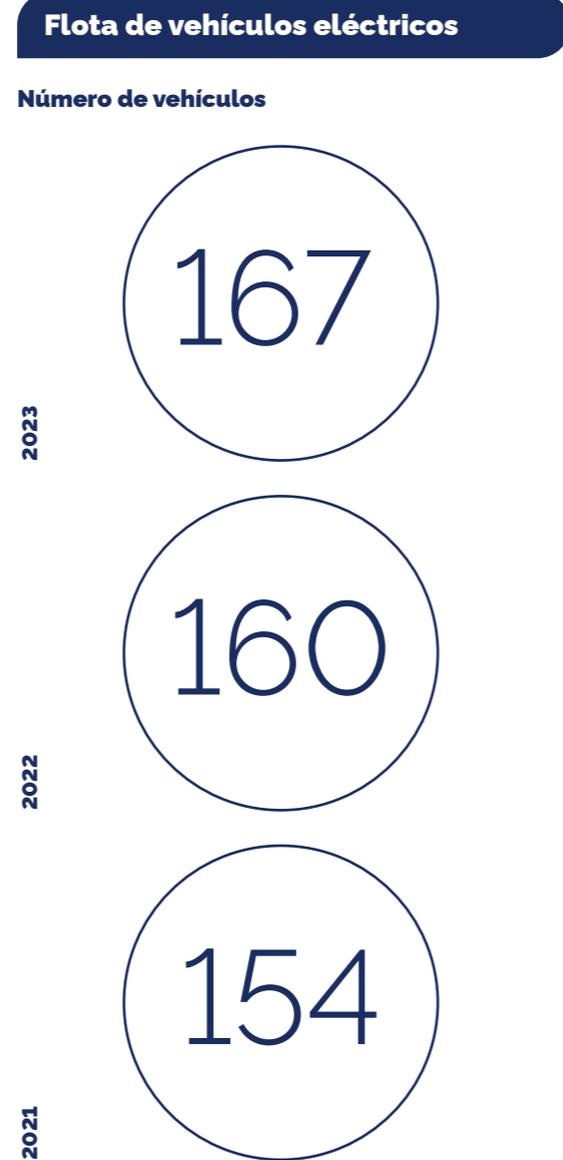
05



Movilidad sostenible

El esfuerzo y la voluntad de Aigües de Barcelona para avanzar hacia **una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente** y eficiente desde el punto de vista energético se traduce en la **incorporación de coches 100% eléctricos de última generación en la flota de la compañía**. Los vehículos adquiridos son 100% eléctricos y están pensados para ser usados en vías urbanas e interurbanas.

La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en 2023 hasta los **167 vehículos 100% eléctricos**.



La **transformación de la flota a vehículos 100% eléctricos** supone un cambio en la filosofía de la recarga de los vehículos, que implica una **transformación de las infraestructuras de los edificios**, puesto que hay que equiparlos con sistemas de carga adaptados a las necesidades de los nuevos vehículos.

La adaptación de las infraestructuras y puntos de recarga se ha realizado en los diferentes centros de trabajo afectados de Pallars, Collblanc, Cornellà, Sant Joan Despí, Badalona y Gavà; las Ecofactorías del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu; y las EDARs de Montcada y Besòs.

Reduciendo las emisiones contaminantes y la contaminación acústica, **la electrificación de la flota tiene que contribuir a minimizar el impacto medioambiental de emisiones atmosféricas**, especialmente en la ciudad de Barcelona, que tiene como uno de los principales objetivos en materia de salud plantear mejoras en la calidad del aire. Asimismo, favorecerá a reducir el ruido en el centro de la capital catalana.

La **apuesta por el retorno social** de la inversión ha supuesto **no solo una mejora en la calidad de vida del entorno metropolitano**, sino también:

- » **190,3 toneladas de CO₂ eq** de emisiones evitadas por flota vehículos eléctricos.

La huella de carbono asociada a la flota en 2023 ha sido de 237,41 t CO₂.



PROTECCIÓN DEL CAPITAL NATURAL

ASG



01

02

03

04

05

La actividad principal de Aigües de Barcelona depende directamente de un recurso natural: el agua. Llevamos **10 años desarrollando proyectos que tienen como objetivo asegurar la permanencia y la buena salud de los ecosistemas, así como los bienes y servicios ambientales** de los cuales dependemos y sobre los cuales impactamos (proyectos de mejora de la calidad del agua, conservación y protección de la biodiversidad, mejora y regulación del ciclo hidrológico, valorización de residuos y producción de biogás...).

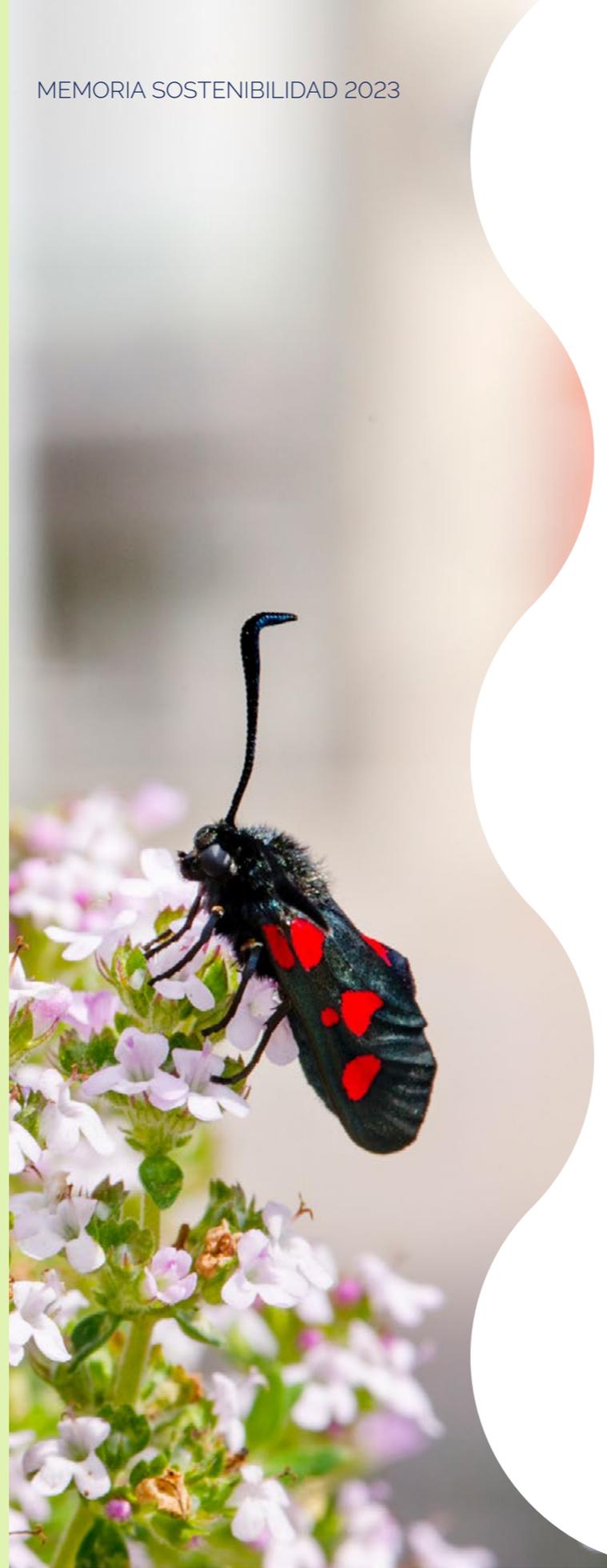


Valoración del capital natural

La compañía, con la finalidad de avanzar en su compromiso con los ecosistemas naturales en los cuales opera y conocer y entender mejor los impactos y dependencias de nuestra actividad sobre los servicios ambientales, ha desarrollado el **proyecto #Micelio**.

Con este proyecto **hemos obtenido un listado de 28 servicios ecosistémicos materiales** con los cuales se relaciona nuestra actividad principal, surgido a partir de una valoración interna con reuniones con las áreas operativas y de sostenibilidad y de una encuesta lanzada a 50 agentes claves del territorio.

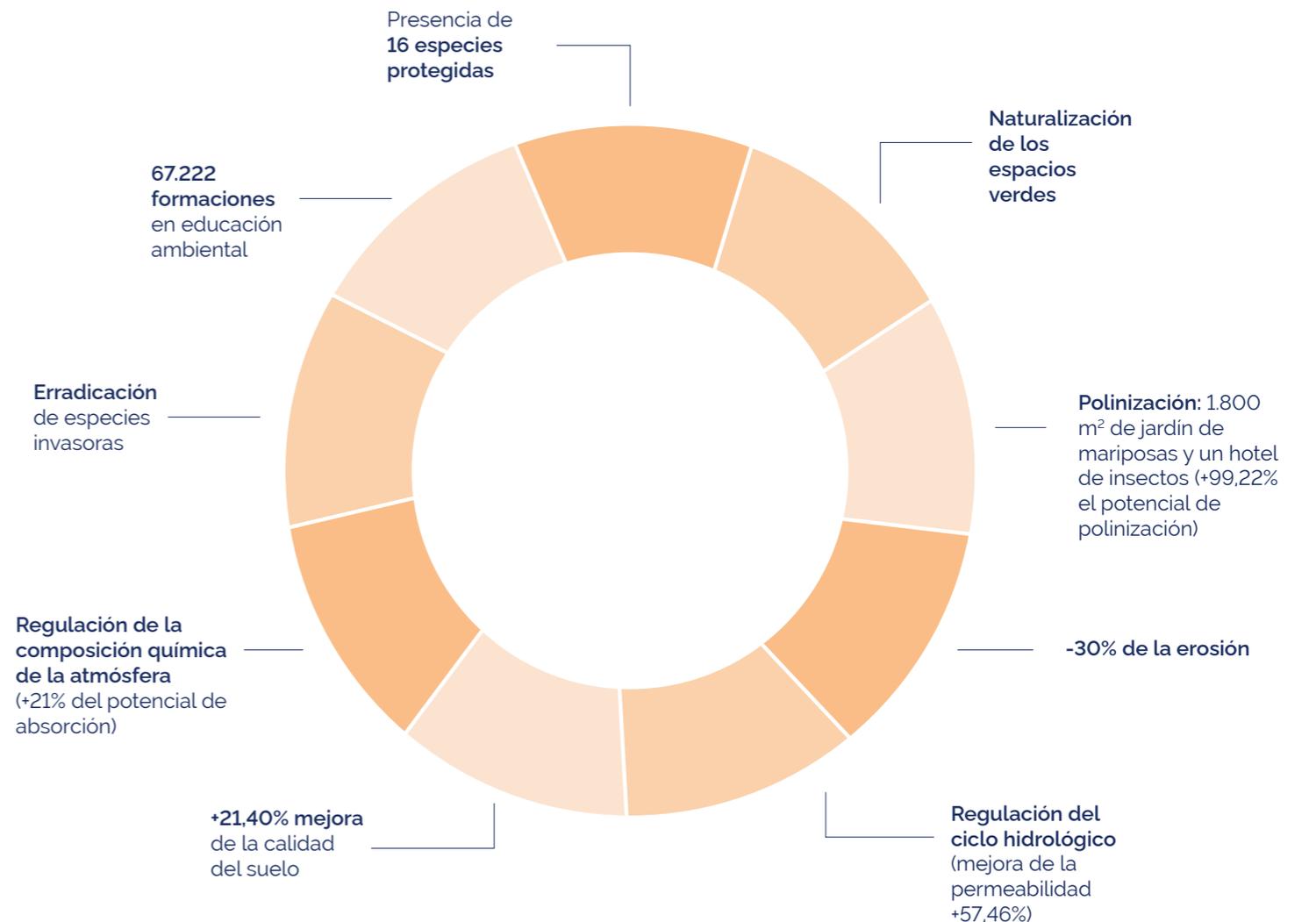
A partir de este listado, **se ha cuantificado el impacto positivo sobre el capital natural de algunos proyectos estratégicos**. Por ejemplo, destaca el impacto positivo sobre el ecosistema de las actuaciones de naturalización que se han llevado a cabo en la ETAP Sant Joan Despí desde 2018 (impacto de 5,2 ha eq/ha intervenida).



La ETAP Sant Joan Despí, un espacio naturalizado

Desde 2017 se han naturalizado los espacios verdes con un impacto directo sobre los servicios ecosistémicos.

RESULTADOS #MICELIO



- 01
- 02**
- 03
- 04
- 05



Plan estratégico de biodiversidad y capital natural

Aigües de Barcelona impulsa, desde hace años, **acciones para favorecer y conservar la biodiversidad dentro del ámbito de sus instalaciones**. Entre ellas, se incluye el uso de especies vegetales autóctonas en la jardinería, la gestión ecológica de las zonas verdes, la eliminación de fitosanitarios (como herbicidas e insecticidas), el control de especies invasoras y la promoción de refugios de fauna.

Actualmente, la compañía quiere dar un **paso adelante y generar un impacto positivo más allá de sus instalaciones** mediante la adopción de una visión global, de una estrategia de biodiversidad y capital natural que pueda orientar las actuaciones de la compañía en estas cuestiones. Esto implica el establecimiento de criterios y prioridades, así como la definición de acciones concretas para hacer progresos en la relación agua y biodiversidad que tengan un relato integrador de los diferentes conceptos que pivotan sobre este binomio, poniendo la biodiversidad en el centro.

Proyecto piloto de regeneración de espacios verdes:

Lanzamiento del proyecto de innovación **'RegeneraVerde: demostración de los beneficios de la regeneración de prados y bosques del ciclo del agua sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos'** en la EDAR Gavà-Viladecans.

El proyecto tiene como objetivo calcular el impacto positivo en la biodiversidad y los servicios ecosistémicos de dos acciones de naturalización en espacios verdes de una instalación industrial. Las acciones que se quieren evaluar son la plantación de 1000 m² de prados de flores y la regeneración de 500 m² de bosque.

- La **plantación de prados de flora** consiste en transformar terrenos cubiertos de césped en hábitats ricos y de flora autóctona de bajo requerimiento hídrico. Esta acción pretende crear **un ecosistema sano y autorregulado que atraiga polinizadores y sirva como refugio para la fauna local**.
- La regeneración de esta EDAR tiene como objetivo restaurar el ecosistema natural de la zona, que tiene un **gran valor ecológico por situarse dentro del espacio del Delta del Llobregat de la Red Natura 2000**. Esta acción también busca eliminar las especies invasoras y proporcionar refugio y alimento para la vida silvestre local.

Se realizarán muestreos antes y después de las actuaciones para evaluar la mejora en la biodiversidad y los servicios ecosistémicos. Los resultados obtenidos serán utilizados para examinar la viabilidad de la implementación de las acciones en otros espacios verdes y explorar la posibilidad de escalabilidad del proyecto dentro de las instalaciones de depuración de Aigües de Barcelona, donde se dispone de un potencial de aproximadamente 30.000 m² de prado y 45.500 m² de bosque. **Esta área de zonas verdes disponibles ofrece una oportunidad para ampliar las acciones de naturalización y multiplicar el impacto positivo en la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.**

100%

instalaciones libres de fitosanitarios

387

personas formadas en mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad

01

02

03

04

05

Refugios de fauna

Las **cajas nido** proporcionan un **hábitat seguro y adecuado para que los pájaros puedan reproducirse y cuidar de sus crías**, especialmente en las zonas donde los lugares naturales de nidificación son escasos.

Los pájaros que anidan en las cajas nido pueden ayudar a controlar las poblaciones de insectos, como, por ejemplo, los mosquitos. Además, estos refugios se pueden utilizar como herramienta educativa y ofrecer una oportunidad única para que la gente pueda observar y apreciar la vida salvaje.

Casos de éxito: 63 parejas de gorrión común y estornino en la ETAP de Sant Joan Despí, 210 nidos de golondrinas en la EDAR del Baix Llobregat y cuatro mochuelos hibernando o en migración en jardines de Cornellà.

Durante este 2023, dentro del **proyecto de potenciación y protección de la biodiversidad en los espacios de Aigües de Barcelona**, se ha realizado un reconocimiento de los espacios, un examen de las acciones que se han llevado a cabo en los últimos años, y se han aprovechado las visitas para hacer un seguimiento de la biodiversidad presente, lo que ha permitido analizar qué acciones inmediatas y mejoras hacen falta para la protección de la biodiversidad.

Gracias a la instalación de una **cámara de fototrampeo**, hemos podido observar como la ardilla roja disfruta de la zona de recreo y del comedero que tenemos ubicados en la Central Finestrelles, y hemos detectado un zorro rojo que se mueve por la EDAR Montcada i Reixac, donde hay una alta presencia de conejos.

EDAR MONTCADA I REIXAC
18 especies distintas hacen vida

RABOSA
Presencia de una rabosa (zorro rojo) en la EDAR Montcada i Reixac

Faisán, Gorrión común, Conejo, Erizo, Lagarto común, Estornino pinto, Lavandera blanca, Tórtola turca, Paloca torcaz, Curruca cabecinegra, Abubilla, Urraca, Verderón, Mirlo, Garza real, Ánade

EDAR BAIX LLOBREGAT
15 especies distintas hacen vida

Hasta 210 nidos DE GOLONDRINAS DE COLA BLANCA

>60 especies diferentes observadas en nuestras instalaciones

65 refugios de fauna geolocalizados para mejorar el seguimiento (y 3 comederos)

Libélula emperador, Estornino pinto (nidificación), Gorrión común (nidificación), Curruca cabecinegra, Lavandera blanca, Tórtola turca, Carbonero común, Abubilla, Verderón, Mirlo, Codorniz (especie en retroceso), Paloma torcaz

(*) Estos son algunos ejemplos de la biodiversidad que encontramos en nuestras instalaciones.

Protección del medio acuático

El foco directo de actuación de protección medioambiental de Aigües de Barcelona es la fachada litoral y una de las prioridades que tenemos sobre este territorio es el **cuidado del medio marino**.

En los últimos años hemos trabajado en la **protección del ecosistema acuático con la integración de tecnologías pioneras**. Uno de los proyectos más innovadores e importantes que tiene en marcha Aigües de Barcelona es el de la **vigilancia y el control de la red metropolitana de colectores**. Este proceso de observación y asistencia consiste, primeramente, en una **tarea de vigilancia por parte de personal especializado de Aigües de Barcelona**, que hace rutas semanales por todos los puntos relevantes de la red metropolitana. Además, hay **sensores de nivel o flujo en todas las plantas y bombeos asociados**, así como en los aliviaderos de la red de saneamiento, para monitorizar los episodios de desbordamiento en tiempo de lluvia y detectar cualquier incidencia que pueda causar un derrame en estos puntos. Esta red de sensores está comunicada con **un sistema SCADA de supervisión en funcionamiento las 24 horas, los 365 días del año** y, al activarse, genera una alarma de aviso en el centro de control.

Por otro lado, Aigües de Barcelona dispone de elementos de retención instalados en 11 aliviaderos de la red de saneamiento en alta del AMB. El objetivo principal de estas tecnologías es retener parte de los residuos sólidos que se abocan al medio por los aliviaderos en tiempos de lluvia para reducir el impacto ambiental de estos episodios de desbordamiento. Actualmente, se está trabajando para ampliar progresivamente la instalación de estos sistemas de retención al resto de aliviaderos metropolitanos.

A lo largo de 2023, se han retirado un total de **10.120 kg de residuos de los aliviaderos**, de los cuales 8.220 kg (81%) corresponden a residuos retenidos por estos elementos de retención. De este modo, se evitan que estos residuos acaben en el medio ambiente.





03

Responsabilidad hacia la sociedad



Marc Pons
Director de Clientes
de Aigües de Barcelona

Marc Pons, director de Clientes de Aigües de Barcelona

« 2023 ha sido el año de la consolidación del nuevo modelo de relación con nuestros clientes, con una escucha proactiva que está permitiendo hacer un seguimiento en continuidad de la calidad de nuestro servicio, recogiendo las valoraciones de los clientes encuestados.

Esta información permite reorientar los procesos, focalizando nuestros recursos en función de la opinión que genera nuestro servicio para situar al cliente en el centro de nuestras decisiones, intentando impactar de manera positiva en la percepción que la ciudadanía tiene de nuestra gestión.

El marco actual de sequía severa condiciona nuestra operativa, que, por otro lado, como ha sido de manera continuada en el tiempo, maximiza la planificación estratégica y la excelencia operacional. Esta búsqueda de la mejora permanente ha permitido el desarrollo de herramientas que se pondrán al alcance de la ciudadanía para concienciar y actualizar el impacto que esta situación irá teniendo en el día a día de las ciudades donde vivimos.

La previsión de los posibles efectos que estas medidas pueden llegar a tener y la mitigación de su influencia en la vida cotidiana han sido el motor de desarrollo de una herramienta de predicción que simula los impactos que todo esto puede tener en las capacidades máximas, en la distribución del recurso y en cada uno de los hogares donde prestamos el servicio.

Todo ello permite que Aigües de Barcelona sea una empresa arraigada y comprometida con el territorio, manteniendo la protección de las personas y asegurando un servicio básico como es el agua. »

01

02

03

04

05



Vestidor

Lavabo inclusiu



En Aigües de Barcelona tenemos como objetivo **contribuir al bienestar de la sociedad a través de nuestro servicio**, no solo cuidando del entorno natural, sino también de sus habitantes. Como compañía responsable, **nos comprometemos a actuar de manera ética y a velar por el desarrollo sostenible del territorio.**

Por eso, **mantenemos una relación próxima y colaborativa con nuestro entorno** a través de iniciativas y proyectos que promueven la sostenibilidad y el progreso del territorio, la educación ambiental y la mejora de la calidad de vida de las personas del área metropolitana, con especial incidencia en aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Para poder construir un mundo mejor, más justo y más sostenible, trabajamos conjuntamente con todo tipo de organizaciones:

- Escuelas
- Entidades de la sociedad civil y del tercer sector social
- Centros formativos
- Administraciones públicas
- Empresas éticamente sostenibles

Para Aigües de Barcelona, por lo tanto, **hacer ciudad significa llevar a cabo nuestra actividad cuidando del recurso que gestionamos**, respetando el entorno donde operamos y entendiendo las necesidades de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

Esta visión central de la compañía se traduce en un **amplio programa de acción social, educación y sensibilización, con impacto directo en el medio**, con el objetivo de apoyar a los colectivos más vulnerables y, a la vez, educar y sensibilizar sobre la importancia del consumo responsable del agua y los efectos del cambio climático en nuestra zona de acción.

Somos plenamente conscientes de ser los gestores de un recurso valioso y escaso en la región mediterránea. En este sentido, cabe destacar que, gracias al aumento de la concienciación de la población en los últimos años, **el área metropolitana de Barcelona es uno de los núcleos de población europeos con menos consumo de agua por persona y día: 99,96 litros.**

Consumo de agua por persona y día





RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS



ASG



En Aigües de Barcelona estamos **comprometidos con el respeto y la protección de todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente** en todos nuestros ámbitos de actuación. Asumimos esta responsabilidad para no ser cómplices de ningún tipo de abuso o vulneración de estos derechos a lo largo de nuestra cadena de valor. Esto incluye a nuestros trabajadores y trabajadoras, proveedores, así como personas y/o entidades colaboradoras, socios, clientes y la ciudadanía en general.

01

02

03

04

05



Este compromiso activo con los derechos humanos es una muestra más de la implicación social de la compañía, que, desde hace años, tiene integrados en su estrategia los ODS, entre los cuales tiene un papel relevante el respeto a los derechos humanos.

De hecho, **formamos parte de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde 2016 y anualmente formalizamos nuestro **compromiso con los 10 principios de la red**, en la cual los derechos humanos son un punto clave. Este último año nos hemos adherido de forma voluntaria a la nueva rendición de cuentas, mediante el cuestionario de progreso COP en formato *online*, que se publica en la plataforma del Pacto Mundial. Este nuevo modelo aporta un mayor grado de rigor y transparencia y está en línea con las nuevas tendencias de rendición de cuentas en sostenibilidad y derechos humanos.

Con una visión de anticipación de la nueva directiva europea en materia de **diligencia debida**, Barcelona aprobó en marzo de 2022 la nueva **Política de derechos humanos** de la empresa, que complementa varios códigos y políticas, como, por ejemplo, el **Código ético**, el **Código de conducta de los proveedores**, el **Plan de igualdad**, el **Protocolo de actuación en materia de acoso** y la **Política de sostenibilidad**.

El planteamiento estratégico por parte de Aigües de Barcelona para la protección de los derechos humanos desde las diferentes perspectivas de su actividad está basado en cuatro principios rectores:

Prácticas laborales

- » Respetar la **diversidad y promover la igualdad** de oportunidades.
- » Libertad de asociación y negociación colectiva: **reconocer el derecho a la representación de los profesionales** de las diferentes unidades de trabajo.
- » Seguridad y salud laboral: promover la difusión y el refuerzo de una cultura de la seguridad, **concienciar sobre el riesgo y fomentar el comportamiento responsable**.
- » **Condiciones de trabajo justas y favorables**: rechazar toda forma de acoso (sea verbal, física, sexual o psicológica), amenaza o intimidación en el puesto de trabajo.

Acceso al agua y al saneamiento

- » Aseguramos el **acceso al agua a todo el mundo**, especialmente a las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad.

Prácticas ambientales con impacto social

- » Garantizar un entorno sano y sostenible y trabajar para lograr una **gestión responsable basada en la economía circular**.

Prácticas éticas

- » **Derecho a la protección de datos**: es decir, tratar los datos de cualquier persona física que se relacione con la empresa con respeto y conforme los requerimientos de seguridad y el cumplimiento normativo establecido.
- » Integridad ética: **rechazo de la corrupción** en todas sus formas.
- » Rechazo de cualquier tipo de explotación infantil y de trabajos forzados: **Aigües de Barcelona es una firme defensora de los derechos de la infancia y la juventud**.

Nuestra política tiene un enfoque muy holístico y transversal, y el respeto y protección de los derechos humanos se encuentra totalmente integrado dentro de la estrategia y los mecanismos de gestión que dispone la compañía.

01

02

03

04

05



En cuanto a la concienciación en esta área, durante 2023 se ha publicado en la revista de Aigües de Barcelona un artículo monográfico sobre derechos humanos y se ha llevado a cabo un curso de sensibilización virtual dirigido a toda la plantilla.

Además, se han difundido diferentes comunicados (tanto a nivel interno como externo, entre los cuales destacamos los realizados con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos), así como varias **comunicaciones sobre los canales de información ética y cumplimiento de Aigües de Barcelona**, que tienen como objetivo que se pueda comunicar de manera segura, confidencial y anónima cualquier posible acto contrario a la legislación vigente, a las normas internas de la compañía o vulneraciones de derechos humanos.

Diligencia debida: Comité de Derechos Humanos

En Aigües de Barcelona sabemos que el valor de tener una Política de derechos humanos también implica la implantación de una correcta diligencia que vele por el cumplimiento de estos derechos. En este sentido, en 2022 se constituyó el **Comité de Derechos Humanos** de la compañía. Se trata de un **comité pluridisciplinar, liderado por la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas e integrado por 15 miembros, con representantes de diferentes ámbitos** (Personas y Organización, Compras, Comunicación, Seguridad y Salud Laboral, *Compliance Officer*, Jurídico, Clientes, Acción Social, Medio Ambiente y Sistemas...) que se reúne bianualmente.

A nivel de gobernanza, este comité reporta, a su vez, al Comité de Dirección, y su máximo órgano responsable es el Consejo de Administración.

En 2022 y 2023 la compañía no ha recibido ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos en cuanto a sanciones y condenas.

Con respecto a la cadena de valor, cabe destacar que el 99,8% de nuestros proveedores están ubicados en territorio español, con lo que el cumplimiento de estos derechos humanos cuenta con la garantía del marco legal laboral existente en España.

01

02

03

04

05



CUIDAMOS DE NUESTRO EQUIPO



El equipo humano es una prioridad de primer orden para la compañía. Mantener la implicación y la adaptabilidad de todas las personas que forman parte de Aigües de Barcelona es el resultado del trabajo permanente para **poner en valor y fomentar el bienestar y el talento de la plantilla, su formación y la cultura de la equidad, la seguridad y la salud.** Todo esto no es solo trabajo de un solo departamento, sino que es el producto de una manera de pensar y actuar transversal.

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Trabajamos para crear un buen clima y elaboramos políticas y procesos centrados en el desarrollo de entornos seguros y saludables, la igualdad de oportunidades, la promoción de la conciliación familiar, la formación, la participación, el diálogo y la no-discriminación.

Así, queremos seguir enriqueciendo la cultura social dentro de la organización para continuar con la integración del impacto social en los comportamientos, la toma de decisiones y las actuaciones que llevamos a cabo. Cada uno de nosotros tiene la oportunidad, día a día, de tomar decisiones que integren la sostenibilidad y la solidaridad: cuando compramos, cuando contratamos o cuando nos relacionamos.

En 2023, por ejemplo, a causa de la sequía, la compañía y todas las personas trabajadoras tuvimos que adaptarnos al nuevo escenario abordando nuevos procedimientos y formas de trabajar.

Nuestra plantilla

Las personas trabajadoras son el activo más valioso de Aigües de Barcelona, el pilar esencial para el desarrollo óptimo de la actividad.



94,73%
del personal con contrato fijo



El 100%
de la plantilla ha recibido formación



1.158
trabajadores/as*



38.678,30 h
de formación

73,49%
851 hombres

26,51%
307 mujeres

33,4 h
de formación por persona/año



84
profesionales promocionados

63 hombres

21 mujeres

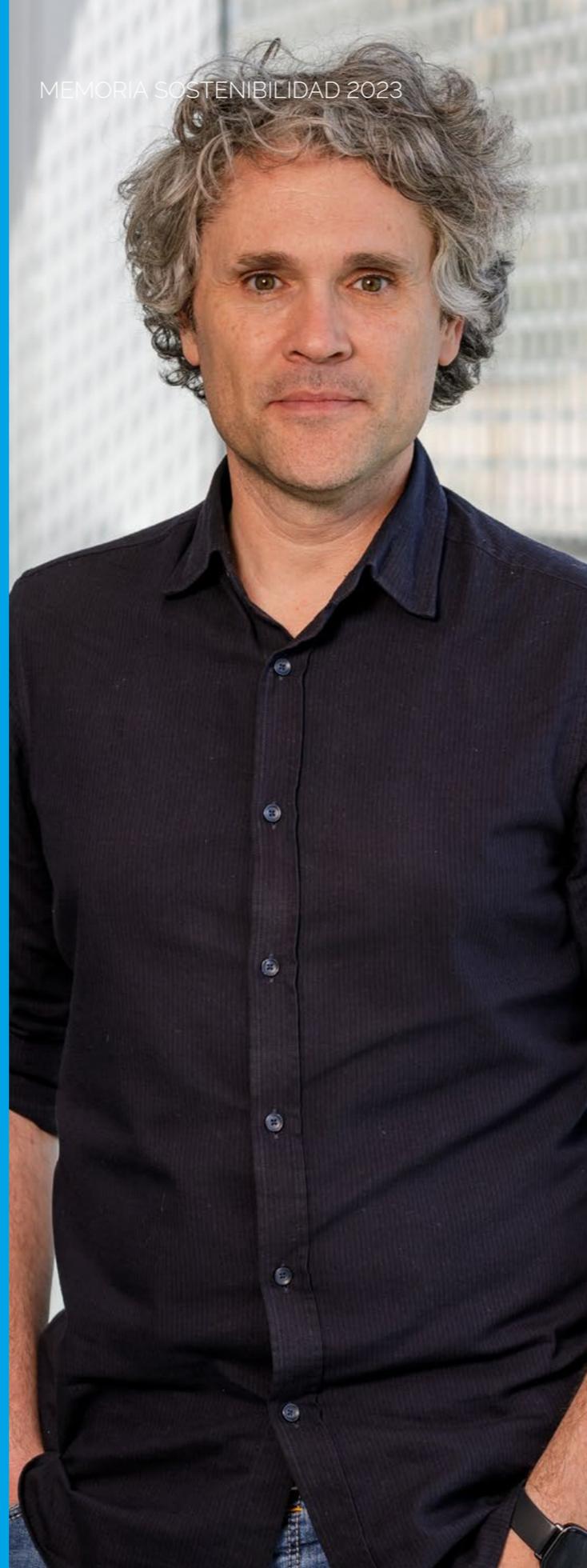
* Plantilla a 31/12/2023

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Bienestar integral, conciliación y condiciones laborales

Eduard Muñoz
Responsable de prevención de
Aigües de Barcelona



Eduard Muñoz, responsable de prevención de Aigües de Barcelona

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05

« La prevención de riesgos laborales, la salud y la seguridad de las personas representan uno de los valores fundamentales e innegociables de la organización. La cultura preventiva y la mejora continua en materia de seguridad y salud laboral es inherente al compromiso, interés, ejemplaridad, participación y atención activa y permanente de todos los agentes implicados.

Por este motivo, en Aigües de Barcelona consideramos que la fórmula de éxito pasa necesariamente por la rigurosidad y la escucha activa de todos nuestros colaboradores/as y partes interesadas (plantilla, representación de los trabajadores y trabajadoras, contratistas, ciudadanía...), considerando a las personas como beneficiarias de la toma de decisiones.

El control de los riesgos –impulsado por la simplificación y digitalización de los procesos– y la posterior valoración de la eficacia de las acciones tomadas, mediante la vigilancia constante, así como el cumplimiento sin ambages de las normas y referentes válidos –en particular de las 'Reglas que salvan', como muro de seguridad y principio incuestionable– representan herramientas fundamentales en este proceso.

Complementariamente, la plena implantación de los preceptos de 'Cultura justa', basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad laboral, nos permiten anticiparnos a las amenazas, incentivando la comunicación espontánea de situaciones de riesgo latente, identificando las causas que las motivan y compartiendo las lecciones aprendidas para fomentar el aprendizaje y crecimiento organizativo.

La firme voluntad de no desfallecer en el esfuerzo nos tiene que capacitar para consolidar una estrategia común y lograr entre todos y todas nuestros objetivos compartidos.»



Una cuestión capital para Aigües de Barcelona es el control por la seguridad y la salud laboral (SSL) de los trabajadores y trabajadoras, proveedores y clientes. Este aspecto es uno de los puntos centrales de nuestro compromiso. Por este motivo, es necesario que aprovechemos tanto el marco normativo actual como la cultura de la prevención existente para dar un **impulso decidido a la acción preventiva de la empresa** con el fin de:

- **Fomentar una auténtica cultura de la prevención**, entendiendo con esto una cultura organizativa, plenamente participativa, que tenga un enfoque positivo que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas.
- **Reforzar la necesidad de integrar**, de manera efectiva y eficiente y en términos de sostenibilidad, la prevención de riesgos laborales en los sistemas de gestión de la empresa en todos los niveles organizativos.
- **Adecuar las nuevas formas de organización del trabajo** a la normativa de prevención de riesgos laborales.

Además de cumplir con la legislación vigente aplicable en materia de seguridad y salud laboral, seguridad industrial y accidentes graves, Aigües de Barcelona ha apostado, de forma voluntaria, por el establecimiento de un **sistema de gestión de la SSL certificado en base a la normativa internacional ISO 45001 para proporcionar a la organización puestos de trabajo seguros y saludables** para todas las personas y en relación a todas las actividades que desarrolla la organización, con el objetivo de prevenir las lesiones y deterioro de la salud de las personas, así como mejorar continuamente el desarrollo de la SSL; todo esto a través de un nivel de exigencia superior al estrictamente legal.

La Política de gestión integrada de Aigües de Barcelona, así como de SSL del Grupo Agbar, establece la **mejora continua en materia de seguridad y salud laboral**, basada, entre otros, en la **participación y la implicación activa de todas las partes**. Asimismo, establece la **implantación de la cultura justa** en la organización, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de acontecimientos en un clima de confianza.

Complementariamente, se imparten charlas periódicas sobre varias temáticas relacionadas con la SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos. Además de la comunicación de la situación de riesgos a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, el personal dispone de las vías establecidas reglamentariamente, consistentes en las figuras de delegados/as PRL y comités de SSL. Finalmente, en caso de riesgo grave e inminente, la Ley de PRL ampara la paralización de la actividad laboral en esta circunstancia (art. 21).

Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales se determina qué medidas preventivas hay que aplicar. En este sentido, **Aigües de Barcelona dispone de procedimientos específicos para la identificación y evaluación de riesgos laborales** asociados a:

- Centros de trabajo.
- Actividades realizadas en los centros de trabajo de Aigües de Barcelona por parte de personal propio y de empresas contratistas o visitantes.

- Agentes físicos, químicos y biológicos o relacionados con las condiciones de trabajo que puedan estar presentes en el entorno de trabajo.

Además, el Plan de prevención de Aigües de Barcelona incluye el tratamiento de posibles incidentes, no conformidades y acciones correctivas, entendiendo por "no conformidad" la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales, así como las desviaciones en la aplicación del Plan de prevención respecto a lo previsto en el mismo.

Para la totalidad de empresas contratadas por Aigües de Barcelona para la realización de actividades o que, a pesar de que no exista relación contractual, tengan que efectuar trabajos en sus instalaciones, se establecen mecanismos de coordinación previos al inicio de los servicios previstos con el objeto de tener conocimiento de los riesgos de las actividades desarrolladas por terceros, así como de las medidas preventivas a aplicar; todo esto para el **control de las condiciones de seguridad en base a los estándares previstos en el sistema de gestión de Aigües de Barcelona en materia de SSL, según la normativa ISO 45001.**

01

02

03

04

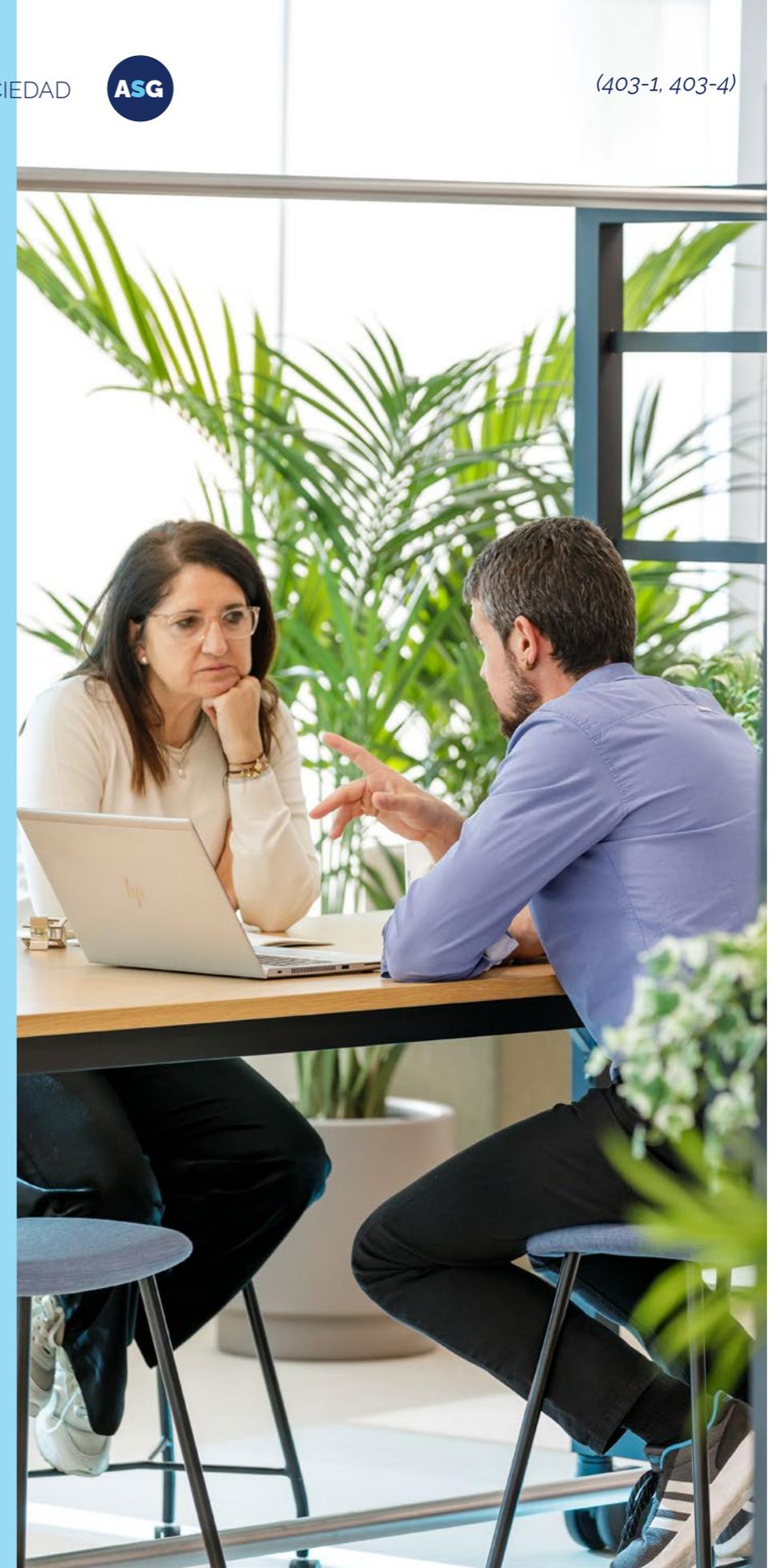
05

Consulta, participación y comunicación

De acuerdo con el convenio de Aigües de Barcelona y con la legislación vigente en materia de consulta, participación y comunicación, **Aigües de Barcelona tiene constituidos diez comités de seguridad y salud laboral formados de manera paritaria por delegados y delegadas de prevención y representantes de la empresa.** En estos comités participan miembros del servicio de prevención, encargados de tratar, comunicar e informar de manera regular y periódica los aspectos en materia de seguridad y salud laboral que afectan a la organización.

Las trabajadoras y los trabajadores, a través de los comités de seguridad y salud laboral de sus centros de trabajo, **tienen derecho a la información necesaria sobre las materias de seguridad y salud laboral**, es decir:

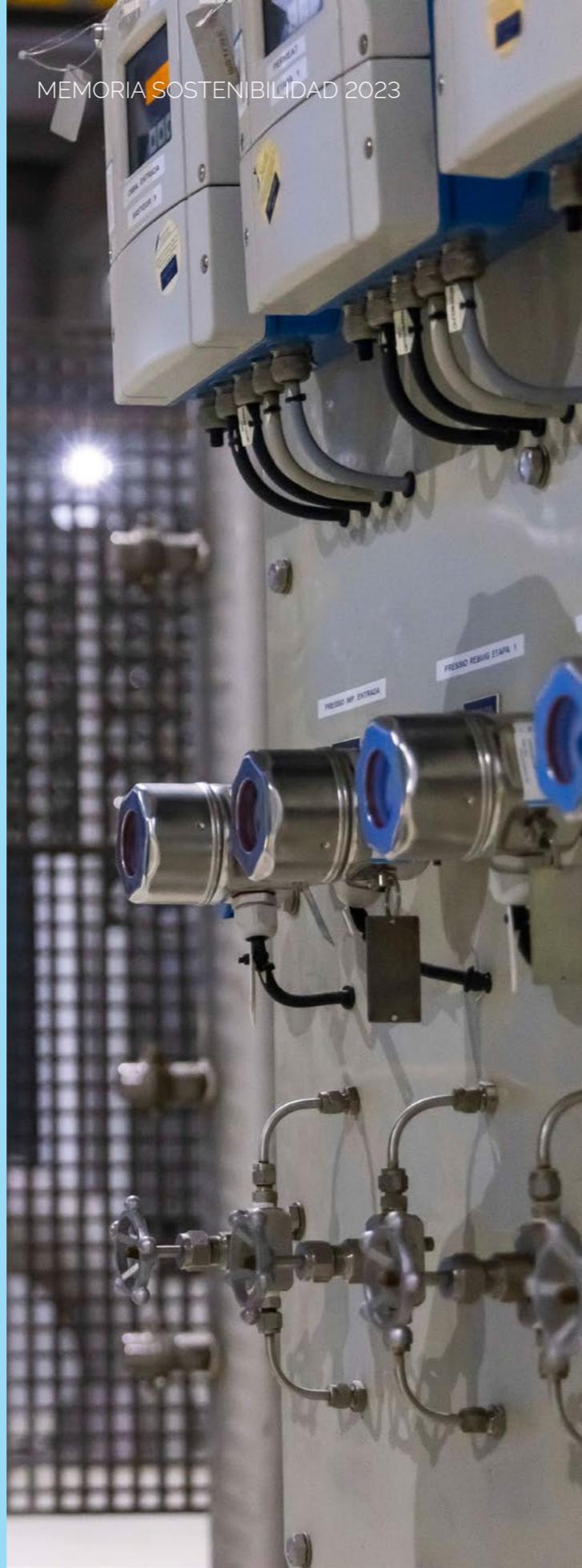
- » Riesgos reales o potenciales determinados en la evaluación de riesgos y los mecanismos de prevención correspondientes.
- » Estadísticas sobre los índices de siniestralidad y absentismo y sus causas.
- » Relación de los accidentes laborales y de los estudios que se elaboren sobre el entorno de trabajo.





Los comités de seguridad y salud laboral están dotados de diferentes funciones y competencias, entras las cuales destacan:

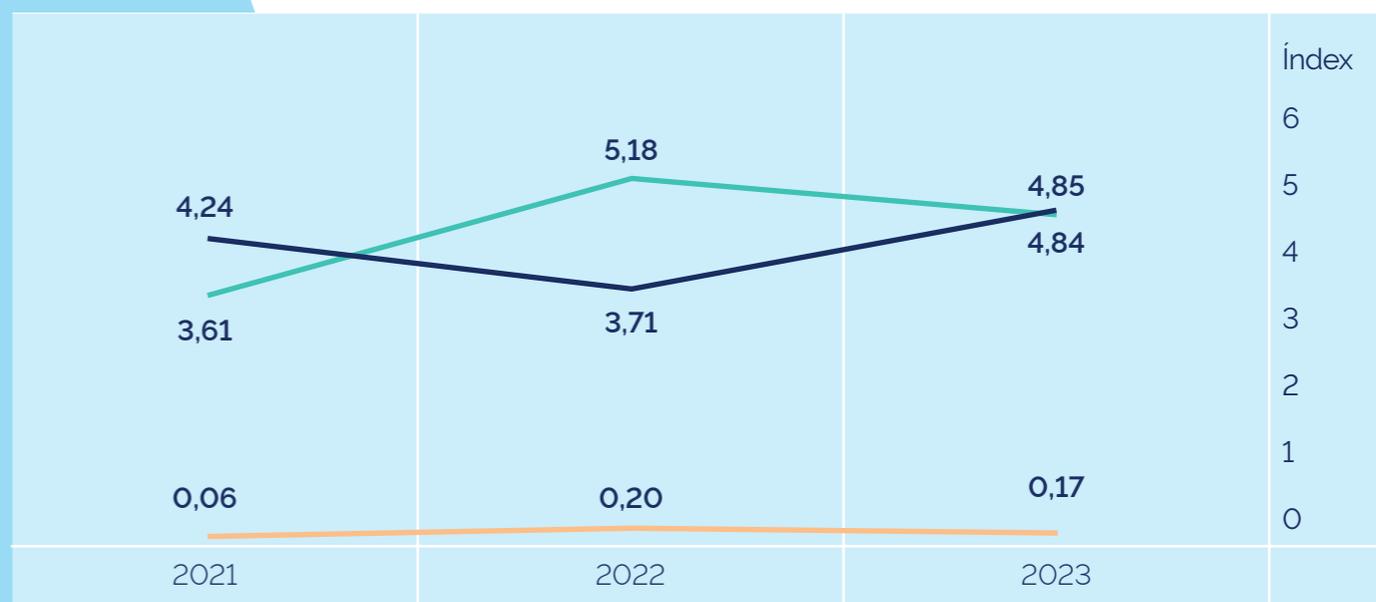
- » Participar en la elaboración, puesta en marcha y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos.
- » Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la prevención efectiva de riesgos, proponiendo la mejora de las condiciones.
- » Valorar directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en los centros de trabajo.
- » Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el desempeño de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del Servicio de Prevención.
- » Analizar los daños producidos en la salud o la integridad física de los trabajadores y trabajadoras, a fin de valorar las causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- » Informar de la memoria y programación anual del Servicio de Prevención.



Los diferentes comités se reúnen de manera ordinaria con periodicidad trimestral y pueden mantener reuniones extraordinarias siempre que lo solicite alguna de las partes representadas. Complementariamente, se organizan grupos de trabajo donde participan, entre otros, el departamento de Seguridad y Salud Laboral y una representación del área sindical para abordar asuntos más concretos y específicos que puedan tener impacto directo en la actividad desarrollada por Aigües de Barcelona.

01
02
03
04
05

Seguridad y salud laboral



— Índice de frecuencia — Índice de absentismo — Índice de gravedad



Formación en SSL

La actividad formativa en materia de seguridad y salud laboral es una acción continuada promovida por la empresa –organizada a través de recursos propios o externos mediante proveedores especialistas en la materia– con el objetivo de **garantizar la formación y capacitación general de los trabajadores y trabajadoras para el desarrollo de su trabajo.**

Los cursos de formación en esta área tienen como propósito ser una fuente de aprendizaje y de transmisión de contenidos hacia las personas trabajadoras para poder **ofrecerles las aptitudes y los conocimientos necesarios sobre los riesgos inherentes a sus tareas y las medidas preventivas y de emergencia** que hay que adoptar en su entorno de trabajo. Las actividades formativas se realizan dentro de la jornada laboral y son mayoritariamente de carácter teórico-práctico y presencial.

Durante 2023 se han impartido **11.439,25 horas de formación** en seguridad y salud laboral.



01

02

03

04

05



Promoción de los hábitos saludables

(403-6)

Aigües de Barcelona está plenamente comprometida a **dar valor a todo aquello que contribuya a fomentar el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras y mejorar las condiciones laborales**. Por este motivo, continuamos promocionando unos hábitos saludables a través de la plataforma corporativa homónima (**Hábitos saludables**), que nos ayuda a garantizar la calidad de vida de nuestra plantilla. Durante el año 2023, esta plataforma ha trabajado internamente y de manera virtual publicando artículos, recomendando acciones, facilitando consejos y fomentando actividades.

Conciliación

La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es una estrategia que genera múltiples beneficios que impactan tanto en las personas como en la organización. Nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde la conciliación sea una realidad es firme. La **Política de conciliación** de Aigües de Barcelona especifica los objetivos perseguidos para **establecer la consonancia entre los requerimientos del servicio y las necesidades personales** de cada persona trabajadora.

En Aigües de Barcelona trabajamos con la convicción de tener un entorno laboral sostenible, innovador, inclusivo y recomendable donde todas las personas del equipo sientan que pueden desarrollarse profesionalmente, tener tiempo para ellas mismas y sus familias y mantener un estilo de vida saludable. Queremos que nuestra plantilla perciba que puede conseguir progresivamente sus hitos de manera equilibrada tanto en el ámbito personal como en el profesional.

Entendemos que facilitar la conciliación de las personas trabajadoras es el camino para:

- Trasladar el espíritu de la gestión responsable y sostenible al ámbito de las personas trabajadoras garantizando su bienestar.
- Crear entornos innovadores donde las nuevas formas de trabajar están presentes.
- Fomentar un ambiente de trabajo diverso e inclusivo que facilite oportunidades de acceso al mercado laboral y al desarrollo profesional de las personas de colectivos diversos.
- Ser percibidos como un espacio valorado y recomendado para trabajar.

El porcentaje anual invertido en conciliación es **superior al 15%** respecto a la masa salarial.

01

02

03

04

05



89 medidas encaminadas a facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal:

44

medidas sobre la calidad del trabajo

21

medidas de flexibilidad temporal y espacial

9

medidas de apoyo a la familia

10

medidas de desarrollo personal y profesional

5

medidas en el ámbito de igualdad de oportunidades

Asimismo, las acciones formativas se alinean con la estrategia de la compañía con el objetivo de sensibilizar y avanzar en materia de salud y bienestar, liderazgo y trabajo en remoto.

En 2023 hemos actualizado y publicado en la intranet de la compañía el concepto, los objetivos y los compromisos de conciliación de Aigües de Barcelona, de forma que hemos normalizado el modelo EFR (empresa flexible y responsable) como contenido comunicativo. Además, hemos difundido a toda la plantilla el catálogo de medidas de conciliación, que incluye **89 opciones de conciliación** para cubrir las necesidades de flexibilidad, apoyo familiar, desarrollo profesional, bienestar y salud, etc.

Conciliación: actuaciones destacadas

- **Certificación EFR** desde 2017 para la promoción de un proyecto de mejora continua en materia de conciliación.
- **Adaptación a la edición 5 de la Norma EFR** con el propósito de perseguir la excelencia.
- En la renovación del certificado de 2023, se ha mejorado la calificación B+ de empresa Proactiva y se ha conseguido la **categoría A de empresa Excelente**.
- Adhesión al **Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad** desde 2020.
- **Encuestas periódicas sobre conciliación:** con el objetivo de conocer el posicionamiento de la plantilla con relación a las medidas de conciliación disponibles, así como las necesidades para la conciliación de la vida profesional y personal.

01

02

03

04

05



Buenas prácticas laborales

En Aigües de Barcelona disponemos de unas guías de buenas prácticas que se ponen a **disposición de todas las personas trabajadoras** y se publican en la intranet de la organización. Son las siguientes:



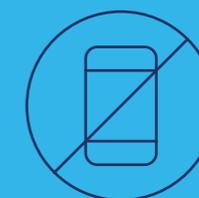
Política de reuniones

Con el objetivo de velar por la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, Aigües de Barcelona ha desarrollado una política específica para las reuniones de trabajo, estableciendo un manual de buenas prácticas que incluye cómo es debido actuar durante las reuniones y antes de estas.



Política de buen uso del correo electrónico

La organización también ha desarrollado una política específica para el uso del correo electrónico, estableciendo un manual de buenas prácticas que permite concienciar sobre el uso de las herramientas que la empresa pone a disposición de las personas trabajadoras y racionalizar su uso.



Protocolo de desconexión digital

Firmado en 2020, este protocolo tiene por objetivo garantizar a las personas trabajadoras su derecho a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral, durante el periodo de vacaciones, días de descanso, permisos, incapacidad temporal y excedencias.

01

02

03

04

05



Entorno relacional y dialogante

El diálogo entre las personas trabajadoras y la Dirección es clave cuando se trata de mejorar las condiciones de trabajo. Esto todavía es más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales las 24 horas del día durante los 365 días del año. Es este el motivo por el que escuchamos, analizamos, dialogamos y damos respuesta a nuestros trabajadores y trabajadoras y a sus representantes.

Cabe recordar que en 2017 se acordó el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona; un convenio que cubre el 100% de la plantilla y establece los procedimientos de información, consulta y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras. Para el año 2024, mediante un acuerdo entre la Dirección de la empresa y la parte social, se ha prorrogado el convenio colectivo de Aigües de Barcelona en todos los términos y condiciones.

Disponemos de marcos efectivos de comunicación responsable que nos permiten conocer las necesidades y expectativas de nuestra plantilla.

01

02

03

04

05

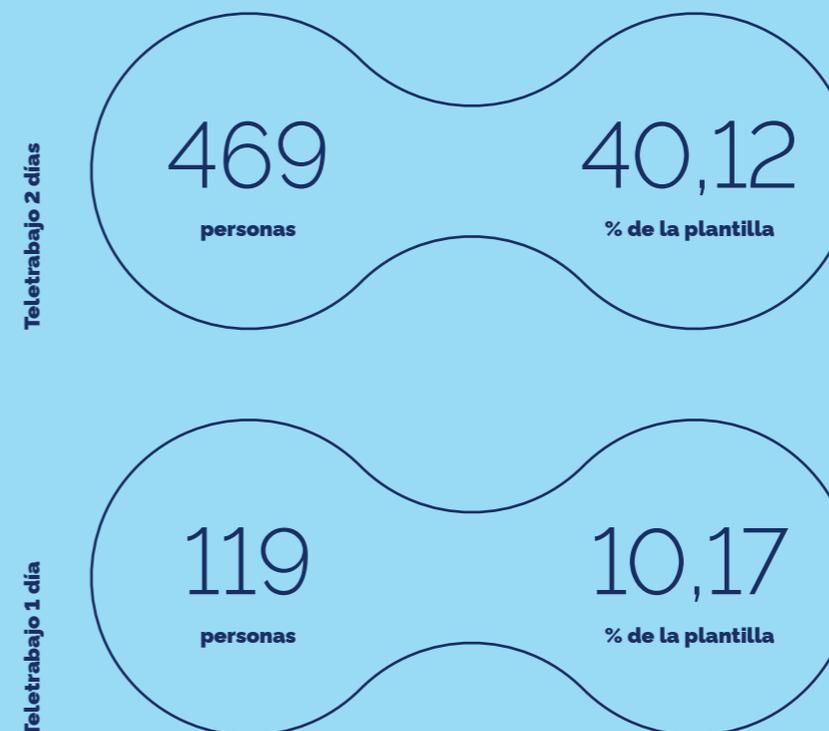
Por otro lado, **Aigües de Barcelona articula el diálogo con las personas trabajadoras a través de dos canales diferenciados:**

El primero, con la **representación de los trabajadores y trabajadoras de la compañía, mediante las diferentes secciones sindicales**, sus delegados de personal y los comités de empresa. Con ellos, máximos representantes de la plantilla, se establece una **comunicación formal y ordenada en la cual se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella**. Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, representantes y delegados, también intervienen activamente en varias comisiones: Seguimiento de la Marcha de la Empresa, Seguridad y Salud Laboral, Asuntos Sociales, Igualdad y Formación, así como otros que se puedan requerir según el momento y el contexto.

El segundo es el **canal Emabajadores**, un proyecto iniciado en 2019 que pretende, junto a un grupo de 30 trabajadores y trabajadoras, fomentar una comunicación de proximidad y crear un canal bidireccional entre el personal y la Dirección con el objetivo de trasladar la información necesaria relativa a la empresa o las opiniones y necesidades del personal.

Las medidas de flexibilidad espacial impactan, de media, en un total de 588,33 personas (50,29% de la plantilla) en diferentes modalidades:

Medidas de flexibilidad



Actuaciones destacadas con las trabajadoras y trabajadores

ENCUESTA DE CLIMA

Durante 2023 se ha trabajado en la **mejora de la comunicación interna como parte del plan de acción de la encuesta de clima**, diseñando una *newsletter* con información relevante del ámbito de Personas y Organización: vacantes abiertas, cambios organizativos, nombramientos, etc.

VOICE OF RESOURCES

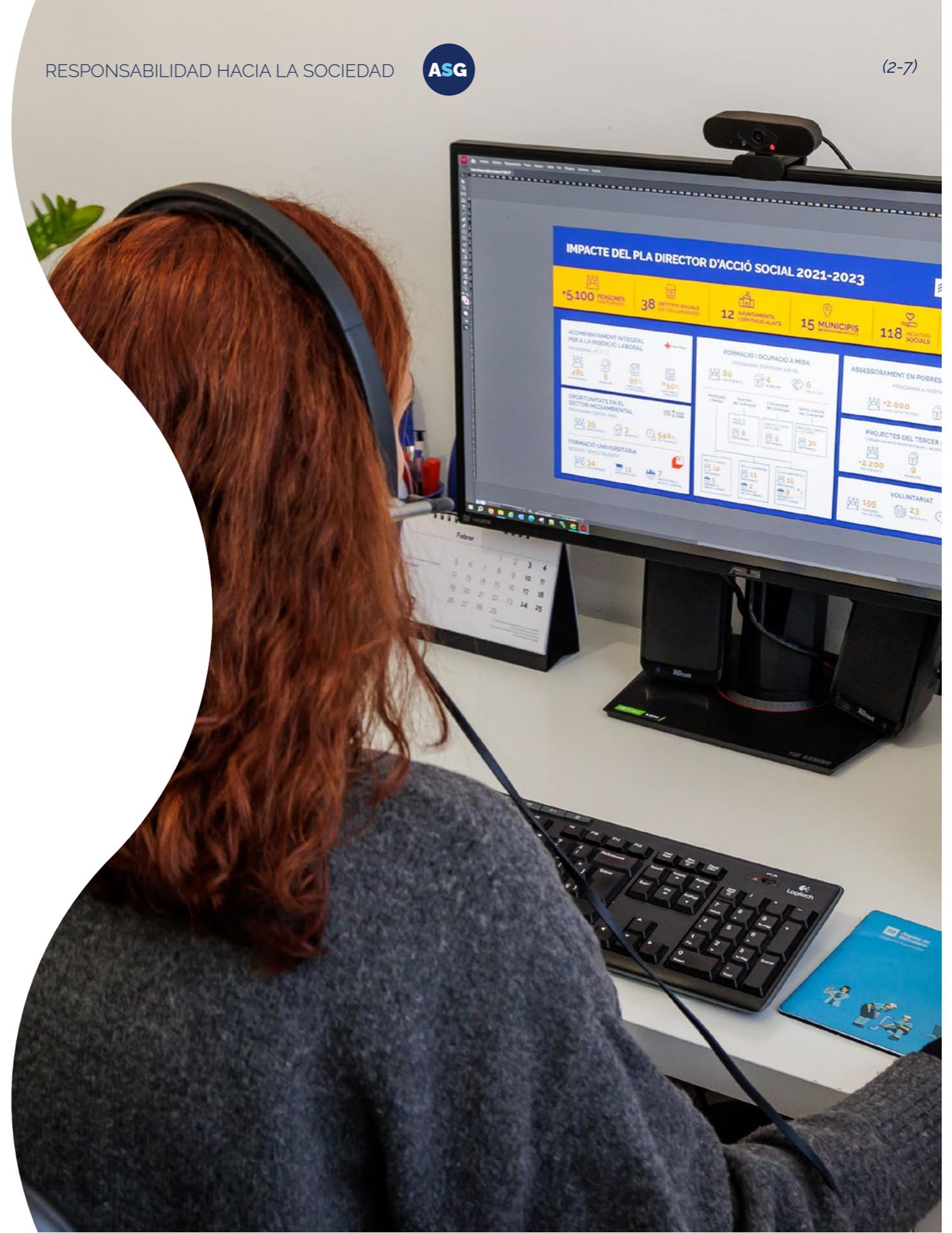
El pasado 6 de noviembre se lanzó la encuesta *Voice of Resources* a toda la plantilla de Aigües de Barcelona. Esta encuesta **calcula el grado de compromiso de las personas trabajadoras con la compañía**, así como con su propósito.

COMIDAS CON LA DIRECCIÓN

Comidas entre la Dirección General y la Dirección de Personas y Organización con los jóvenes talentos con el objetivo de conocerlos y avanzar en la proximidad de la Dirección con toda la organización.

SESIONES 'DIÁLOGO CON FELIPE CAMPOS'

Esta iniciativa consiste en la realización de **visitas por parte de nuestro consejero delegado a las diferentes instalaciones** para conocer a las personas que integran la empresa, así como sus preocupaciones, y poder transmitir en primera persona los objetivos de la organización.





GESTIÓN DEL TALENTO



- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Laia Camats
Responsable de Administración
de Personal y Formación de
Aigües de Barcelona

Laia Camats, responsable de Administración de Personal y Formación de Aigües de Barcelona

« Para Aigües de Barcelona, la formación es esencial para el crecimiento y el desarrollo de las personas trabajadoras. En el año 2023 hemos organizado jornadas presenciales y en línea sobre sostenibilidad, metodologías Kanban y Agile, Código ético, inteligencia artificial & data science, seguridad y salud laboral y pautas de atención a los clientes. En total, hemos realizado más de 38.000 horas de formación, que suponen una media de 33 horas por persona, el objetivo de las cuales ha sido dotar a la plantilla de nuevos aprendizajes de conocimientos para poder llevar a cabo las diferentes tareas con el uso de metodologías y herramientas líderes.

Una formación adecuada permite adaptarse a los cambios e innovaciones constantes. Con el progreso de la tecnología y los cambios en los procesos de trabajo, es esencial que las personas estén preparadas y actualizadas para afrontar los nuevos retos.

Además, la formación fomenta la motivación y el engagement de los trabajadores. Cuando las personas ven que la empresa está comprometida con su crecimiento profesional y les ofrece oportunidades de formación, se sienten valoradas, tienen la oportunidad de crecer profesionalmente, se comprometen más con la empresa y se convierten en empleados más satisfechos.

En resumen, para la compañía, la formación es una inversión valiosa que pone en valor el capital humano y contribuye al crecimiento y al desarrollo de las personas trabajadoras, proporciona habilidades, conocimientos y motivación y permite adaptarse a los cambios.»

01

02

03

04

05



Creación de valor para las personas trabajadoras

En Aigües de Barcelona **nos esforzamos diariamente para destacar como una compañía de espíritu acogedor y empático.** Queremos ser percibidos como un buen lugar para trabajar, donde las personas se sienten valoradas e incentivadas y donde los trabajadores y las trabajadoras pueden potenciar su formación y su desarrollo tanto personal como profesional.

El **100% de la plantilla** ha recibido formación en 2023, sumando **38.678,30 horas** de formación en total.

En 2023 hemos alcanzado las **33,4 horas** de formación por persona/año.

Nuestra plantilla recibe **formación continuada.** Esta oferta formativa está **pensada con la perspectiva de dotarla de conocimientos útiles para llevar a cabo cada tarea** con el uso de las metodologías y las herramientas más avanzadas.

En el ámbito del talento disponemos de un **sistema de gestión del desempeño** que facilita procesos de promoción interna con garantías de objetividad e igualdad de condiciones, a la vez que identifica las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora. Esta evaluación se lleva a cabo basándose en un sistema de gestión éticamente y socialmente responsable, de acuerdo con la norma SGE21, cumpliendo así los compromisos adquiridos en materia de igualdad.



Un plan de futuro

El verdadero valor de Aigües de Barcelona nace en las personas y su capacidad para innovar, resolver problemas desde la creatividad y actuar con inteligencia. Estas facultades tienen un **factor común: el talento**. Por eso, entendemos la **gestión del talento como uno de los principales retos para la consecución de nuestros objetivos** y el éxito de nuestra organización. Nos adaptamos, de este modo, a nuevas formas de atracción de capacidades, a través de colaboraciones con diferentes centros de estudio y acuerdos de colaboración con universidades y centros de formación profesional.

Un equipo en crecimiento: formación y desarrollo

Con el fin de crear un **entorno de trabajo agradable** y fomentar en todos los equipos **valores de cooperación, positivismo y respeto**, ofrecemos periódicamente formación relacionada con el marco ético establecido. De esta manera, ponemos a su disposición el Código ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y las políticas principales.

Asimismo, durante 2023 se han organizado jornadas presenciales y en línea sobre medio ambiente, digitalización, comunicación con los clientes, economía y finanzas, seguridad y salud laboral, protección de los activos, derechos humanos, conflictos de interés y relaciones con administraciones, entre otros.



Actuaciones destacadas en formación

Colaboración para la implantación del Ciclo Formativo de Grado Superior del Agua (Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat)

En la tercera edición del curso, Aigües de Barcelona ha continuado apostando por la realización de las prácticas en modalidad dual y se han incorporado 18 de los 23 alumnos matriculados.

Formalización del convenio con el Consorcio de Educación de Barcelona (CEB)

Aigües de Barcelona y el CEB firmaron el 19 de diciembre un convenio que establece una colaboración, participación y cooperación conjunta para la promoción y mejora de la formación de los ciclos formativos vinculados al sector del abastecimiento de agua y del medio ambiente que se impartirán en los institutos dependientes del CEB. La firma de este convenio se enmarca en nuestra apuesta por la formación y ocupación de calidad, desde el convencimiento de que la capacitación de los profesionales de un ámbito tan importante como es la gestión del ciclo integral del agua es fundamental para preservar el medio ambiente y garantizar la calidad de vida de las personas.

Certificado de Excelencia de la Formación Profesional Dual

Aigües de Barcelona ha obtenido el Certificado de Excelencia de la FP Dual, que otorga la Generalitat de Catalunya, por la apuesta por esta modalidad formativa, que contribuye al desarrollo profesional y la ocupación de calidad de los jóvenes. Esta certificación es un reconocimiento al esfuerzo de la compañía por promocionar el desarrollo de la Formación Profesional Dual y la calidad del servicio prestado, posicionando a Aigües de Barcelona como empresa responsable socialmente.

Plan de doctorados industriales

El Plan de doctorados industriales es una estrategia de la Generalitat de Catalunya –en colaboración con universidades públicas y privadas– a la que Aigües de Barcelona se adhirió en 2014. La propuesta de colaboración de Aigües de Barcelona con el Plan de doctorados industriales presenta características diferenciales destacadas, como son: resolución de problemas aplicados, acceso de los estudiantes a prototipos, investigación colaborativa y aplicada, formación específica en la industria y nuevas oportunidades de carrera. En la actualidad, seis estudiantes ya se han doctorado en Aigües de Barcelona y durante 2023 han trabajado en su tesis tres estudiantes más.



Promoción del relevo interno

Planes de sucesión

En cuanto a las posiciones clave de la compañía, tenemos definidos **planes de sucesión donde se identifican a las personas trabajadoras que en sus últimos años laborales han transferido sus conocimientos a los compañeros o compañeras que los relevarán** en el futuro. Estos planes de relevo son una oportunidad para desarrollar internamente el talento de la plantilla de Aigües de Barcelona.

Promoción y planes de desarrollo

Uno de los ejes fundamentales de trabajo en la gestión del talento de Aigües de Barcelona es el **diseño de planes de carrera para los colectivos de alto potencial**. Preparamos a las personas para futuras oportunidades profesionales y facilitamos la promoción o movilidad a nivel interno. Esta apuesta se ve reflejada en las promociones realizadas en los últimos años.

En este sentido, se ha creado un programa de desarrollo de jóvenes talentos **-Líderes del Futuro-** con el objetivo de captar talento emergente de diferentes ámbitos que puedan adquirir, en un periodo de tres años, una visión global de la compañía, desarrollando sus capacidades como profesionales. Este proyecto tiene que permitir agilizar el proceso de movilidad del colectivo de alto potencial, teniendo trabajadores y trabajadoras preparados para poder ocupar las vacantes que se generen.

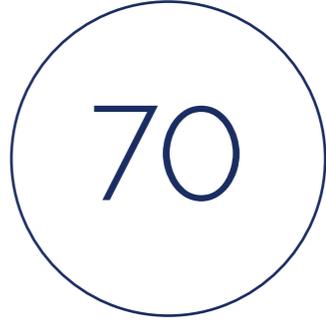
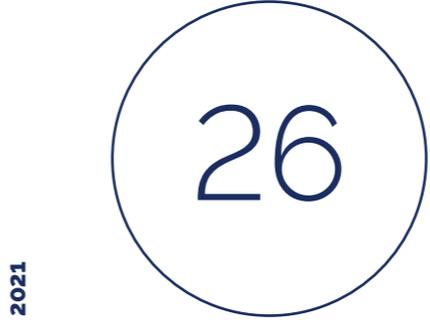
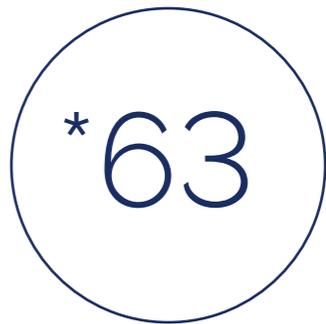


Promoción interna

Mujeres promovidas

Hombres promovidos

(2-7)



(*) El porcentaje de promoción de **mujeres** es del **6,84%** y el de **hombres** del **7,40%**.

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



Diversidad y equidad

Integración de personas con discapacidad

En Aigües de Barcelona estamos comprometidos con las personas y el territorio donde desarrollamos nuestra actividad. Es por eso por lo que impulsamos propuestas orientadas a seguir construyendo una sociedad más fuerte y más sana y, por lo tanto, más sostenible en el tiempo. La **integración de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social es otra de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades.**

En este sentido, impulsamos programas que benefician a estos colectivos y establecemos colaboraciones con varias administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas con el convencimiento de que nos aportan un **capital humano muy valioso.**

Personas con discapacidad según el sexo



- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05





Actuaciones destacadas

ADHESIÓN A LA RED ACOGE

Empresas comprometidas con la diversidad, un proyecto avalado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y financiado por fondos de la UE.

RENOVACIÓN DEL SELLO BEQUAL

Otorgado en 2019, distingue a las compañías socialmente responsables con la discapacidad. Requiere un compromiso en tres áreas: la estrategia, el liderazgo y el compromiso de la alta Dirección hacia las personas con discapacidad; la gestión de los recursos humanos, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no-discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, promoción y formación; y finalmente, las empresas tienen que tener en cuenta la accesibilidad universal, tanto en las instalaciones como en otros ámbitos de la comunicación interna.

COLECTIVO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Durante el ejercicio 2023, a pesar de no haber programado acciones específicas en cuanto a la formación del personal con discapacidad, en su lugar se ha ido haciendo un seguimiento y acompañamiento de cada uno de los trabajadores y trabajadoras, así como reuniones periódicas con los jefes de sus departamentos. Desde el año 2015, además, **el 100% de nuestra plantilla ha realizado el curso Diversidad funcional.**

Entorno de trabajo igualitario y diverso

En 2021, Aigües de Barcelona firmó el segundo **Plan de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, que es el reflejo de la voluntad de mejora continua que permite consolidar una cultura de equidad y respeto de la diversidad.**

El Plan de igualdad de Aigües de Barcelona tiene como finalidad la **promoción de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres**, con el objetivo de evitar cualquier tipo de discriminación.

Consideramos que la diversidad aporta riqueza, es fuente de innovación y de creación de valor, fomenta el intercambio de experiencias y representa un elemento competitivo que nos permite acercarnos a una sociedad heterogénea y en continuo proceso de transformación.

Para establecer y regular los principios que garanticen la igualdad de oportunidades y la diversidad, nos regimos por una **Política de igualdad y diversidad**. En Aigües de Barcelona, el principio de equidad –como norma ética y de justicia– y el respeto a la diversidad constituyen razones básicas de nuestra actividad. Aplicamos la equidad integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas y comunicación; y continuamos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

Entendemos nuestro Plan de igualdad como una verdadera oportunidad de crecimiento y desarrollo.

01
02
03
04
05



Convenio con el ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Como consecuencia del convenio firmado con el ministerio en 2017, dirigido a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, se superó el objetivo marcado de un 30% de mujeres en el Consejo en 2021. Más tarde, al finalizar este convenio, la compañía lo ha mantenido activo de forma interna, promoviendo la continuidad y mejora en su aplicación.



Otras actuaciones de diversidad:

Señalética inclusiva

Hemos añadido la perspectiva de diversidad sexual y de género a nuestros espacios. Como parte de la atención inclusiva y diversa que prestamos a nuestras oficinas de atención al cliente, incorporamos en sus baños una señalética más inclusiva en cuanto a la diversidad LGTBIQ+.

Con el fin de asegurar una lectura fácil de estas señales, para el diseño de los carteles se consultó a la Fundación Bequal, la Dirección de Accesibilidad Universal e innovación de la Fundación Once, la Asociación Lectura Fácil, así como diferentes personas con discapacidad cognitiva. También se consultó a la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Trans, Bisexuales e Intersexuales (FELGTBI+).

Esta iniciativa se ha hecho extensiva al resto de sedes.

Los objetivos de esta señalética más inclusiva son:

- Ofrecer **espacios más inclusivos y amigables** para todas las personas, incluidas las que no se identifican con los géneros binarios o tienen dudas sobre su identidad de género, y las que están iniciando una transición o son visiblemente trans.
- Promover la **no-discriminación y normalización** de las personas transexuales y de las no binarias.
- Alinearnos con la **realidad social**, especialmente la de las personas jóvenes menores de 30 años, puesto que uno de cada cuatro jóvenes en España no se identifica al 100% ni con la categoría de femenino ni con la de masculino, según el informe Juventud en España 2020.

Las nuevas señales para la sede de Collblanc han sido fabricadas por Apunts, la empresa de economía social de la Fundació Joia, que se dedica a ayudar a las personas con trastornos de salud mental o malestar emocional para que puedan desarrollar su proyecto personal y de vida.

Brecha salarial

Durante 2023, Aigües de Barcelona ha calculado nuevamente el **porcentaje de brecha salarial** entre sus trabajadores y trabajadoras. El dato global del ejercicio ha sido del **3,22%**.

La brecha salarial refleja el compromiso de Aigües de Barcelona con la igualdad y valida las políticas salariales aplicadas, hecho que se traslada al colectivo de menores de 30 años, que corresponde, principalmente, a las nuevas incorporaciones. La brecha salarial en este colectivo es inversa: concretamente del -3,24%.

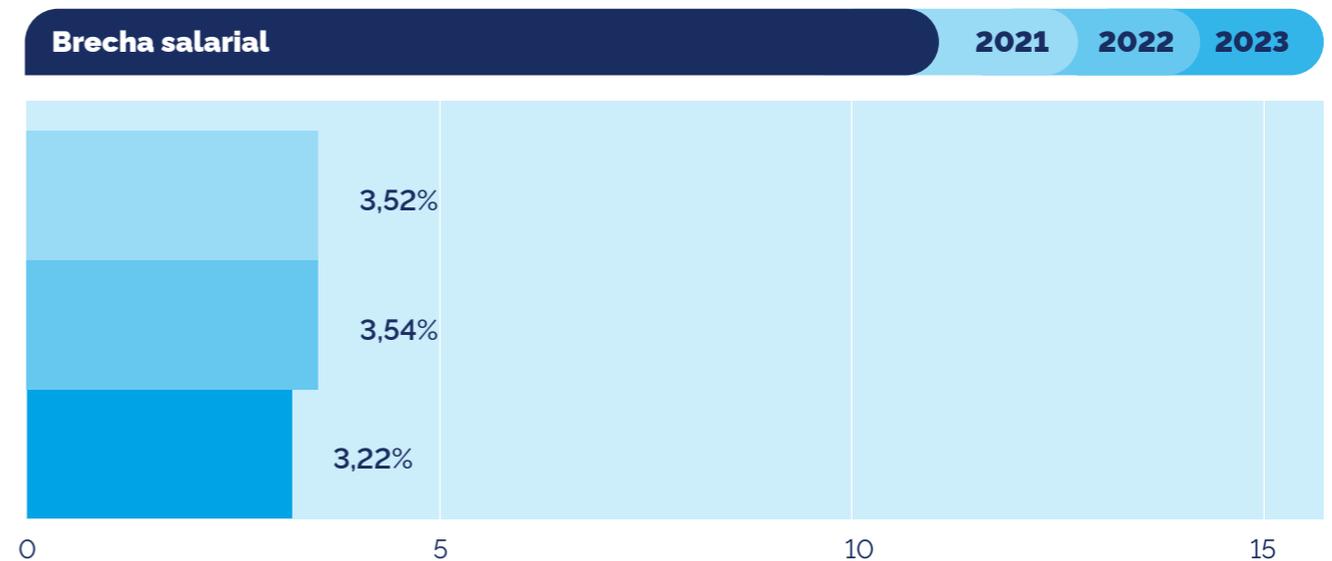
El cálculo de la brecha salarial se ha llevado a cabo siguiendo la **metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya** y se ha hecho basándose en la remuneración media de los trabajadores en activo a fecha de 31 de diciembre.

Este cálculo pondera el salario base bruto anual, los complementos voluntarios y obligatorios y la retribución de horas extraordinarias. En algún caso, se han tratado los datos para garantizar que la comparativa sea 100% homogénea según el estado de las personas y el tiempo trabajado y, por lo tanto, las cifras retributivas y el número de personas pueden no coincidir con datos reportados en otros informes.

La fórmula de cálculo es:
$$\text{brecha salarial} = (\text{salario medio hombres} - \text{salario medio mujeres}) / (\text{salario medio hombres}).$$

Hay que destacar que el del agua ha sido históricamente un sector muy masculinizado, con trayectorias y antigüedades muy largas, hecho que explica la diferencia en las retribuciones medias anuales.

La remuneración de la Dirección de la compañía incluye la retribución variable, las dietas, las indemnizaciones y el pago en los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo o cualquier otra percepción. En cuanto a la retribución del Consejo de Administración, sus integrantes no han meritado ningún importe en concepto de retribución como miembros del Consejo, ni de dietas ni de atenciones estatutarias.



01

02

03

04

05



Prevención del acoso

En Aigües de Barcelona consideramos cualquier forma de violencia como un atentado contra la dignidad de las personas y, por lo tanto, una violación de los derechos fundamentales. Por este motivo, disponemos, desde 2014, de un **protocolo de actuación en caso de acoso** (actualizado el 15 de septiembre de 2023). A la vez, también hemos firmado un **protocolo específico para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo**.

Queremos conseguir un entorno a trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Por eso, declaramos que **el acoso sexual, psicológico o moral, el *mobbing* o cualquier otra conducta de abuso de autoridad o acoso discriminatorio no serán tolerados en ninguna circunstancia y serán sancionados con firmeza y celeridad.**

Así, disponemos de un **buzón de consultas o denuncias relativas al acoso** que se ponen en conocimiento de la **Comisión de Seguimiento del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** para ser tratadas con total confidencialidad.

Durante los últimos cinco años no se han recibido denuncias de acoso; por lo tanto, no ha sido necesario activar el protocolo.

Protección de víctimas de violencia de género

Las actuaciones destacadas son::

- **Protocolo de protección de las víctimas de violencia de género** (firmado en noviembre de 2022).
- El 15 de febrero de 2023 renovamos el **convenio contra la violencia de género con la Delegación del Gobierno** para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa 'Empresas para una sociedad libre de violencia de género'.

01

02

03

04

05



IMPACTO POSITIVO PARA LA SOCIEDAD



ASG



- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



gües de
rcelona



Nerea Plaza
Responsable de Acción Social
de Aigües de Barcelona

Nerea Plaza, responsable de Acción Social de Aigües de Barcelona

« El año 2023 vuelve a cerrarse con cifras preocupantes en cuanto a las desigualdades sociales: una de cada cuatro personas en Cataluña se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión; uno de cada tres niños; una de cada dos personas de origen migrante. Ante esta situación, desde Aigües de Barcelona reforzamos nuestra apuesta decidida para contribuir al desarrollo del entorno con una mirada social, con especial atención en las personas en situación de vulnerabilidad. Lo hacemos con otro 'cierre': el de nuestro Plan director de acción social 2021-2023, que en estos tres años ha llegado a más de 5.000 personas del ámbito metropolitano con un centenar de iniciativas focalizadas a mejorar la empleabilidad, una clara palanca de transformación para un futuro mejor.

Con este plan hemos querido ir más allá de la asistencia básica mediante programas que empoderan a las personas y generan transformación social. Programas evaluables, integrados en nuestra estrategia de compañía, que nacen de los retos y oportunidades que nos encontramos en nuestro día a día. Así, hemos acompañado a personas acogidas a la tarifa social del agua para encontrar trabajo a

través del programa ONA; hemos capacitado, con el Green Jobs, a jóvenes sin estudios para que puedan continuar formándose o trabajar en empleos vinculados al medio ambiente; hemos ayudado a jóvenes brillantes para que puedan ir a la universidad con las becas Jóvenes Talentos; y hemos trabajado codo con codo con los ayuntamientos para crear programas muy específicos, hechos a medida de las personas en situación de precariedad, con el programa Territorio Social.

Todo ello lo hemos podido hacer gracias a las alianzas que hemos tejido con más de 12 administraciones públicas y 38 entidades sociales, y gracias también a las casi 200 personas de la compañía que se han implicado a través del Plan de voluntariado.

Nuestra contribución es una gota en el océano de las necesidades sociales, pero, sumada a otros programas y a otros agentes sociales con quienes compartimos esta mirada común, avanzamos en nuestro objetivo: que el mayor número de personas posible pueda tener una vida digna y un proyecto de futuro. »

01

02

03

04

05

Acción social para hacer frente a las desigualdades

Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa hacer una gestión responsable del recurso que gestionamos, con el máximo respeto por el entorno donde operamos y entendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

Aigües de Barcelona se compromete, de este modo, a contribuir activamente a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad, yendo más allá de la garantía del acceso al agua y promoviendo una transformación social que permita a estas personas tener autonomía y un proyecto de vida digna; concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y preservar nuestros recursos naturales; e impulsar el desarrollo del territorio y el fortalecimiento comunitario a través de iniciativas ciudadanas e institucionales del entorno metropolitano desde una relación de proximidad.

Esta visión se traduce en un amplio programa de contribución social donde el acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad, la educación y sensibilización ambiental o la promoción de entidades de la sociedad civil y comunitaria ocupan un lugar destacado. Además, la compañía promueve acciones de voluntariado para implicar a sus trabajadores y trabajadoras en iniciativas sociales y medioambientales y poner sus conocimientos y sus capacidades al servicio de la sociedad.

Aportación por ODS

ODS	%
1. Fin de la pobreza	0,58
3. Salud y bienestar	8,64
4. Educación de calidad	48,02
5. Igualdad de género	1,66
6. Agua limpia y saneamiento	0,08
8. Trabajo decente y crecimiento económico	19,71
9. Industria, innovación e infraestructura	0,04
10. Reducción de las desigualdades	0,66
11. Ciudades y comunidades sostenibles	3,50
12. Producción y consumo responsable	0,08
15. Vida de los ecosistemas terrestres	0,07
17. Alianzas para lograr objetivos	16,96
TOTAL	100

2,5 millones de euros destinados a la sociedad durante 2023.



Plan de acción social

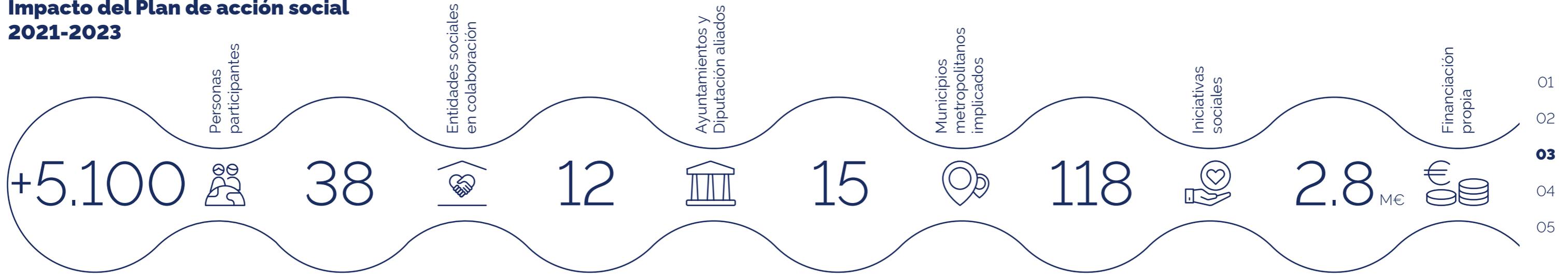
El Plan de acción social de Aigües de Barcelona 2021-2023 pretende impulsar nuestro impacto social a través de diferentes programas pensados para empoderar, capacitar y acompañar a personas en riesgo de exclusión; para que también tengan oportunidades de crecer y vivir dignamente. Este deber va más allá de las medidas implementadas para garantizar el acceso al agua y muestra el **compromiso de la compañía para promover una transformación social** que asegure que las personas no solo tengan acceso al servicio, sino que tengan también la capacidad de acceder en igualdad de oportunidades, con autonomía económica y una calidad de vida digna.

El Plan de acción social es una muestra del compromiso de la compañía con los retos sociales de su entorno.

Sin este plan no habríamos podido contribuir a **mejorar la empleabilidad y la calidad de vida de más de 5.000 personas** en situación de vulnerabilidad **en colaboración con 38 entidades sociales del territorio, 11 ayuntamientos y la Diputación de Barcelona.**



Impacto del Plan de acción social 2021-2023



Acompañamiento integral para la reinserción laboral



PROGRAMA ONA

481 participantes

6 municipios

90% vinculación al programa

≈59% han tenido 1 inserción

Formación y ocupación a medida

PROGRAMA TERRITORIO SOCIAL

80 participantes

4 municipios

6 proyectos

Asesoramiento en pobreza energética

PROGRAMA A-PORTA



+2.000 hogares entrevistados

3 municipios

Oportunidades en el sector mediambiental

PROGRAMA GREEN JOBS



39 participantes

3 municipios

540h de formación

Formación Universitaria

BEQUES JOVES TALENTS



34 participantes

11 graduados/as

7 inserciones en mercado laboral

Montcada i Reixac
12 participantes

INCLUYE COMERCIO
5 inserciones en mercado laboral

Sant Boi de Llobregat
8 participantes

PROYECTO PARKOUR

11 participantes

INCLUYE JARDINERIA
2 inserciones en mercado laboral

L'Hospitalet de Llobregat
5 participantes

PUNTO TIC FLORIDA - LES PLANES

15 participantes

MUJERES CON IMPULSO
8 inserciones en mercado laboral

Santa Coloma de Gramenet
30 participantes

DISPOSITIVO DE IMPULSO A LA OCUPACIÓN

Proyectos del tercer sector
COLABORACIONES ECONÓMICAS Y ACOMPAÑAMIENTO

+2.200 participantes

9 municipios

28 entidades

Voluntariado

195 personas voluntarias

23 iniciativas

+1.100h de voluntariado

01
02
03
04
05



En este plan encontramos diferentes tipos de programas de transformación social, de los cuales en 2023 se han desplegado los siguientes:

Programa ONA (Ocupación - Necesidades - Empoderamiento)

Este proyecto innovador y transformador desplegado conjuntamente con Cruz Roja Cataluña tiene como objetivo empoderar a las personas beneficiarias de la tarifa social del agua para que mejoren su situación y no dependan de las bonificaciones.

El programa combina una cobertura estable de las necesidades básicas con **acciones de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias para la inserción laboral**, buscando cumplir con el ODS 8: un trabajo decente y de calidad. Además, se evalúa el impacto social logrado de manera sistemática después de finalizar la intervención para tener una visión en profundidad del impacto del programa.

En 2023 se ha desplegado el programa ONA en seis municipios del área metropolitana con más de 280 participantes. Los informes de evaluación muestran que la metodología de ONA da respuesta a las necesidades de las personas participantes y les permite avanzar en la mejora de su situación personal y laboral.

Programa Becas Jóvenes Talentos

En 2023 se inició la **8ª edición de este programa con cinco nuevas becas. Son ya 34 los y las jóvenes con expedientes académicos brillantes, pero con limitaciones económicas, que participan o han participado.** Los estudios universitarios, que intentan fomentar, principalmente, las vocaciones STEAM, se cursan en las universidades públicas (UPC, UB, UAB y UPF). Las becas incluyen, además del coste de las matrículas y gastos asociados a los estudios, un acompañamiento pedagógico de los estudiantes, mentoría y acompañamiento de las familias. En el curso 2022-2023 ya se graduó la tercera promoción de jóvenes con esta beca.

Proyecto A-porta

Se trata de una iniciativa de la **Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña (CONFAVC)** que busca empoderar y formar a los vecinos y vecinas para **dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos entre el vecindario.** A la vez, también se les informa sobre cómo pueden ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto incluye la formación y contratación de *picapuestas*: personas que se encargan de ir puerta por puerta en su barrio e informar al vecindario de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos, como, por ejemplo, el agua.

El proyecto A-porta se inició en 2016 en el barrio barcelonés de Ciutat Meridiana y se ha desplegado en otros barrios y municipios del área metropolitana de Barcelona y Cataluña. Aigües de Barcelona colabora, junto con los ayuntamientos, desde el comienzo.

En total, se han contratado más de una decena de picapuestas y se han visitado más de 900 hogares, con más de 2.700 personas beneficiarias.

01

02

03

04

05



01

02

03

04

05

133

Programa Green Jobs

Este proyecto de capacitación y trabajo en el que se alterna la formación con la experiencia práctica **proporciona la calificación y las competencias profesionales necesarias vinculadas a una ocupación del sector medioambiental para que las personas puedan reformular su trayectoria profesional** y, de este modo, entrar en el mercado laboral con unas mínimas garantías de estabilidad o bien volver al sistema educativo.

El programa Green Jobs se inició en 2022 en los municipios de Sant Adrià de Besòs y Viladecans, dirigido a jóvenes sin trabajo, con baja calificación o con un abandono escolar prematuro. Los dos proyectos tuvieron una duración de seis meses y finalizaron durante 2023. Los jóvenes han logrado una formación técnica con certificado de profesionalidad gracias a las prácticas en empresas. Asimismo, han desarrollado sus competencias transversales y han recibido **formación en el ámbito de las competencias para la ocupación verde**.

En total, han finalizado el programa **20 jóvenes, que han sido acogidos en siete empresas para realizar sus prácticas**. De estos, el 50% ha aprobado todos los itinerarios y la gran mayoría de participantes ha expresado su deseo de seguir estudiando. El programa ha tenido un 35% de inserción laboral.

El año 2023 también se inició una **nueva edición de Green Jobs en el municipio de Castelldefels con 15 participantes**. El colectivo al cual se dirige el programa en este municipio es de personas mayores de 30 años, prioritariamente entre 30 y 54 años. Dentro de este colectivo, se priorizan a las mujeres, las personas en situación de paro de larga duración o las personas beneficiarias de la renta garantizada de ciudadanía o del ingreso mínimo vital.

Proyecto Territori Social

Programa de cocreación para dar **respuesta a los retos locales**. Se trata de un proyecto propio de alto impacto social que tiene como objetivo **cocrear iniciativas de transformación social en el territorio con los ayuntamientos y líderes comunitarios de los municipios** para luchar contra el paro de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, con una clara orientación a mejorar las oportunidades de ocupación.

En 2023 se ha desplegado un programa en Montcada i Reixac y dos en el marco de la alianza entre la Diputación de Barcelona y Aigües de Barcelona en los municipios de L'Hospitalet de Llobregat y Santa Coloma de Gramenet.

Colaboraciones y alianzas en proyectos sociales con entidades del tercer sector

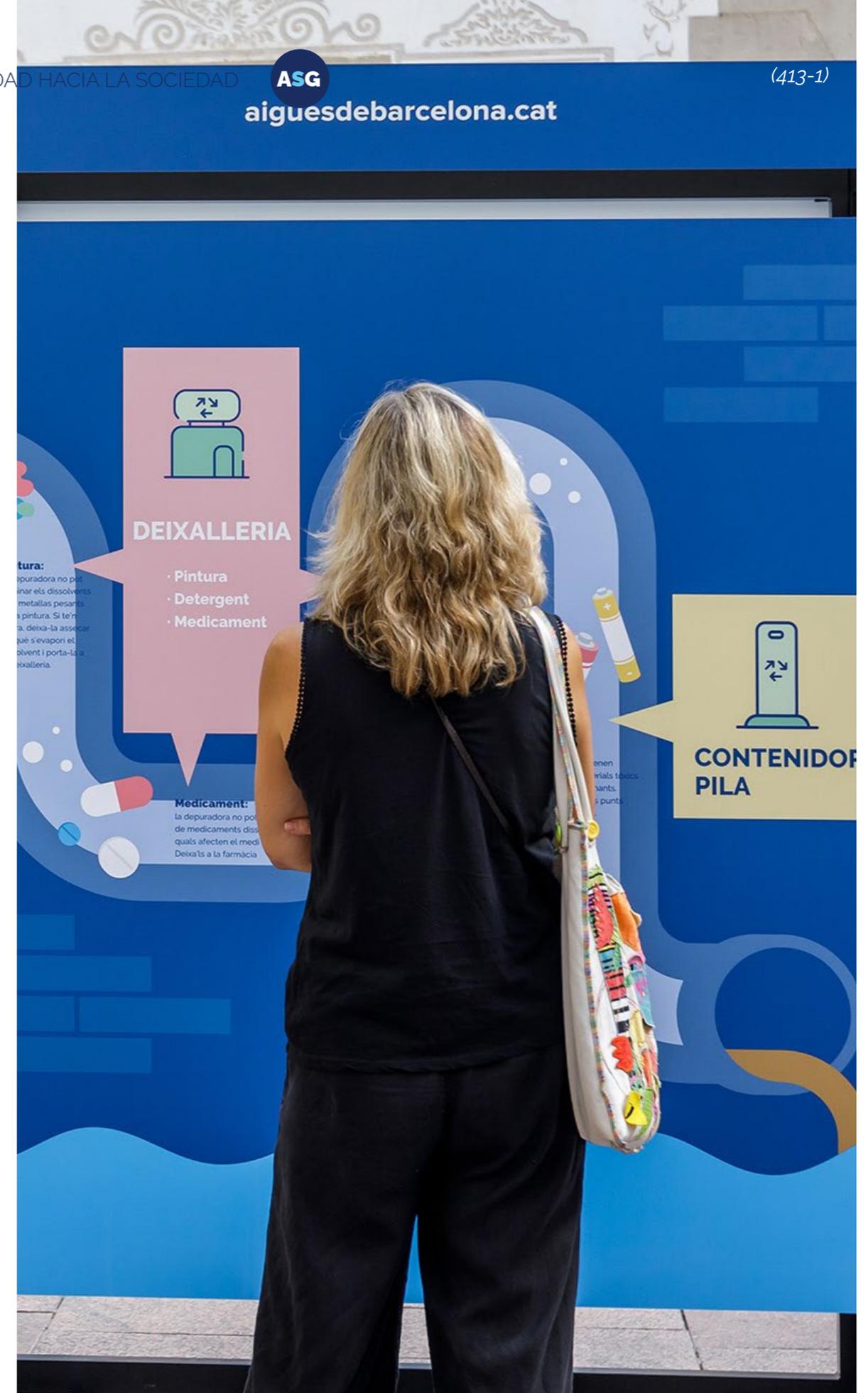
Durante el año 2023, Aigües de Barcelona ha establecido **alianzas con 26 entidades del área metropolitana de Barcelona**. Los proyectos finalistas de estas entidades abordan los retos del fomento de la ocupación de calidad y de mejora de la empleabilidad (24) y de generación de bienestar social (2). **Estas colaboraciones han beneficiado a más de 960 personas**.

Educación y sensibilización ambiental

El Museu de les Aigües es el instrumento vertebrador del compromiso con la cultura y la educación de Aigües de Barcelona. Es un agente de referencia, dinámico y en evolución continua para la difusión del conocimiento sobre los valores relacionados con la cultura del agua.

Durante el año 2023, el museo ha mantenido la programación de actividades digitales educativas y divulgativas para el público familiar y general. Y, además, se ha recuperado y actualizado el programa escolar de actividades presenciales y para casales de verano.

Desde la compañía y desde el museo, tenemos la certeza de que **el conocimiento del agua nos ayuda a encontrar mejores soluciones para los retos actuales de la sociedad**, entre los cuales destacamos la sostenibilidad y mejora del medio ambiente. Con este propósito, y dado nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, **las temáticas abordadas en las diferentes actividades educativas se enmarcan en el contexto de la lucha contra la emergencia climática** a través de cuatro ejes principales: El Agua y el uso sostenible, El Agua y la ciencia, El Agua y los retos de futuro y El Agua y la salud.



Cultura y educación para el público general:



Durante 2023, la actividad del Museu de les Aigües para el público familiar y general ha sido digital, con un total de **37.962 participantes**.

Actividades destacadas:

- » Programa formativo: Aprender a cuidar el agua y usarla de manera sostenible
- » Exposición virtual: Arte y Agua III, El que llevó el agua al grifo
- » Aula Activa: curso abierto de meteorología y curso abierto de horticultura
- » Gotas de historia III: serie de videos
- » Scape movie: La dama de agua
- » Docuserie: *El agua, el impulso de la ciudad*

Programa educativo escolar:



Durante 2023, el Museu de les Aigües ha ofrecido un catálogo híbrido en los centros escolares. Han participado **43.150 niños y jóvenes**, de los cuales 21.711 lo han hecho presencialmente y 21.439 digitalmente.

- » **Programa de educación infantil:** Juegos de agua, Como suena el agua, Cuentos de agua, El rincón del agua (digitales) y Fábrica del agua, Ludoteca de agua, Agua en casa (presenciales).
- » **Programa de educación primaria:** Explora el río Llobregat, El reto del milenio, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües, Factoría del agua, Aqualogía en línea, La ciencia del agua con Dani Jiménez, El Museu de les Aigües en el mundo Minecraft, Actividades educativas para la visita virtual al museo, Factoría del Agua: espacio Tinkering (digitales) y Operación Agua, Vivir el agua, Tiempo era tiempo, Planeta agua, Factoría del agua, Agua invisible, Formas del agua (presenciales).
- » **Programa de educación secundaria:** Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües; Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí; Agua de barrio, un proyecto de ciencia ciudadana; La ciencia del agua con Dani Jiménez; H₂O! Gestiona el agua de toda la ciudad; Origen: rescatamos el agua; La complejidad de tener agua en el grifo; Actividades para la visita virtual a la potabilizadora (digitales) y Agua y población, Máquinas del agua, Aqualogía (presenciales).
- » **Programa Ciclos Formativos:** Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí, La complejidad de tener agua en el grifo, Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües (digitales) y Conoce el museo (presenciales).
- » **Programa Conoce la potabilizadora:** ¿De dónde viene el agua del grifo?, Conoce la potabilizadora de Sant Joan Despí, Una mañana en la potabilizadora, La potabilizadora paso a paso.
- » **Programa Compartimos un futuro (AMB):** Agua para todo y para todo el mundo, Recorrido virtual por la Ecofactoría del Baix Llobregat, La aventura del agua, Conoce mejor el agua, Visita combinada a la Casa de las Aguas y a la EDAR de Montcada i Reixac, Conoce los acuíferos de Cataluña.

Durante 2023, los contenidos digitales han tenido **222.140 visualizaciones**, divulgados a través de YouTube, Facebook e Instagram.

Programa educativo de verano:



Durante el mes de julio, el Museu de les Aigües ofrece actividades lúdicas y educativas para las entidades que programan casales de verano. Participantes de todas las edades pueden conocer el agua desde diferentes puntos de vista. Durante 2023, han participado en el programa de verano 1.897 niños y niñas.

- » Programa 3-7 años: Ludoteca de agua, Tincset tiene calor, Xip-xap.
- » Programa 8-14 años: 7 maletas menos 1, Llevamos agua, Factoría del agua.



Iniciativas ciudadanas y promoción del territorio

Es esencial establecer **relaciones próximas que promueven la colaboración activa con entidades ciudadanas** (asociaciones de vecinos, casales de barrio, casas regionales, comunidades extranjeras...). Esta proximidad y contacto directo propicia la **construcción de relaciones sólidas y de confianza, esenciales para una comunicación efectiva y para resolver problemas y abordar las inquietudes** de la comunidad de manera oportuna. La colaboración con estas entidades también nos ayuda a impulsar la participación ciudadana en la evaluación de proyectos y servicios de la compañía.

De este modo, el estrecho vínculo con los diversos colectivos que conforman la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona nos permite considerar aspectos culturales, lingüísticos y sociales para proporcionar un servicio inclusivo y de calidad adaptado a cada grupo. Estas relaciones nos permiten **comprender las necesidades de la comunidad, fomentar la participación ciudadana, adaptarnos a las particularidades culturales y sociales y fortalecer nuestras acciones en beneficio de la sociedad.**

La proximidad y la colaboración activa entre Aigües de Barcelona y estas entidades son fundamentales para generar un impacto social positivo y permite, además, sensibilizar a la ciudadanía de una manera directa y efectiva sobre el uso responsable del agua, especialmente importante en un contexto de sequía.

Charlas a entidades ciudadanas locales

Durante 2023, en Aigües de Barcelona hemos llevado a cabo **charlas a varias entidades ciudadanas sobre consumo responsable del agua, el impacto del cambio climático, detalles relevantes sobre la factura del agua, bonificaciones y ayudas disponibles**, entre otros aspectos fundamentales.

Estas interacciones continuas nos brindan una **valiosa oportunidad para comprender de primera mano las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía.** El conocimiento adquirido a través de estas conversaciones nos permite mejorar tanto nuestros servicios como nuestras estrategias comunicativas, adaptándonos de manera más efectiva a las demandas y expectativas de nuestros usuarios.

Este compromiso social con la comunidad es un pilar fundamental de Aigües de Barcelona. A través de estas charlas y nuestro esfuerzo constante para estar cerca de la ciudadanía, buscamos no solo informar, sino también escuchar y responder de manera efectiva a las inquietudes y necesidades de nuestros grupos de relación.

01

02

03

04

05

Espacio Agua

El ser humano siempre ha organizado su vida alrededor del agua como motor del desarrollo. La dependencia de este recurso obligó a crear el llamado ciclo antrópico del agua: captarla del medio natural, adecuarla para nuestro uso, transportarla donde la necesitamos y devolverla al medio. Pero el aumento constante de la población en zonas urbanas ha convertido esta tarea en un reto. La demanda creciente de agua y su escasez – también creciente – nos empuja a reinventar el ciclo, apostando por la innovación, el ahorro y la reutilización.

A este reto dedicamos el **Espacio Agua, un evento itinerante educativo dirigido a niños y niñas en el cual pueden descubrir el ciclo antrópico del agua** y como, entre todos, podemos cuidar de este recurso tan valioso.

Carreras y acontecimientos deportivos:

Con el objetivo de fomentar el consumo de agua del grifo y reforzar mensajes de calidad del agua, la compañía, durante 2023, ha patrocinado 19 acontecimientos deportivos en los que ha puesto al alcance de los participantes puntos de avituallamiento de agua con vasos compostables y opción de carga de cantimploras. De este modo, se ha evitado el uso de botellas de plástico y la generación de residuos.

Carreras patrocinadas:

- » Caminata Solidaria Barcelona Magic Line
- » Media Maratón de Barcelona
- » Carrera Nocturna de L'Hospitalet
- » Carrera de la Mercè
- » Triatlón de Barcelona
- » Carrera Badalona Màgic Run
- » Cursa de Bombers
- » Carrera Jean Bouin
- » Carrera Contra el Càncer
- » Cursa dels Nassos





Plan de voluntariado

El voluntariado corporativo de Aigües de Barcelona contribuye a fomentar el sentimiento de pertenencia y las relaciones enriquecedoras entre compañeras y compañeros, y ofrece la posibilidad de **conocer de primera mano la realidad de nuestro entorno para poder mejorarla.**

Además, permite poner al servicio de la sociedad los conocimientos y capacidades de nuestro equipo humano, contribuyendo así a la resolución de retos sociales. **El programa de voluntariado está alineado tanto con la estrategia y el propósito de la compañía como con las necesidades del territorio y las motivaciones de los trabajadores y trabajadoras y, a su vez, forma parte del Plan de acción social 2021-2023.**



01

02

03

04

05

Voluntariado social

Proyecto Coach con la Fundación Èxit

Iniciativa de voluntariado corporativo que pretende **orientar y motivar jóvenes en situación de vulnerabilidad social que provienen de una experiencia de fracaso escolar a través del *coaching***, orientándolos y motivándolos para que continúen con su formación. Este programa tiene como valor añadido y diferencial que es voluntariado profesional y de impacto en el cual se trabajan competencias y que facilita la participación de perfiles diversificados.

Aigües de Barcelona ha participado en una nueva edición durante el segundo semestre de 2023: 19 voluntarios (siete *coaches* y 12 auxiliares) han realizado una sesión de coach y acompañamiento a los jóvenes participantes para descubrir el mundo de la empresa, presentándolo a la plantilla y potenciando el trabajo en equipo. Han colaborado **personas de 11 áreas de la empresa, con 96 horas de voluntariado, y se han beneficiado siete jóvenes.**

Proyecto Mentoría Alumni Becas Jóvenes Talentos

Esta iniciativa de voluntariado corporativo pretende **orientar y desarrollar el máximo potencial de las personas mentorizadas, tanto a nivel personal como profesional.** Esto se hace a través de una relación profesional entre un mentor y un mentorizado. El programa tiene como valor añadido y diferencial que es voluntariado profesional y de impacto, es decir, vincula uno de los programas de acción social impulsado por Aigües de Barcelona (Jóvenes Talentos) con las trabajadoras y trabajadores de la compañía.

El programa se desarrolló de enero a junio con **seis voluntarios, 14 sesiones por voluntario, con un total de 90 horas de voluntariado.** En las sesiones se han trabajado las habilidades y los conocimientos para crear un plan de acción de mejora de las competencias escogidas por cada mentorizado y se ha aumentado la adaptación con éxito en los primeros trabajos de los nuevos graduados del programa.

Transpirenaica Social Solidaria

En 2023 hemos participado en esta iniciativa de voluntariado. Transpirenaica Social Solidaria es un **proyecto educativo en la montaña que tiene como objetivos favorecer la inclusión de jóvenes que están en situación de vulnerabilidad**, así como sensibilizar a la sociedad. En esta edición, un voluntario de Aigües de Barcelona ha participado en la etapa Puigcerdà-Vall de Núria. En cada etapa se trabajan, mediante una metodología educativa, las competencias transversales y los valores vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Programa Ayudando a los que ayudan

En 2023 la compañía ha renovado el convenio con la Federación Catalana de Voluntariado Social con el objetivo de:

- Facilitar que las entidades receptoras del programa Ayudando a los que ayudan mejoren las actividades que lleva a cabo su voluntariado desde el punto de vista de las medidas de seguridad y salud pertinentes.
- Ofrecer conocimientos y pautas a seguir, a través de píldoras formativas, para mejorar la seguridad y salud de las personas voluntarias de las entidades de la Federación, así como la sensibilización medioambiental.

Además, durante 2023 **Aigües de Barcelona ha patrocinado el premio Lluís Martí, que otorga la Federación Catalana de Voluntariado Social a la construcción de la mejor comunidad local socialmente responsable** (del área metropolitana de Barcelona), dotado con 1.500 euros.



Voluntariado ambiental

Limpieza del fondo marino - Voluntariado de limpieza ambiental en colaboración con la Federación Catalana de Actividades Subacuáticas

En el marco del Veolia Cares –iniciativa de voluntariado corporativo en jornada laboral– se realizó **una jornada de limpieza y recogida de residuos en el Fòrum de Sant Adrià de Besòs** organizada por la FECDAS. Gracias a la colaboración de 20 voluntarios, se pudieron recoger en la zona de baños del Fòrum **un total de 141,200 kg de desechos marinos**, de los cuales un 91% eran toallitas húmedas. La jornada permitió, además, rescatar entre los desechos fauna marina que se pudo devolver a su hábitat natural.

01

02

03

04

05



CERCA DE NUESTROS CLIENTES

ASG



Superar las expectativas de los clientes en la calidad y la excelencia de los servicios es un objetivo que perseguimos año tras año en Aigües de Barcelona.

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05



En los últimos tiempos, nuestra manera de vivir y relacionarnos ha cambiado. **La tecnología y la innovación han permitido acercar las compañías a sus clientes, facilitando la comodidad y adaptando el servicio y la atención que prestan según las necesidades de cada persona.** Actualmente, nos encontramos en un punto en que el servicio de atención al cliente ha aprovechado todas las oportunidades que la era digital ofrece para agilizar los procesos y las gestiones.

Aigües de Barcelona, consciente de esta realidad, lanzó en 2022 el programa Contigo con el objetivo de situar a las personas en el centro y asegurar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a sus servicios.

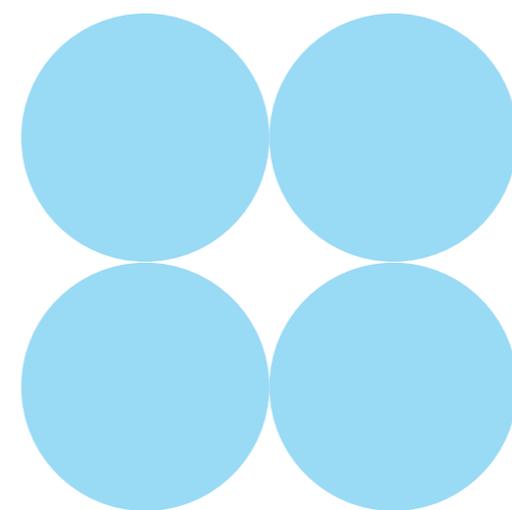
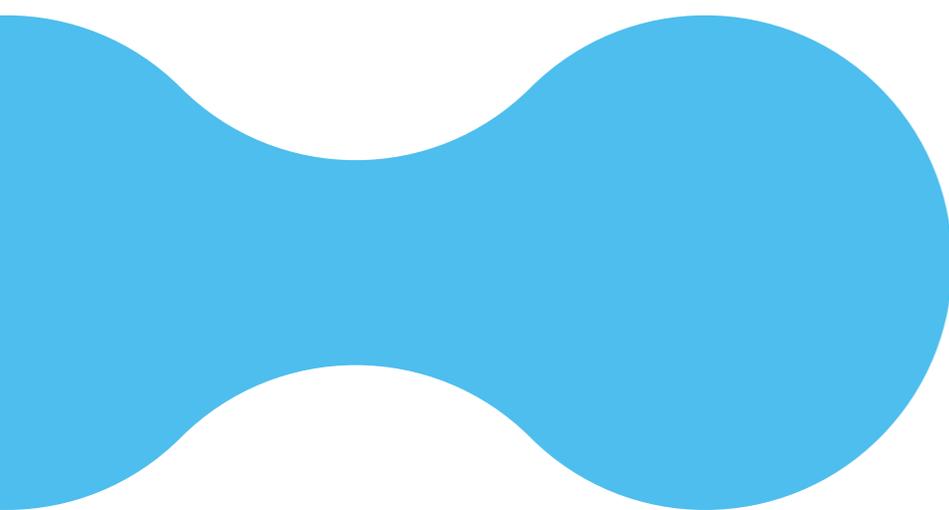
Nuestros clientes	
	1.267.764 hogares
	8.255 industrias
	50.222 comunidades de vecinos
	143.893 comercios
	10.447 servicios municipales

Reforzamos nuestro **compromiso con los clientes poniéndolos en el centro de nuestra estrategia** y focalizando todos los esfuerzos en garantizar una experiencia de cliente óptima a través de todos nuestros canales de atención.

La omnicanalidad en la atención al cliente es un hecho distintivo de Aigües de Barcelona, que pone a disposición de los clientes una gran variedad de canales de atención, de forma que se puedan atender todas las tipologías de usuarios, ofreciéndoles la mejor respuesta.

Actualmente, Aigües de Barcelona dispone de:

- Un centro de atención telefónica gratuito con servicio permanente para atender las averías.
- Otro centro de atención telefónica con opción gratuita que atiende de lunes a viernes en horario de 8h a 20h para realizar las gestiones comerciales con comodidad y sin necesidad de desplazarse.
- Cuatro oficinas de atención presencial para ofrecer a los clientes que lo deseen un tratamiento personalizado a sus necesidades.
- Una oficina móvil itinerante por 19 municipios en los cuales Aigües de Barcelona gestiona el abastecimiento y no tiene oficina fija.
- El Área de Clientes de nuestra página web: un espacio donde realizar todos los trámites y gestiones de manera rápida y sencilla.
- En la misma página web, un canal con contenidos claros y de cariz divulgativo que permiten la autogestión por parte del cliente.
- La *app* del Área de Clientes para gestionar todos los trámites del contrato desde el móvil.



01
02
03
04
05



El cliente, en el centro de nuestra estrategia

Escuchamos, entendemos y acompañamos a nuestros clientes, adaptando nuestra operativa para prestar el mejor servicio y la mejor experiencia.

Aigües de Barcelona se preocupa de **evaluar de manera continuada el servicio que presta**. Esta evaluación es una **herramienta imprescindible para la implementación continua de mejoras** en sus procesos y de detección de qué aspectos y atributos son más importantes para los clientes.

Durante 2023 hemos consolidado el modelo de **Escucha Activa** –iniciado en 2022– para evaluar en tiempo real la satisfacción de nuestros clientes. Obtenemos encuestas en tiempo real sobre la calidad de la atención al teléfono, la web y las oficinas. Los clientes responden en el momento que les ha parecido la gestión de su trámite y cómo ha sido el trato recibido por el agente.

Además, hemos ampliado el alcance de la escucha activa a todos los canales existentes, incluyendo también las valoraciones de las videollamadas y de la oficina móvil, y las opiniones de los clientes que reciben llamadas por parte de Aigües de Barcelona para resolver cualquier caso.

Encuestas de escucha activa (2023)

Canal Global	Valor NSS acumulado*	63%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,59
Canal Trucada	Valor NSS acumulado*	63,49%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,59
Canal Visita	Valor NSS acumulado*	58,11%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,49
Canal Web	Valor NSS acumulado*	34,97%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,22

(*) El índice Net Satisfaction Score (NSS) se calcula como el número de personas que están muy satisfechas con la experiencia (otorgan una puntuación de 9 a 10) menos el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (otorgan una puntuación entre 0 y 6) en porcentaje respecto del total, y es un valor acumulado de todo el año 2023.

Evolución satisfacción clientes





Durante 2023 se han realizado un total de 490.553 encuestas de escucha activa, con un porcentaje de respuesta del 41,41%.

Las evaluaciones de los clientes nos permiten actuar mucho más rápido ante cualquier descontento.

Las sesiones de diálogo sirven para conocer las principales necesidades y expectativas de grupos de relación como nuestros clientes y, de este modo, poder definir y cocrear iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas. En este sentido, durante 2023 hemos organizado:

- 17 encuentros con organismos oficiales, juntas arbitrales, organismos de consumo y OMICs.
- Encuentros con los principales gremios de instaladores del ámbito (Gremio de Barcelona y del Baix Llobregat) y creación del canal de atención específico para el colectivo de instaladores.
- Mesas de trabajo con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona y creación del canal de atención específico para este colectivo.
- 21 sesiones con grandes consumidores y grandes clientes, enfocadas a mejorar la eficiencia de sus trámites a través de un canal de contacto exclusivo y único.



01

02

03

04

05

La Carta de Compromisos

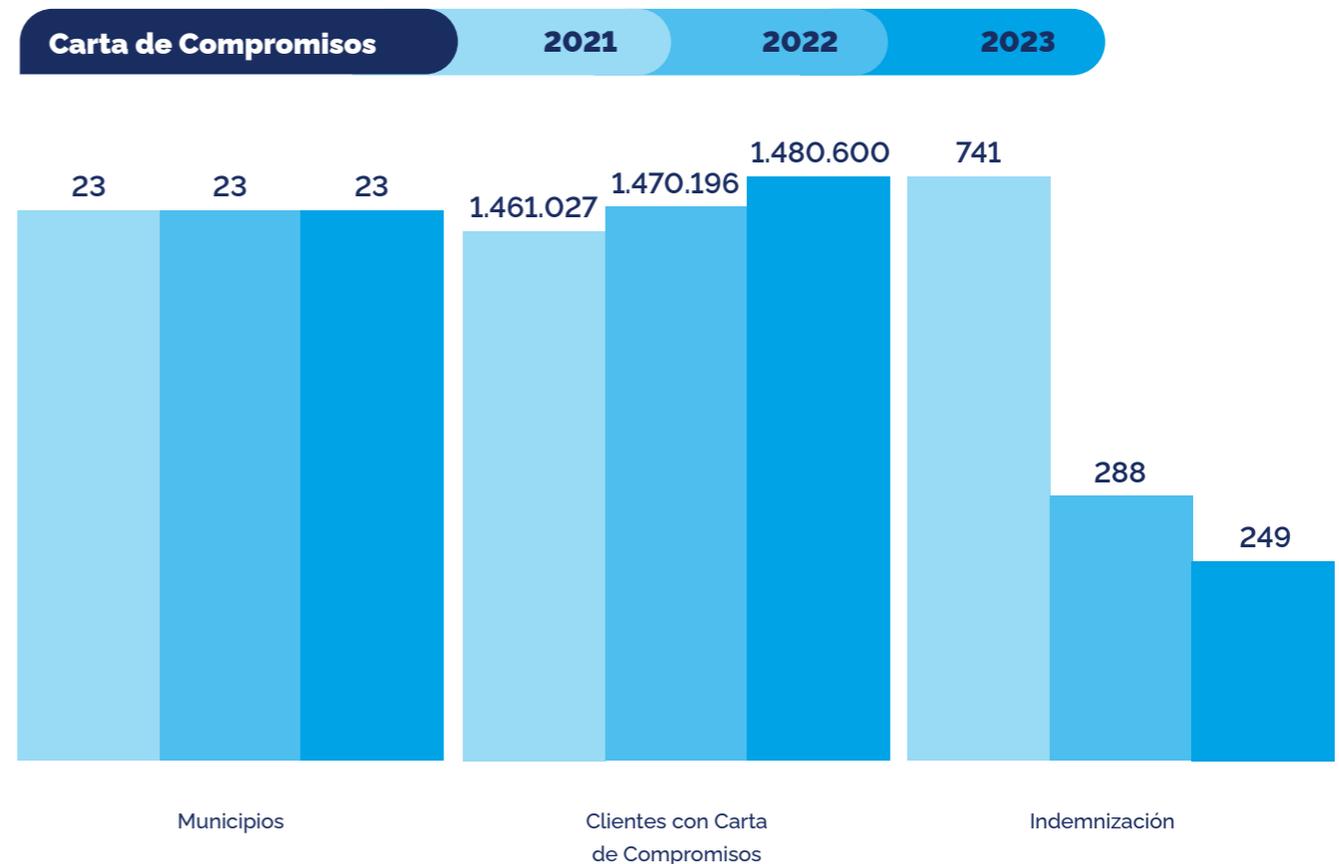
Los **niveles de eficiencia en el servicio prestado** por Aigües de Barcelona no solo constituyen ratios de seguimiento internos para la mejora continua, sino que se ponen en conocimiento de los clientes, en un ejercicio de transparencia, a través de la **Carta de Compromisos de Aigües de Barcelona**.

De este modo, **Aigües de Barcelona valoriza la calidad del servicio que presta más allá del estricto cumplimiento del reglamento del servicio**, asumiendo una responsabilidad explícita de su cumplimiento e incurriendo, en caso de no hacerlo, en una indemnización económica para los clientes, en algunos casos de manera proactiva, sin necesidad de que estos lo pidan.

La Carta de Compromisos de Aigües de Barcelona contempla:

- Instalación del equipo de lectura en un máximo de cuatro días laborables.
- Gestiones comerciales más habituales (cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...) realizadas de manera inmediata.
- Cumplimiento de citas concertadas para tareas en instalaciones interiores.
- Lectura del contador sin error.
- Aviso inmediato por exceso de consumo.
- Respuesta en un máximo de 24 horas a reclamaciones sobre la calidad del agua.

El 100% de los clientes de Aigües de Barcelona está cubierto por la Carta de Compromisos.

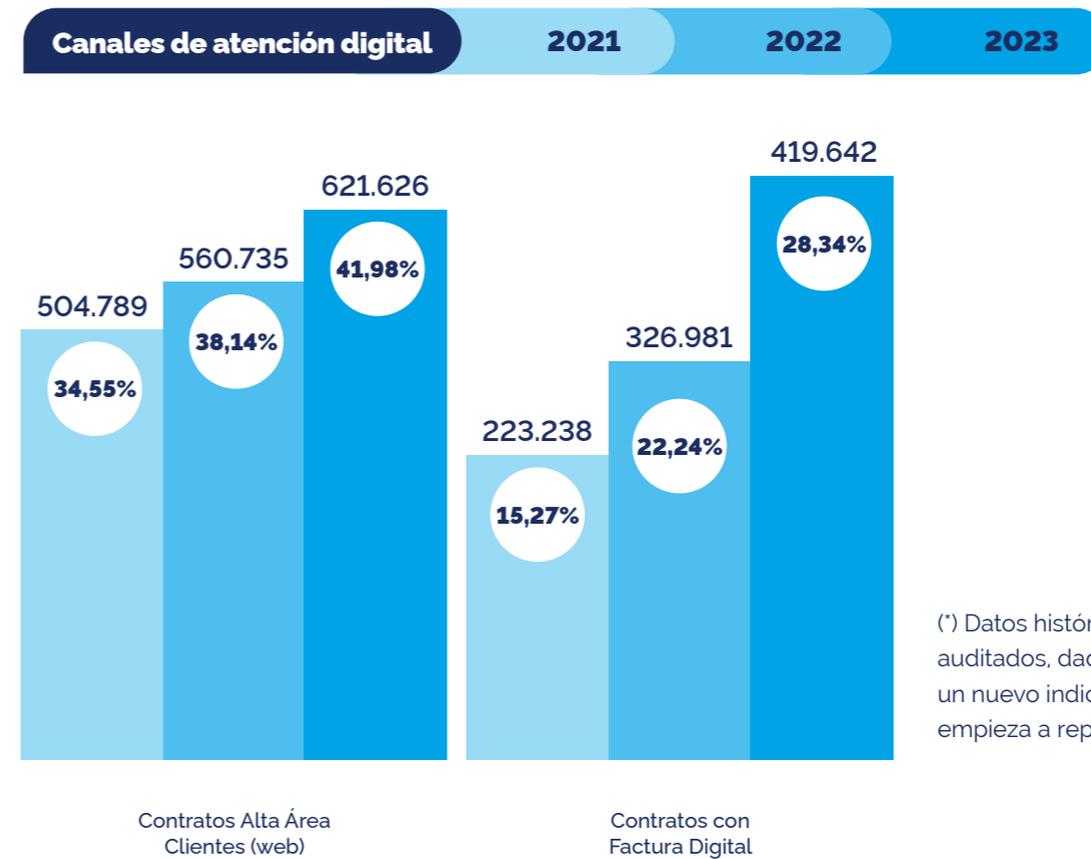




Más digitales, más accesibles

Nuestros clientes cada vez apuestan más por canales digitales, como se puede comprobar en la evolución del número de trámites realizados por cada uno de nuestros canales. Esto nos obliga a trabajar constantemente para poder ofrecer **respuestas y soluciones más ágiles, flexibles y eficientes**.

A día de hoy, uno de nuestros objetivos es **incrementar el número de usuarios registrados en el Área de Clientes de nuestra página web**, y por eso trabajamos constantemente en la **implementación de mejoras** en este apartado. Por otro lado, también creemos importante ampliar el número de clientes con factura digital, es decir, aquellos que han decidido prescindir de la factura en papel.



(*) Datos históricos no auditados, dado que es un nuevo indicador que se empieza a reportar en 2023.

Para garantizar que damos respuesta a nuestros clientes con soluciones digitales, **durante 2023 hemos implementado como mejora una nueva app de Aigües de Barcelona, basada en la experiencia de usuario del Área de Clientes de la web**, que garantiza una actualización constante de los contenidos y los trámites.

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05

Un acceso universal al agua

El acceso al agua es un derecho universal y fundamental para una vida digna y para la salud. Aigües de Barcelona garantiza el suministro de agua a todo el mundo, incluyendo a quien no la puede pagar. Porque nos preocupan las situaciones de vulnerabilidad económica, digital, de comprensión y de accesibilidad, **damos respuesta a las necesidades de todas las personas, sin excepción.**

No queremos dejar a nadie atrás en la atención a los clientes. Por ello, implantamos **medidas para romper con las barreras existentes, sobre todo las referidas a los colectivos más vulnerables y sensibles:**

- Esfuerzo para que las personas no familiarizadas con la tecnología tengan una atención personalizada y prioritaria.
- Agentes facilitadores de la experiencia de cliente en nuestras oficinas.
- Atención prioritaria para personas mayores en las oficinas.
- Formación de toda la plantilla en la atención a personas mayores.
- Atención en diferentes idiomas y consolidación de los nuevos idiomas de atención al cliente para los canales anteriormente descritos. Al catalán y castellano sumamos el inglés, el mandarín, el árabe y el urdu.

- Atención a las personas con discapacidad a través de un servicio de videointerpretación en lengua de signos y de oficinas 100% accesibles.
- Oficina móvil ubicada en el centro de algunos municipios para hacer gestiones sin cita previa y sin desplazamientos.
- Uso de mensajes claros en todas las comunicaciones para garantizar que todo el mundo comprende lo que decimos.

Garantizar el acceso universal en todos nuestros canales, comprometiéndonos así con los más vulnerables, nos ha permitido conseguir los siguientes hitos durante 2023:

- Obtención del certificado de AENOR que nos acredita como empresa comprometida con la atención a personas mayores.
- Consolidar el modelo de atención telefónica en diferentes idiomas, ampliando la franja del inglés a todo el horario comercial.
- Pendiente de trámite la acreditación de accesibilidad en las cuatro oficinas fijas presenciales y en la oficina móvil.
- Despliegue del manual de comunicaciones claras y orales, adaptando itinerarios telefónicos, argumentarios y manuales.

Compromisos para la atención de clientes sénior

01 Diálogo con escucha activa

Fomentamos el diálogo y la participación del colectivo sénior con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas.

02 Equipo de atención al cliente especializado

El 100% de nuestro equipo de atención presencial está formado en la atención a personas mayores, con el compromiso de ampliar esta formación a todo el equipo (atención telefónica, etc.) antes de finalizar 2025.

03 Atención presencial sin cita previa

En nuestras oficinas atendemos a las personas mayores a pesar de que vengan sin cita previa.

04 Acompañamiento en la atención presencial

Disponemos de facilitadores especializados para acompañar a los clientes sénior durante las gestiones.

05 Oficinas accesibles e inclusivas

Nuestras oficinas se han diseñado para garantizar el acceso universal de todos los colectivos (personas mayores con discapacidad...).

06 Oficina móvil

Nuestra oficina móvil acerca la atención presencial a todos los municipios donde prestamos servicio.

07 Lenguaje claro y próximo

Disponemos de un manual de lenguaje claro y próximo para simplificar las comunicaciones orales y escritas con nuestros clientes.

08 Rompemos barreras idiomáticas

Nuestros clientes tienen la opción de ser atendidos en diferentes idiomas (chino, urdu, inglés o árabe) o a través de lenguaje de signos.

09 Canales digitales de atención

Las personas mayores o con movilidad reducida pueden ser atendidas mediante canales adaptados a sus necesidades (videollamada).

10 Nuevos canales de pago

Nuestros clientes disponen de diferentes canales de pago con el objetivo de evitar los desplazamientos (Bizum, pago en estancos...).

01

02

03

04

05



Bonificaciones, ayudas y tarifa social

El acceso al agua es un derecho humano indispensable para una vida digna y tiene que ser accesible para todo el mundo. En Aigües de Barcelona somos conscientes de las dificultades con las cuales se enfrentan algunas personas para acceder a este recurso tan necesario, una situación que se ha visto agravada en los últimos años por la crisis económica y la pandemia de la covid-19.

En este sentido, trabajamos en estrecha colaboración con los servicios sociales y los puntos de asesoramiento energético de los municipios para agilizar y facilitar los trámites a aquellas personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica. Esta coordinación bilateral nos permite actuar con rapidez cuando identificamos una posible situación sensible.

Bonificaciones y ayudas	2021	2022	2023
Familias con tarifa social	53.333	56.757	60.987
Tarifa Social (M€)	4,9	8,1	8,6

Tarifa social

La tarifa social es un mecanismo estructural que tiene como objetivo facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua. Esta tarifa social supone una bonificación del 100% de la cuota de servicio y del precio de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. El volumen de agua incluido en los tramos 1 y 2 se considera como el consumo sostenible y responsable que tiene que realizar un hogar según la Organización Mundial de la Salud. De este modo, aseguramos una factura asequible para todo el mundo.

¿Quién puede beneficiarse?

Las familias con todos los miembros en paro y los receptores de pensiones mínimas. También las personas y unidades familiares que acrediten que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, o bien aquellos ciudadanos a quienes se haya reconocido, por medio de un informe de los servicios sociales de la administración local competente, la situación de riesgo de exclusión residencial o cualquier otra que requiera una protección especial.



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05



Protocolos de pobreza energética con ayuntamientos

Respecto a los protocolos de pobreza energética firmados entre los ayuntamientos del área metropolitana y Aigües de Barcelona, cabe indicar que durante 2023 se han renovado los convenios con los Ayuntamientos de Barcelona y L'Hospitalet.

Tenemos firmados los protocolos de pobreza energética con todos los municipios en los que suministramos agua.

Bonificación para hogares con más de tres personas

Aigües de Barcelona ofrece la opción de ampliar el número de litros que puede consumir una familia a un precio más económico. El consumo de agua se divide en cinco tramos de precios progresivos. De este modo, si en un hogar viven más de tres personas, estas pueden consumir más litros de agua en cada tramo. Esta opción supone un ahorro directo en los conceptos de la factura llamados 'suministro' y 'canon'. Además, en este caso, el concepto de recogida de residuos (TMTR y TRR) se reduce en un 5% por cada persona adicional.

También reciben un tratamiento especial las viviendas donde conviven personas con un grado de discapacidad superior al 75%.

Flexibilidad en los pagos

Disponemos de mecanismos de flexibilización dirigidos a todo el mundo, como, por ejemplo, la modificación del día de cobro, adaptado a cada caso, para hacer frente al pago de las facturas de una manera más cómoda.

Altas sin derecho de uso

En cuanto a las altas de suministro, cuando la persona no tiene derecho de uso sobre la vivienda, el reglamento del servicio autoriza a la entidad suministradora a dar de alta el servicio a personas o unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial y siempre y cuando se cumplan dos requisitos esenciales: estar empadronados en el domicilio en el que se presta el suministro y que dispongan de un informe de los servicios sociales del ayuntamiento de su municipio en el que se reconoce que la persona y su núcleo familiar se encuentran en riesgo de exclusión residencial y que, por lo tanto, existe una urgencia social que lo justifica.

Altas sin derecho de uso



(*) El incremento de altas sin derecho de uso del año 2023 se encuentra, principalmente, concentrado en la ciudad de Barcelona.

- 01
- 02
- 03**
- 04
- 05

Una factura para todo el mundo

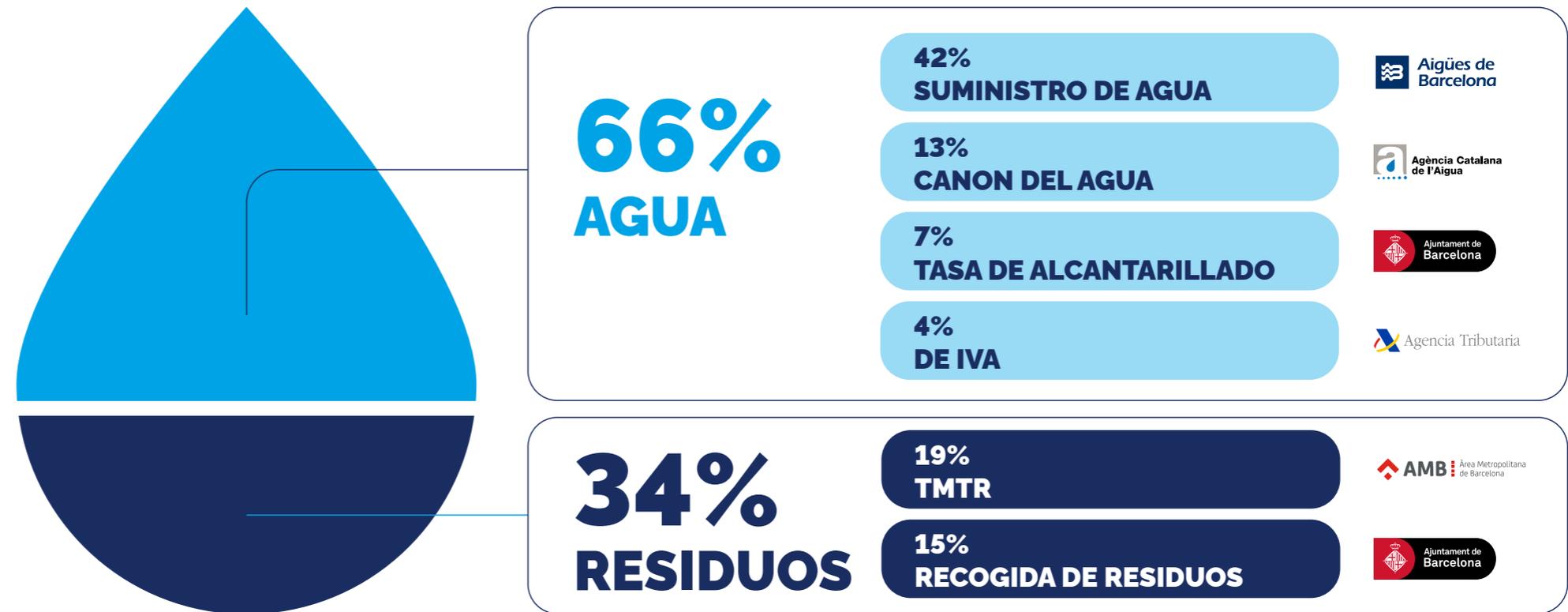
Uno de los objetivos principales de Aigües de Barcelona es **que nuestros clientes comprendan, en todo momento, las partes que componen el suministro de agua**, un proceso complejo que, desde la compañía, desarrollamos con eficiencia para garantizar la calidad, la seguridad y la continuidad del agua que consumen, llevando a cabo una **gestión responsable del ciclo integral del agua**.

La factura del agua incluye el importe de este suministro y el consumo de agua, pero también suma los impuestos de los ayuntamientos, del AMB y del ACA vinculados al ciclo integral del agua y, más allá del agua, los correspondientes a la gestión de residuos.

Gestión de la deuda

En 2023 se ha producido una disminución de contratos con deuda vencida del 19,40%, cosa que ha supuesto una disminución de la deuda vencida del 17,60%. En cuanto a la deuda vencida en suministros domésticos, esta disminución ha sido del 14,3%, y en suministros comerciales/industriales del 37,5%.

A cierre de 2023, **el total de la deuda vencida asciende a 33.094.513 euros**.



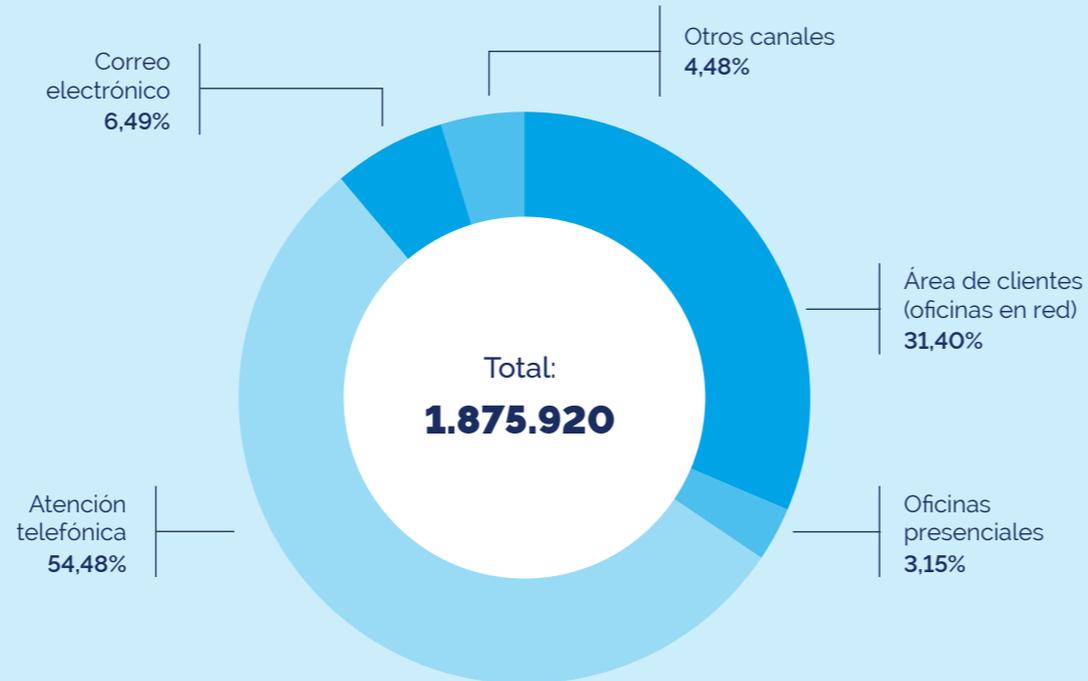
Distribución del coste de una factura tipo de un hogar de Barcelona.

Requerimientos y reclamaciones

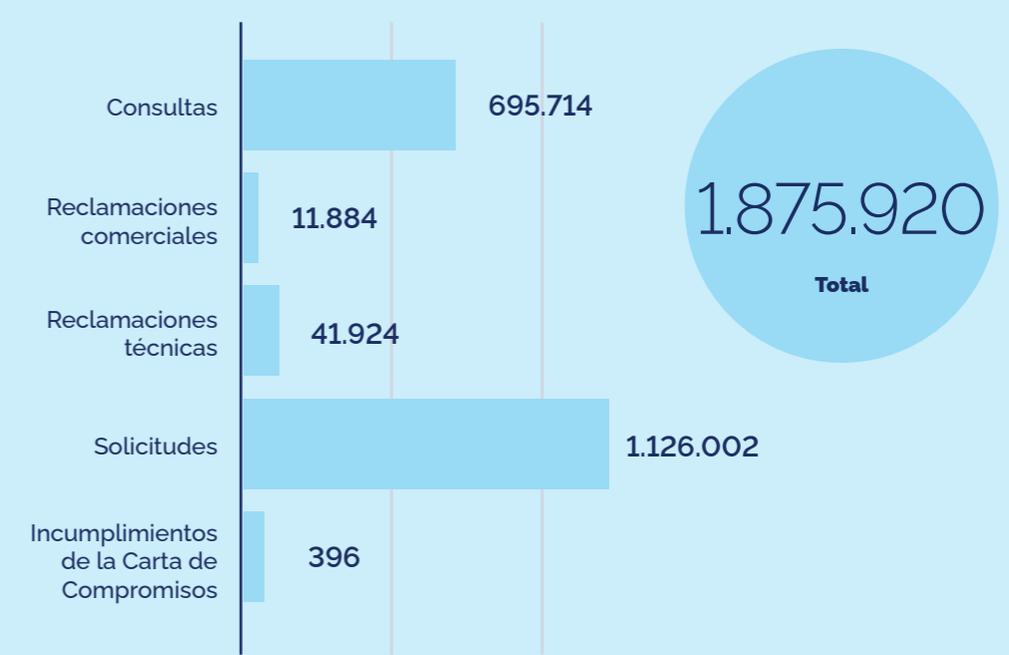
Requerimientos para los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)*



Número de requerimientos por canal (2023)



Requerimientos generados durante el año natural por tipología (2023)



Reclamaciones atendidas en menos de nueve días (2023)*



(*) Requerimiento es el registro de cualquier contacto que hace el cliente con Aigües de Barcelona. Los requerimientos se tipifican como solicitudes y consultas.

(*) El indicador del tiempo de respuesta de las reclamaciones comerciales se calcula sobre un subconjunto de las reclamaciones cerradas, que son las que estipula el Acuerdo Marco: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.

Customer counsel, mediación entre el cliente y la empresa

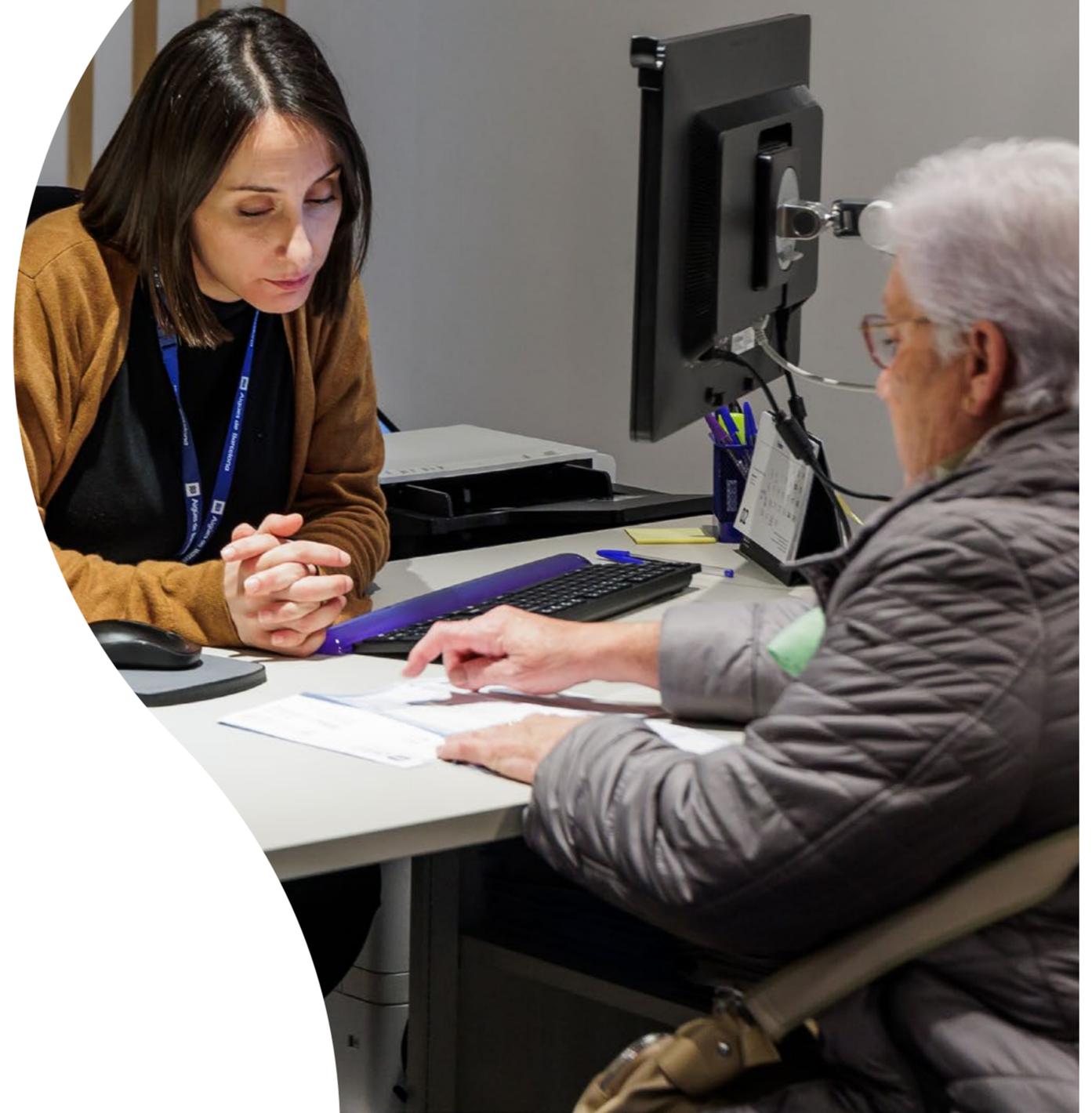
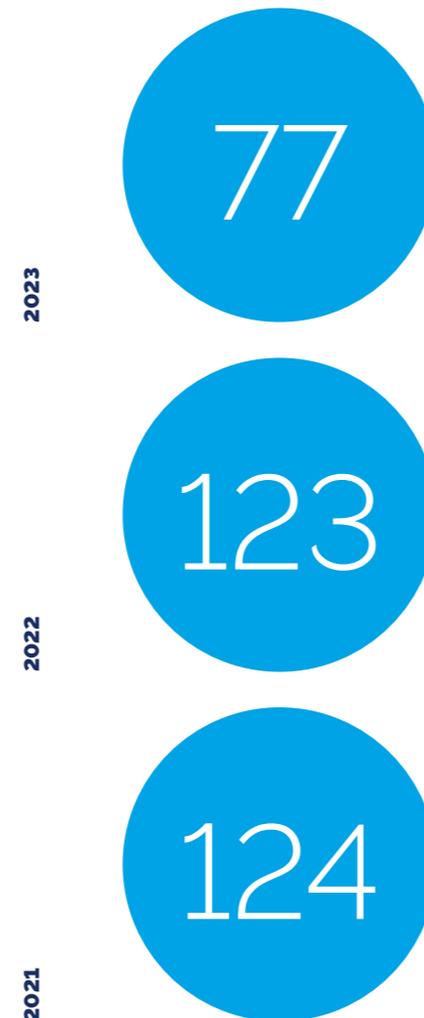
La figura del *Customer counsel* tiene entre sus funciones la **mediación y asesoramiento de las personas que soliciten su intervención por no estar de acuerdo con la respuesta que la empresa les ha facilitado cuando han presentado una queja.**

Asimismo, esta figura propone a la empresa actuaciones de mejora de procedimientos a partir del análisis de los casos tratados, protegiendo, de este modo, los derechos del consumidor.

Una función adicional del *Customer counsel* es promover el diálogo con los grupos de interés en el entorno de clientes. Esta función se refleja en convenios de colaboración con entidades públicas y privadas de defensa de los consumidores.

Debido a la mejora de los procesos de seguimiento de las reclamaciones y de la satisfacción del cliente **se han reducido un 62,6% las reclamaciones recibidas por el *Customer counsel*.**

Reclamaciones totales recibidas

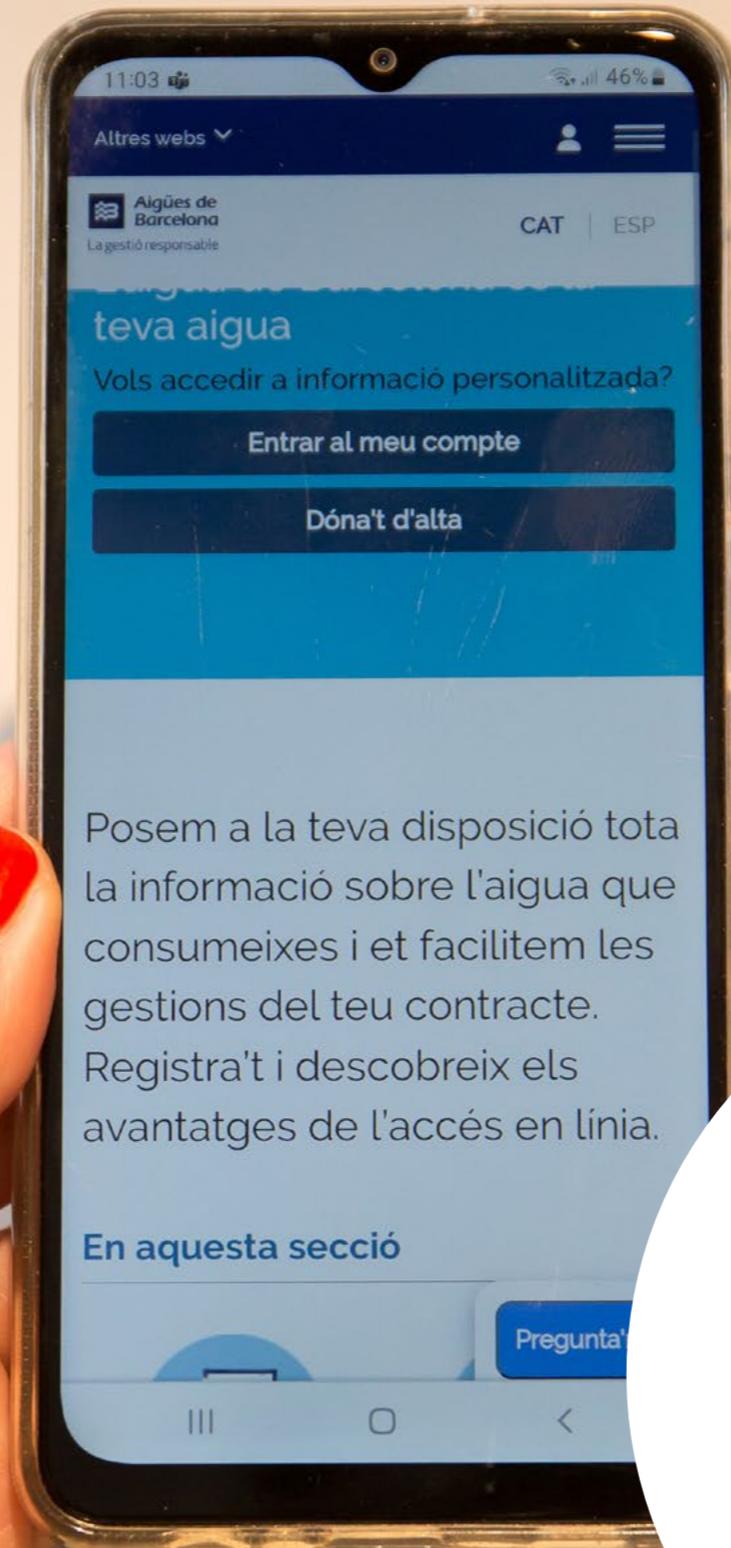




MONITORIZACIÓN DEL CONSUMO

Aigües de Barcelona dispone de **1.174.855 contadores equipados con telelectura**, de forma que el 81% de los clientes disponen de este servicio. La telelectura aporta beneficios globales gracias a una **gestión hídrica activa, puesto que, al tener más control sobre el consumo del agua, se ayuda a hacer un uso más eficiente del recurso**. Además, también es beneficiosa para cada unidad de consumo, puesto que permite disponer de más información sobre el consumo de agua. Con la telelectura disponemos de los datos de lecturas y consumos horarios, información con la cual se factura al cliente y con la que se pueden desarrollar servicios de valor añadido basados en el dato.

ASG



Actualmente, los clientes con telelectura en su contador disponen de avisos configurables con los cuales, a través del Área de Clientes, se pueden detectar posibles fugas de agua o excesos de consumo.

En el contexto actual de sequía, es **clave poder ofrecer herramientas a los clientes para conocer su consumo**, con el objetivo de emprender mejoras destinadas a controlar y regular con eficiencia el uso del agua. **Tenemos el objetivo de cubrir todo el parque de contadores con telelectura de cara al año 2030.**

01

02

03

04

05



04

Diálogo y transparencia, compromisos de gobernanza

Enrique García, director de Servicios Generales de Aigües de Barcelona

« Aigües de Barcelona, durante sus más de 156 años de historia, ha sido capaz de suministrar agua y contribuir al bienestar de las personas y a la actividad económica del área metropolitana de Barcelona de forma continuada, superando todo tipo de adversidades y gestionando de manera eficiente las diferentes crisis que ha tenido que afrontar.

Los procesos de preparación y anticipación son la piedra angular sobre la cual se construyen los modelos de gestión de crisis. La resiliencia no solo se basa en la capacidad de adaptación para superar cualquier situación, sino también en la mejora del modelo de gestión para encarar con mayores garantías las incertidumbres del futuro.

La sequía del año 2008 supuso una crisis muy importante, pero, a la vez, también un aprendizaje para hacer frente a futuros episodios que serán cada vez más frecuentes y severos, tal y como ya vaticinaron los expertos en cambio climático hace años.

Para poder dar respuesta a la necesidad de mejora continua, y partiendo de las lecciones aprendidas en 2008, se iniciaron, hace más de seis años, los primeros pilotos de regeneración de agua residual que permitieron preparar

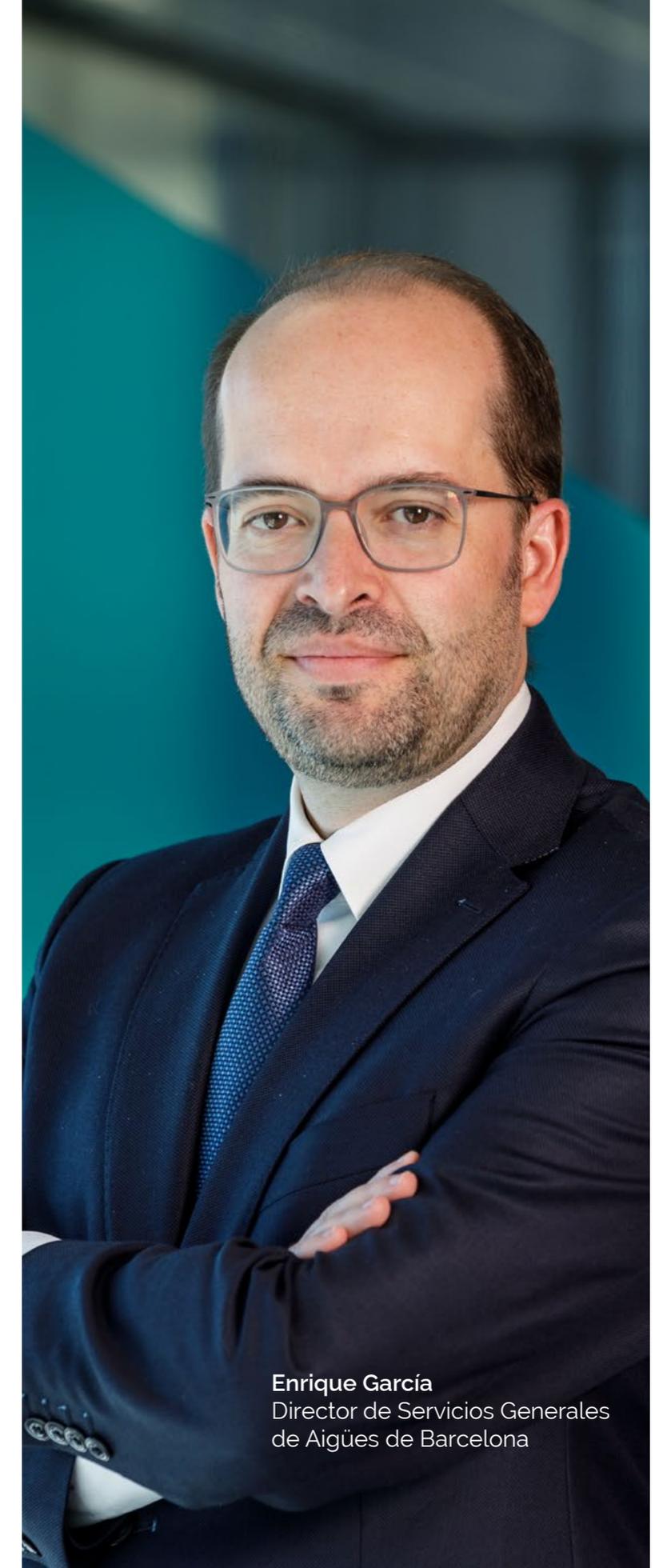
las infraestructuras actuales. De este modo, la compañía ha impulsado el agua regenerada para ser reutilizada para usos urbanos, agrícolas y ambientales, o como recurso prepotable. Tal es esta visión de anticipación, que el 25% del agua que se ha consumido en el área metropolitana de Barcelona durando buena parte del año 2023 ha sido agua regenerada. De hecho, gracias a la disponibilidad de nuevas fuentes no convencionales del recurso, como el agua regenerada o la desalinizada, se ha podido asegurar el suministro durante todo el año, a pesar de la situación de sequía que sufrimos.

Ahora más que nunca, se pone de manifiesto que la colaboración público-privada es imprescindible para hacer frente a la emergencia hídrica estructural de Cataluña, con un impacto claro sobre los ámbitos económicos y sociales. Es primordial, por lo tanto, abordar la construcción de infraestructuras que nos permitan dejar de depender de la climatología y garantizar la resiliencia hídrica de los cinco millones de personas de la región metropolitana de Barcelona. Esta solución pide ampliar la regeneración de agua al 100% como remedio más sostenible y fiable, junto con la combinación de la desalinización, el agua subterránea y el agua superficial.

En este sentido, tenemos claro que un buen análisis de riesgos, con planes de acción detallados, una cadena de valor sólida y resiliente y un diálogo constante con todos los grupos de relación para entender sus inquietudes y expectativas son herramientas clave de la gobernanza de la compañía que nos permiten mirar al futuro con confianza y optimismo.

La legislación en torno a la calidad del agua, la gestión de los lodos, la contribución a la sostenibilidad del territorio y la ciberseguridad, entre otros de otros aspectos, suponen un reto para una gestión responsable. Una vez más, el análisis del marco legal y regulador nos permitirá anticiparnos y adaptarnos con todos los recursos y las herramientas necesarios.

A través de esta memoria, Aigües de Barcelona comunica de manera clara y transparente los compromisos y su contribución en materia de sostenibilidad, así como sus logros en los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno. La compañía, además, promueve la participación, el diálogo y cocreación con los grupos de relación para contribuir al desarrollo sostenible del entorno a través de la gestión responsable del ciclo del agua. »



Enrique García
Director de Servicios Generales
de Aigües de Barcelona



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo de **gobernanza corporativa** forma parte de la cultura empresarial de Aigües de Barcelona y de su ADN. Las buenas prácticas instauradas a partir del buen gobierno **aportan valor y seguridad, mejoran el rendimiento, fortalecen la credibilidad y favorecen tanto la sostenibilidad de la compañía y la continuidad de sus actividades como la capacidad de adaptación al entorno.** Por lo tanto, ayudan a mejorar la eficacia y la eficiencia de la compañía, así como su impacto positivo en la sociedad y la implicación de sus profesionales.



01
02
03
04
05

Composición accionarial

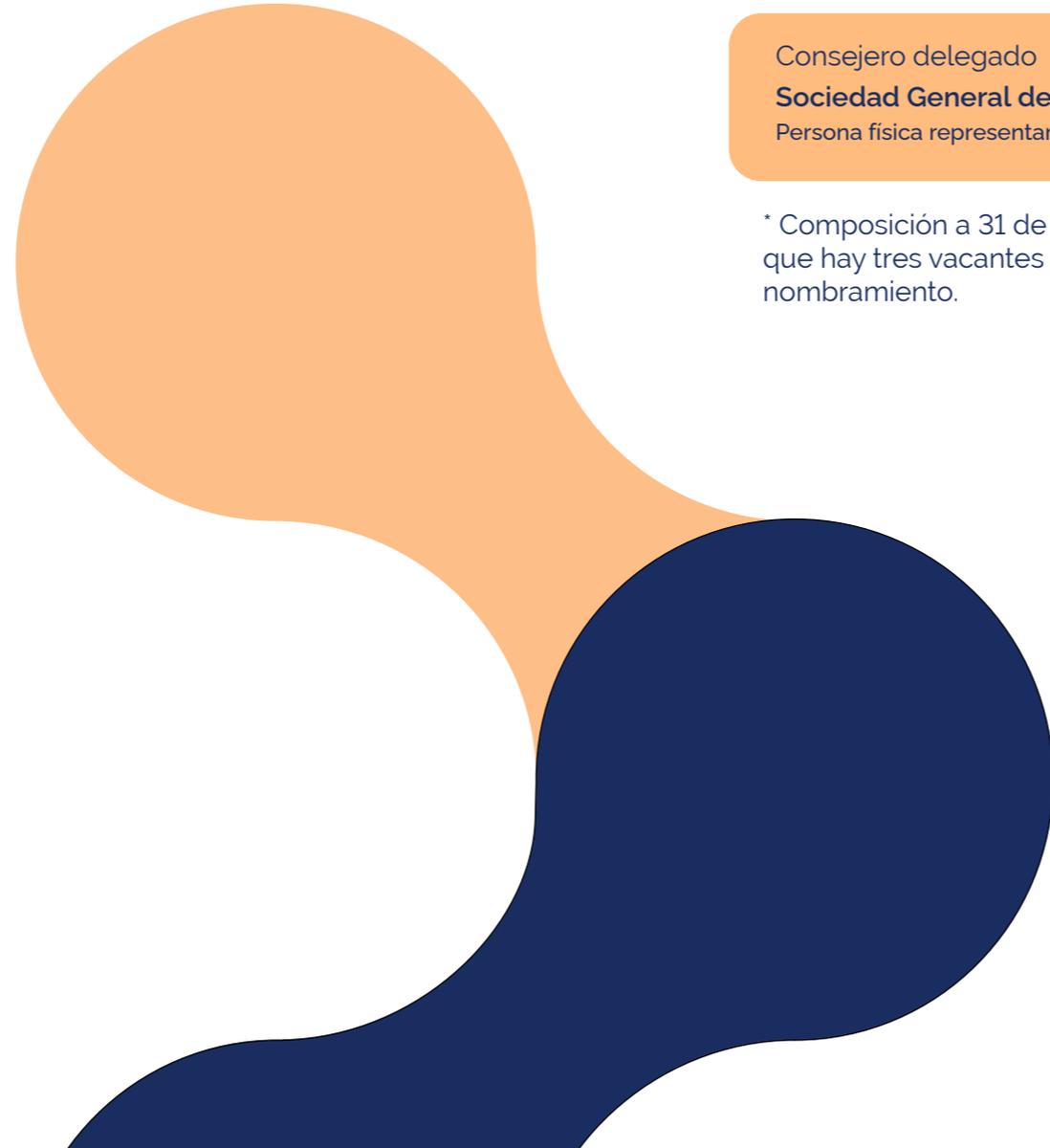
CriteríaCaixa, SAU
Sociedad General de Aigües de Barcelona, SAU
Àrea Metropolitana de Barcelona





Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona lo componen 16 miembros: tres a propuesta de la AMB, 11 a propuesta de la Sociedad General de Aigües de Barcelona y dos a propuesta de CriteriaCaixa, nombrados por la Junta de Accionistas de la compañía.



Presidente
Àngel Simón Grimaldos

Vicepresidente
Ciril Rozman Jurado

Consejero delegado
Sociedad General de Aigües de Barcelona
Persona física representante, Felipe Campos Rubio

* Composición a 31 de diciembre de 2023, fecha en la que hay tres vacantes de consejeros/as pendientes de nombramiento.

Consejeros y consejeras

Marta Colet Gonzalo

Montserrat Colldeforns i Sol

Eva Maria Ferruz Nortes

Therese Jamaa

Carmen Marull Guasch

Clara Navarro Colomer

Marta Palacio Canal

Esther Real Saladrigas

Miquel Roca i Junyent

Jordi Ros Faura

Secretario no consejero
Alejandro Jiménez Marconi

01

02

03

04

05



Actuaciones destacadas del Consejo

Durante el año 2023, el Consejo de Administración ha continuado su objetivo de diversificar los perfiles de sus miembros, en línea con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía.

Se ha aumentado así la representación de mujeres en este órgano de gobierno.

Tenemos un Consejo de Administración paritario: el 50% de los miembros son mujeres.

A propuesta del accionista Sociedad General de Aigües de Barcelona se nombraron a Esther Real Saladrigas, Therese Jamaa y Eva Maria Ferruz Nortes como consejeras de la compañía. En coherencia con los principios ASG y los proyectos de la Unión Europea de construir un gobierno corporativo sostenible, la Sociedad General de Aigües de Barcelona propuso el nombramiento como consejero/a de la Sociedad a la persona que en cada momento ocupe la presidencia del Comité Intercentros de la compañía y que, cuando esta persona cambie, en la siguiente Junta General de Accionistas, se proponga el nombramiento como consejero/a del nuevo presidente/a del Comité.

A propuesta del accionista Criteriacaixa, se reeligió a la señora Marta Palacio Canal.

La duración de los cargos como miembros del Consejo de Administración de Jordi Parés y de Jordi Serra se agotó el 3 de marzo de 2023 y, por lo tanto, sus cargos caducaron al final de la Junta de Accionistas por no haber sido reelegidos, dado que el accionista AMB no hizo ninguna propuesta al respecto.

El 8 de febrero de 2024, en Junta de Accionistas, se nombran como nuevos consejeros a Antoni Fogué Moya e Isidre Sierra Fusté, a propuesta del accionista AMB.

01
02
03
04
05



Comisiones del Consejo de Administración

01
02
03
04
05

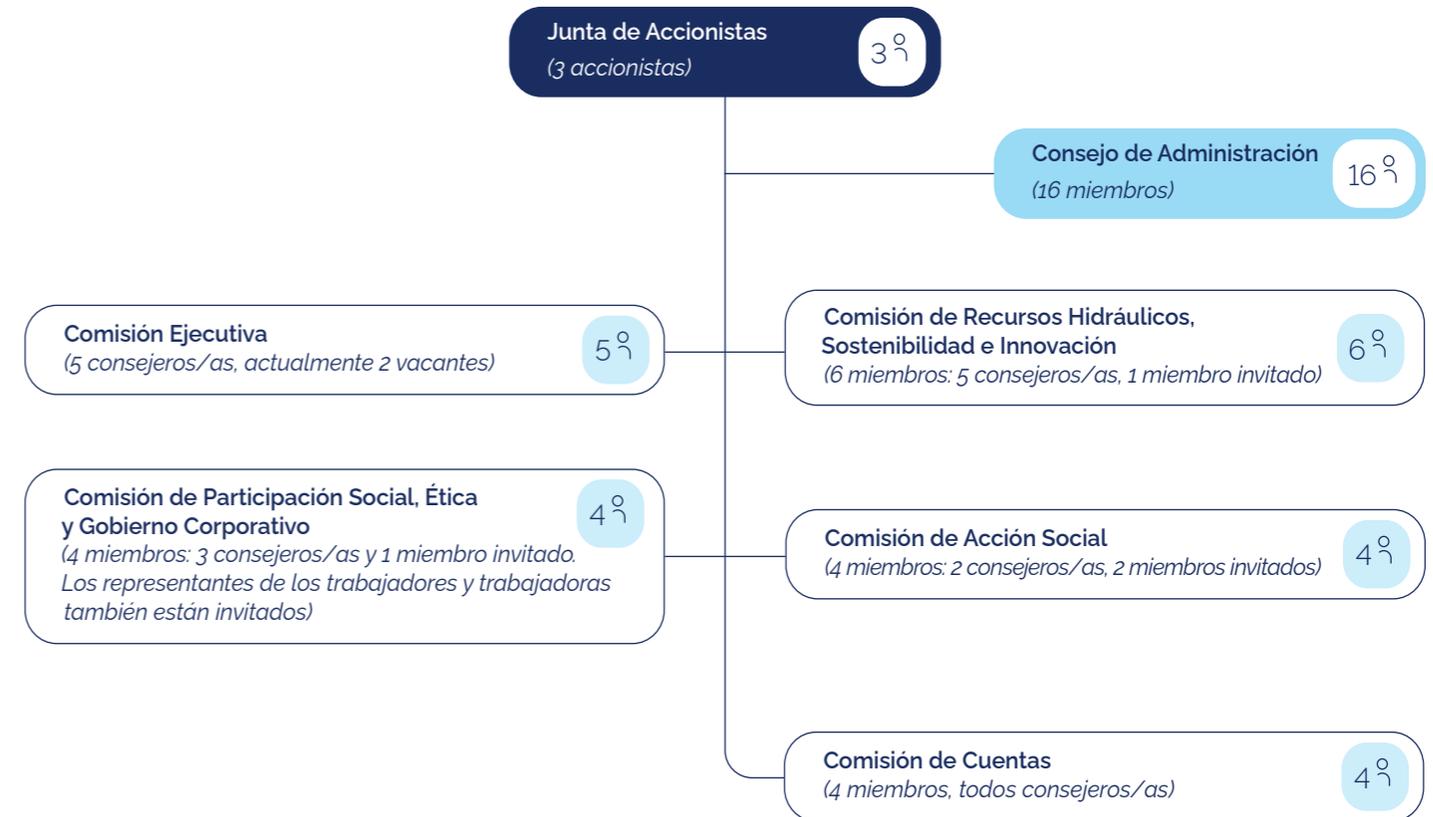
La compañía dispone actualmente de cinco comisiones que dependen directamente del Consejo de Administración: una ejecutiva que tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración (excepto las legalmente o estatutariamente indelegables) y cuatro comisiones más –no ejecutivas– que trabajan sobre diferentes ejes: Comisión de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo; Comisión de Recursos Hidráulicos, Sostenibilidad e Innovación; Comisión de Cuentas; y Comisión de Acción Social. Cada una de estas comisiones tiene un reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

Todas las comisiones no ejecutivas proponen un plan de trabajo que se somete a aprobación por parte del Consejo y presentan una memoria anual. A todas las reuniones asiste el director general de la compañía y se han establecido cauces de comunicación de estas comisiones con el Consejo de Administración con el objetivo de informar periódicamente de las actividades realizadas. El presidente/a de cada comisión informa del contenido de las sesiones en la reunión posterior del Consejo de Administración. Estas comisiones se rigen por sus propios reglamentos internos.

Cabe destacar que todos los miembros del Consejo de Administración pueden acceder a un espacio documental de consejeros y consejeras que permite el acceso a todas las actas y anexos de las reuniones del Consejo de Administración, así como a las actas de las reuniones de la Comisión Ejecutiva y de las distintas reuniones de las comisiones no ejecutivas del Consejo.

A fecha de 20 de septiembre de 2023, había **nueve comisiones del Consejo de Administración (una ejecutiva y ocho comisiones no ejecutivas)**. En la reunión del Consejo de Administración de este mismo día se trató la reorganización de las comisiones y se expuso una **propuesta de pasar de ocho comisiones no ejecutivas a cuatro comisiones no ejecutivas**.

Las comisiones están formadas tanto por vocales que son consejeros y consejeras del Consejo de Administración como por vocales que no tienen esta condición.



Estructura directiva

La Dirección de Aigües de Barcelona tiene como función principal dar cumplimiento a las políticas y acuerdos que emanan del Consejo de Administración de la compañía. Y es justamente desde la Dirección desde donde se establecen las estrategias a largo plazo y se garantiza la viabilidad económica de la compañía y la excelencia del servicio. Además, desde esta primera línea se ejecutan las políticas operativas y las actuaciones en cada uno de sus ámbitos para lograr los objetivos establecidos.

El director general rinde cuentas al Consejo de Administración y este presenta y somete a aprobación de la Junta de Accionistas las cuentas anuales, el Informe de Gestión y el Estado de Información No Financiera.

Una Dirección alineada con los retos más urgentes

Aigües de Barcelona tiene una estructura organizativa diseñada para hacer frente a los nuevos retos derivados de nuestro ámbito de gestión, enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas y del medio ambiente. De este modo, contribuimos a la conservación de un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero.

En esta línea, se ha definido una estructura organizativa de acuerdo con tres pilares estratégicos:



Compromiso social



Excelencia operacional y *hub* de referencia en cambio climático



Transformación del modelo de empresa (con la función *clientes* como prioridad)

COMPOSICIÓN DE LA ESTRUCTURA DIRECTIVA:

Jorge Manent
Dirección General

La estructura organizativa de Aigües de Barcelona está formada por las siguientes áreas que gestionan el día a día de la compañía: Dirección General, Operaciones, Oficina de Regulación, Comunicación y Marketing, Sostenibilidad, Clientes, Servicios Generales, Acción y Participación Social, Jurídico y Personas y Organización.

Gestión de políticas

La **Política de gestión integrada** –aprobada por la alta dirección de Aigües de Barcelona– es una parte fundamental del Sistema de Gestión Integrada (SGI), que incluye un **compromiso con el desempeño de los requisitos establecidos y la mejora continua de la eficacia del sistema implantado**. La política es el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGI.

Durante el año 2023 se ha actualizado esta política con la incorporación de nuevos compromisos que nos ayudan a mejorar continuamente como organización.

Además, disponemos de un conjunto de políticas aprobadas por el Consejo de Administración que refuerzan nuestra cultura ética y transparente, así como nuestro compromiso con la sostenibilidad y los derechos humanos:

- Política de Sostenibilidad
- Política de Acción Climática
- Política de Derechos Humanos
- Política de Transparencia
- Políticas del Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales:
 - » Política sobre conflictos de interés (actualizada en 2023)
 - » Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos
 - » Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses
 - » Política de patrocinio y mecenazgo (actualizada en 2022)
 - » Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - » Política de cumplimiento fiscal
 - » Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas
 - » Política de cumplimiento penal (nueva, 2022)

(2-23)

La Dirección General tiene aprobada también la **Política de cultura justa** y la **Política de compras sostenibles** (incorporada en 2023).

Las políticas **son revisadas periódicamente a fin de adecuar su nivel de compromiso**, basándose en la experiencia, la identificación de nuevos riesgos, nuevas tecnologías, cambios legislativos y nuevos retos. Esta revisión tiene que garantizar la **coherencia entre todas las políticas de la organización**.

Nuestras políticas están **a disposición de todos nuestros grupos de relación**. En cuanto al colectivo de personas trabajadoras, estas políticas se distribuyen a través de la herramienta de gestión documental NEODOC. Así, la Dirección se asegura de que toda la plantilla las conoce.

Nuestras políticas se encuentran accesibles en nuestra página web:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/web/ab-corporativa/transparencia>



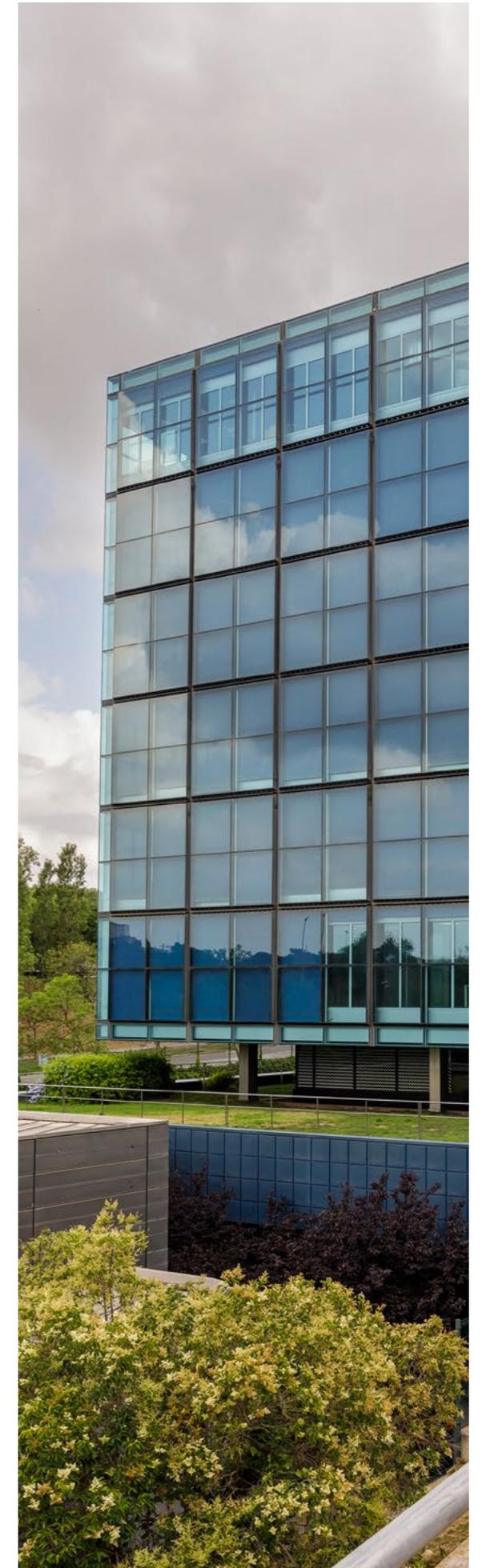
01

02

03

04

05





UNA GESTIÓN ECONÓMICA RESPONSABLE



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Como muestra de nuestro compromiso con la sociedad, en Aigües de Barcelona llevamos a cabo una **gestión responsable de los recursos económicos que garantizan el crecimiento**, sin olvidar la generación de impactos positivos en nuestro entorno.

Entendemos, así, que **la gestión económica tiene que garantizar un escenario favorable para la compañía**, que incorpore las cuestiones de sostenibilidad como vector de éxito.



2023 ha sido el año de aplicación de la tarifa aprobada en octubre de 2022, que supuso un incremento del 4,02%. En un contexto de alta inflación, con un incremento acumulado del 11,6% durante el periodo 2022-2023 y con los precios industriales por encima del IPC, **este incremento ha permitido reducir el impacto financiero negativo**, que todavía resulta insuficiente.

Desde un punto de vista macroeconómico, el año 2023 se ha visto afectado por la situación de sequía. La persistente carencia de precipitaciones y la disminución de las reservas de los embalses de las cuencas internas de Cataluña provocó que la ACA decretara –en un primer momento– el estado de alerta por sequía en la unidad de explotación de los embalses del Ter-Llobregat. Posteriormente, ante una situación cada vez más delicada, el Consejo de Administración de la ACA acordó aprobar el estado de excepcionalidad.

El Plan especial de actuación en situación de alerta y eventual sequía establece una **limitación del consumo global para el abastecimiento de población en el escenario de excepcionalidad**, de tal manera que los volúmenes entregados para el abastecimiento de la población no pueden superar una dotación máxima equivalente de **230 litros por habitante y día**. Se establecen, igualmente, **varias limitaciones particulares en el uso del agua** (como la prohibición del riego de jardines y zonas verdes, tanto de carácter público como privado, excepto para la realización de riegos de supervivencia de árboles; la prohibición de llenar fuentes ornamentales; la prohibición a particulares de limpiar calles con agua de red; las limitaciones en el llenado de piscinas; la limitación en la limpieza de vehículos...), así como una reducción de consumos de agua respecto a la normalidad para diferentes usos, entre los cuales hay una limitación para el uso industrial.

El 24 de noviembre de 2023, como paso previo a la declaración de emergencia y con el objetivo de alejar el impacto de las medidas más restrictivas, **la ACA intensificó algunas determinaciones en el escenario de excepcionalidad por sequía y redujo el volumen de agua entregado para abastecimiento a una dotación de 210 litros por habitante y día.**

Finalmente, **el 1 de febrero de 2024 se declaró el estado de emergencia I por sequía hidrológica en las unidades de explotación de los embalses del Ter-Llobregat**, a los cuales pertenecen los municipios suministrados por Aigües de Barcelona. Este nuevo escenario implica **mayores restricciones**, según queda establecido en el Plan especial de actuación en situación de alerta y emergencia por sequía, de tal manera que **los volúmenes entregados para abastecimiento de población no pueden superar una dotación máxima equivalente de 200 litros por habitante y día.**

Para dar respuesta a la situación de sequía, Aigües de Barcelona, de manera coordinada con el AMB y la ACA, está llevando a cabo **actuaciones dirigidas al aprovechamiento de nuevos recursos** no previstos en un escenario de normalidad y adecuaciones de las instalaciones y la operativa del servicio para **adaptar el régimen de explotación en continuo al contexto de escasez de recurso y de empeoramiento de la calidad del agua de las fuentes actuales.**

Los costes extraordinarios en los que la compañía está incurriendo para hacer frente a la situación de sequía se han trasladado para que sean compensados en la próxima revisión tarifaria.

01

02

03

04

05



Otro pilar macroeconómico importante de 2023 ha sido la evolución al alza de los tipos de interés. **El incremento significativo de los tipos ha impactado en el gasto financiero del año.**

El fuerte incremento del precio de los productos y servicios, la constatación de una situación de persistente estrés hídrico que obliga a hacer adecuaciones en el régimen de explotación, la evolución del precio de la energía y el aumento de los tipos de interés suponen un **impacto muy significativo (directo e indirecto) en los gastos por la prestación del servicio.**

El incremento de precios y de tipos de interés supone también una mayor presión para el presupuesto de las familias más vulnerables. En este sentido, desde Aigües de Barcelona mantenemos nuestro compromiso hacia la sociedad y podemos acreditar una inversión de **2,5 millones de euros en acción social** (proyectos educativos, planes de sensibilización, apuesta por el desarrollo local, acciones de salud y bienestar...).

Gestión económica	2021	2022	2023
Recursos destinados a la sociedad (gastos por aportaciones LBG) (M€)	1,9 *	2,8	2,5
Gasto por impuesto sobre sociedades (€)	1.980.895	1.224.072	951.278
Beneficio neto (€)	4.929.926	970.178	1.694.978
Subvenciones públicas recibidas (€)	128.094	382.881	345.269

(*) Hasta el año 2021, el Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona complementó la no existencia de una tarifa que bonificara el 100% de la cuota y de los tramos de consumo básicos, que sí que entró en vigor en agosto de 2021. Teniendo en cuenta el Fondo de Solidaridad, el importe de 2021 sería de 3,7 millones de euros.

Datos financieros de creación de valor

(M€)	2021	2022	2023
Valor económico generado directo	404,5	428,4	494,70
a) Ingresos	404,5	428,4	494,70
Valor económico distribuido	(360,8)	(379,9)	(448,40)
b) Gastos operativos sin donaciones	(256,7)	(275,7)	(341,80)
c) Gastos de personal	(80,8)	(89,6)	(92,70)
d) Proveedores de capital	(7,7)	(1,1)	(3,80)
Accionistas (dividendos pagados)	(3,5)	0,0	0,00
Gastos financieros pagados	(4,2)	(1,1)	(3,80)
e) Impuestos	(8,9)	(7,6)	(6,40)
Impuesto de sociedades (IS)	(2,7)	(1,2)	0,20
Otros	(6,2)	(6,4)	(6,60)
f) Recursos destinados a la sociedad (fondos de solidaridad, aportaciones LBG, donaciones y mecenazgo)	(6,7)	(5,9)	(6,20)
Valor económico retenido	43,7	48,5	43,80

01
02
03
04
05

Cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS (M€)	2021	2022	2023
Ingresos	404,5	428,4	494,7
Gastos de explotación	(346,8)	(374,8)	(444,9)
Amortizaciones y Provisiones	(48,5)	(49,1)	(44,7)
Resultado extraordinario	(0,8)	(0,6)	(1,3)
Resultado de explotación	8,4	3,9	4,0
Resultado financiero	(1,5)	(1,7)	(1,3)
Resultado anterior a impuestos	6,9	2,2	2,6
Impuesto de sociedades	(2,0)	(1,2)	(1,0)
Resultado del ejercicio	4,9	1,0	1,7

Financiación sostenible

En su deber con la sostenibilidad, Aigües de Barcelona firmó en 2021 una **financiación bancaria bajo criterios ASG**, la cual está condicionada a compromisos en los ámbitos de la acción social, el medio ambiente, la gobernanza y la transparencia.

Este 2023, Aigües de Barcelona ha firmado una nueva financiación sostenible para hacer frente a las obras de sequía establecidas en la Ley 9/2023, de 19 de mayo, de medidas extraordinarias y urgentes para afrontar la situación de sequía excepcional en Cataluña.

Esta nueva financiación sostenible, al igual que la anterior, también se ha firmado a partir de tres criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

En ambas financiaciones, la aplicación de estos compromisos se audita y está certificada por un agente externo.

01

02

03

04

05

Objetivos de financiación sostenible año 2021

Objetivo	2021	2022	2023
Pasar de una brecha salarial del 11,49% al 10,67% en el colectivo de técnicos y responsables (categorías T1, T2 y T3) en el periodo 2021-2027 *	8,96%	8,41%	6,10%
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5M€ **	1,9M€	2,8 M€	2,5 M€
Reducir anualmente la huella de carbono de alcance 1 de la producción de agua potable ***	8,90 T CO ₂ eq/hm ³	11,13 T CO ₂ eq/hm ³	9,73 T CO ₂ eq/hm ³

(*) El cálculo de la brecha salarial -brecha salarial = (salario medio hombres - salario medio mujeres) / (salario medio hombres)- se ha elaborado siguiendo la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya y se ha hecho basándose en la remuneración media de los trabajadores y trabajadoras en activo a fecha 31 de diciembre, considerando el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y la retribución de horas extraordinarias.

(**) La inversión en acción social se mide de acuerdo con la metodología LBG (London Benchmarking Group).

(***) La fórmula de cálculo de este indicador es: emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 / agua producida en las ETAPs de Aigües de Barcelona.

Durante 2023, la entidad financiera ha constatado que Aigües de Barcelona ha cumplido estos tres indicadores. Con este logro, la compañía se ha beneficiado de una bonificación de los tipos de interés durante un año más.

Objetivos de financiación sostenible año 2023

Objetivo	2023
Incremento año tras año del volumen de compras direccionables bajo criterios de sostenibilidad (objetivo 80% en 2030) *	49,4%
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5M€ **	2,5 M€
Capacidad de generar CAPs (Créditos de Agua Positiva) a partir de la producción de agua regenerada (objetivo 17.700 en 2028)	8.553

(*) Las compras direccionables son todas las compras de la compañía vinculadas a la cadena de suministro, obras, servicios y suministros, exceptuando compras como el agua cruda, que se compra toda a ATL, pagos a administraciones públicas o asociaciones y servicios financieros.

(**) Igual que en la financiación bajo criterios ASG firmada en 2021.

La nueva financiación bancaria firmada en 2023 tiene por objetivos:

- **Ambiental:** la capacidad de generar CAPs (Créditos de Agua Positiva) a partir de la producción de agua regenerada.
- **Social:** compromiso de mantener un determinado nivel de inversión anual en acción social (igual que en la financiación bajo criterios ASG firmada en 2021).
- **Gobernanza:** compromiso de incrementar, año tras año, el volumen de compras direccionables bajo criterios de sostenibilidad.

¿Qué son los CAPs?

Los Créditos de Agua Positiva (CAPs) son un indicador de la contribución a la Adaptación al Cambio Climático. Es una medida del impacto positivo sobre una cuenca hidrográfica de una serie de actuaciones llevadas a cabo por una entidad y equivale a 1.000 m³ de huella hídrica ahorrada. Los CAPs pueden ser intercambiados con entidades que, habiendo implantado medidas de reducción de su huella hídrica, desean apoyarse en proyectos de compensación para contribuir a una gestión más sostenible del agua.



Hemos certificado la generación de CAPs según el estándar ACT4WATER, mediante auditoría externa realizada por parte de DNV.

01
02
03
04
05



Taxonomía de finanzas sostenibles

La Unión Europea es el primer organismo que ha decidido ser neutro climáticamente en 2050. Para lograr este objetivo y preservar el planeta, más allá de la concienciación ciudadana, **la UE está trabajando en una serie de legislaciones de cumplimiento obligatorio para las empresas y las administraciones.** El reto central es **conseguir la plena neutralidad climática y contribuir de manera activa en la preservación del medio ambiente.**

Entre las legislaciones que se están desarrollando, la que tiene más impacto desde el punto de vista ambiental es la **Taxonomía Ambiental**, la cual se basa en seis objetivos::

- » Mitigación del cambio climático
- » Adaptación al cambio climático
- » Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
- » Transición hacia una economía circular
- » Control y prevención de la contaminación
- » Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas

Desde Aigües de Barcelona hemos llevado a cabo el análisis de los objetivos de la Taxonomía Ambiental, tanto desde el punto de vista de la Elegibilidad como de la Alineación.

En concreto, se han analizado los tres indicadores requeridos para la Taxonomía: Revenues, CAPEX y OPEX.



Montserrat Freixes
Responsable de Taxonomía de Aigües de Barcelona

Montserrat Freixes, responsable de Taxonomía de Aigües de Barcelona

01
02
03
04
05

« El cambio climático y la degradación del medio ambiente son una amenaza existencial a la cual se enfrenta el mundo. Observamos cómo la Tierra se está calentando mucho más de lo que históricamente se ha registrado y se sabe que la continua emisión de gases de efecto invernadero calentará cada vez más el planeta.

Para superar estos retos, la Unión Europea, a través del Pacto Verde Europeo, quiere transformar su economía de forma competitiva y eficiente en el uso de recursos, garantizando la neutralidad climática en 2050 sin que nadie quede atrás.

Para lograr estos objetivos, hay que potenciar las inversiones hacia proyectos y actividades sostenibles. Con esta intención y con el fin de acelerar su implantación, la Unión Europea ha establecido un sistema de clasificación de las actividades económicas denominado Taxonomía Europea de Inversiones Sostenibles. Este nuevo sistema nos permitirá determinar qué actividades son calificadas como sostenibles, tanto desde el punto de vista ambiental como desde el punto de vista social.

Actualmente, existe reglamentación europea exclusivamente de Taxonomía Ambiental y, desde Aigües de Barcelona, hemos llevado a cabo el análisis de los seis objetivos de la Taxonomía Ambiental, tanto desde el punto de vista de la elegibilidad como de la alineación. »



GESTIÓN DE RIESGOS

ASG



01

02

03

04

05

Aigües de Barcelona dispone de una **metodología común para la apreciación y tratamiento de riesgos de los diferentes procesos y ámbitos de gestión**. El objetivo de esta metodología es garantizar la **identificación de todos los riesgos** de la compañía y clasificarlos según una única métrica.

El proceso de tratamiento en cuestión pone el foco en una **mitigación eficiente, integral y transversal para conseguir que la gestión de riesgos sea un pilar dentro de la cultura de la organización**, facilite la toma de decisiones y soporte la actividad de planificación estratégica. La gestión integral del riesgo empresarial nos permite **gestionar la incertidumbre y establecer estrategias globales que favorezcan la resiliencia empresarial**.



01

02

03

04

05



Javier Montoya
Director de Ciberseguridad,
Continuidad y Riesgos de Aigües
de Barcelona

Javier Montoya, director de Ciberseguridad, Continuidad y Riesgos de Aigües de Barcelona

« En 2023 conseguimos certificar en Continuidad de negocio todos los procesos de la gestión del ciclo integral del agua, además del proceso de atención a nuestros clientes. Este hito ha supuesto tener una garantía de continuidad del servicio que ofrecemos, así como añadir los procesos de saneamiento y de atención al cliente a los procesos de abastecimiento que ya teníamos certificados.

Adicionalmente, hemos continuado con nuestra gestión integral de riesgos, que nos permite anticiparnos a las amenazas y asegurar los objetivos y las metas estratégicas definidas por Aigües de Barcelona. Esta gestión es un proceso estructurado para tratar la incertidumbre relativa a un riesgo; por eso realizamos la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos que nos afectan de manera transversal en toda la compañía, para poder establecer las estrategias más adecuadas para su tratamiento. Un tratamiento que pretende reducir tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto negativo que el riesgo pueda tener.

Así, el resultado de este proceso de análisis permite a los órganos de gobierno el establecimiento de estrategias orientadas a minimizar estos riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonables en lo referente al logro de objetivos. Toda esta gestión la llevamos a cabo de manera periódica para tener un resultado actualizado y más ajustado. Combinamos, además, esta gestión de riesgos con la continuidad y la gestión de crisis para llegar a un estado de resiliencia operativa que nos permita soportar los impactos que afectan a la compañía manteniendo el servicio comprometido. »



Contexto y gobierno

La organización establece, implanta y mantiene un **proceso formal y documentado de apreciación y tratamiento del riesgo** que lo identifica, analiza, evalúa y gestiona sistemáticamente. Como apoyo formal para la realización y el seguimiento de todo el proceso se dispone de la herramienta **Archer**.

La **Dirección de Seguridad, Continuidad y Riesgos** es el apoyo técnico sobre el cual se apoyan los responsables o evaluadores de los procesos para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de riesgos.

Consideramos la ISO 31000 de Gestión de Riesgos como el marco de trabajo para el proceso de gestión del riesgo.

Hay dos niveles de evaluación:

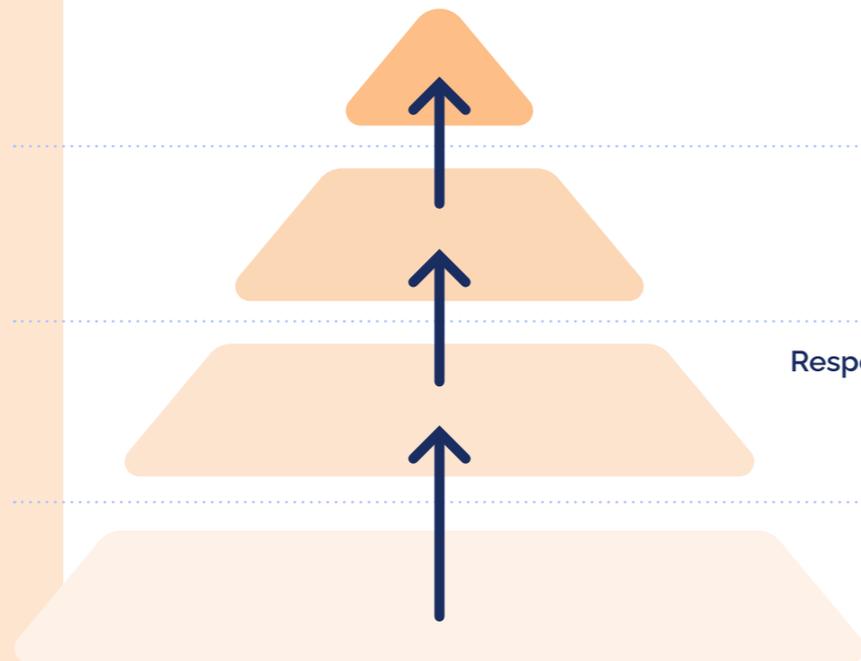
- Nivel 1: evaluación por proceso de negocio
- Nivel 2: evaluación global a nivel estratégico.

En primer lugar, se identifican los diferentes procesos de negocio para poder hacer la apreciación del riesgo de manera desglosada para cada uno de los ámbitos de gestión (nivel 1).

Este proceso se realiza de manera periódica, al menos una vez al año, o siempre que se produzcan cambios importantes en la organización que podrían significar variaciones en los resultados del último análisis realizado.

Se hace, de este modo, un seguimiento del estado basándose en los resultados obtenidos y los planes de gestión de riesgos definidos. Al final del proceso se extraen los riesgos más relevantes en una evaluación estratégica general para generar el mapa de riesgos de la compañía (nivel 2).

Roles en el proceso de análisis del riesgo



Dirección General

Realiza la aprobación final previa al Consejo de Administración

Comité de Riesgos

Realiza una validación previa a la Dirección General; está integrado por responsables de diferentes disciplinas transversales

Responsables de proceso / Propietarios del riesgo

- Responsables de evaluar y validar que la información identificada en la apreciación de riesgo se enmarca en los objetivos estratégicos de la organización

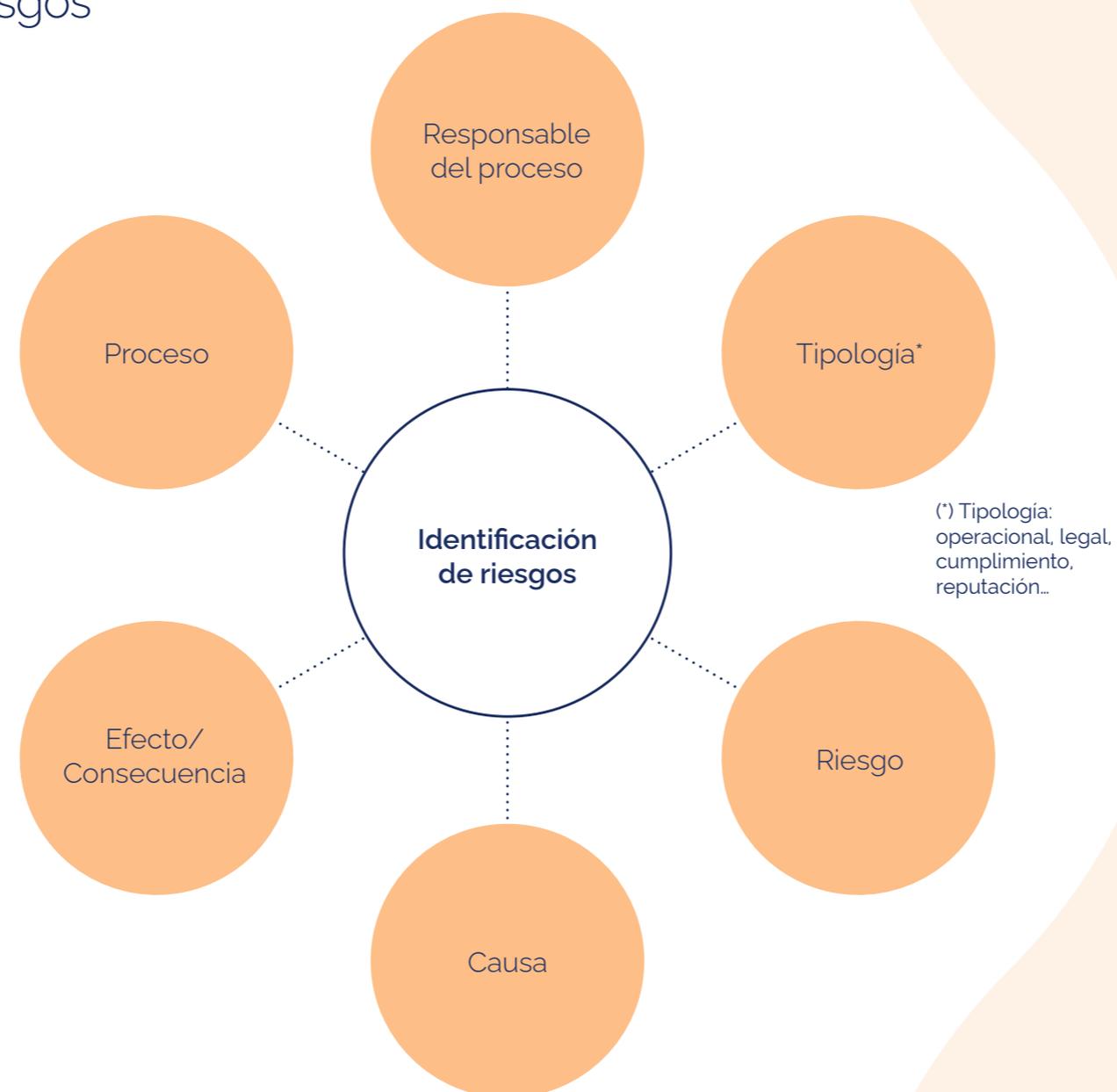
Evaluadores

- Responsables de hacer las evaluaciones de riesgos
- Incorporación de riesgos nuevos (si es necesario)
- Definición y aplicación de controles
- Definición de planes de acción



(2-12, 2-13)

Mapa de riesgos



Aigües de Barcelona aplica en todo momento el principio de precaución cuando se trata de gestionar los posibles riesgos potenciales que puedan afectar a las personas o al medio ambiente.

El **mapa de riesgos** se presenta a la Dirección General para que lo apruebe. Con posterioridad, ha tenido que pasar por la Comisión de Recursos Hidráulicos, Sostenibilidad e innovación. Finalmente, es el propio Consejo de Administración quién lo evalúa y lo valida.

Identificación del riesgo

La **identificación del riesgo** tiene por objetivo **encontrar, reconocer y describir los riesgos** que pueden impedir a una organización lograr sus objetivos. Esta identificación se hace a partir de las causas y los acontecimientos, las amenazas y las oportunidades, los cambios de contexto, etc.

Cada riesgo se evalúa desde los ejes siguientes:

Legal/regulatorio

Reputacional

Financiero

Medioambiental

Servicio

Personas

Adicionalmente al cálculo del riesgo inherente y residual, también se calcula de forma teórica el riesgo futuro, resultado de la aplicación de los planes de mitigación. Los planes para el tratamiento del riesgo o de mitigación consisten en la selección e implementación de una o varias acciones específicas, que se ajustan a las características de cada riesgo detectado, aplicando las diferentes estrategias definidas.

01

02

03

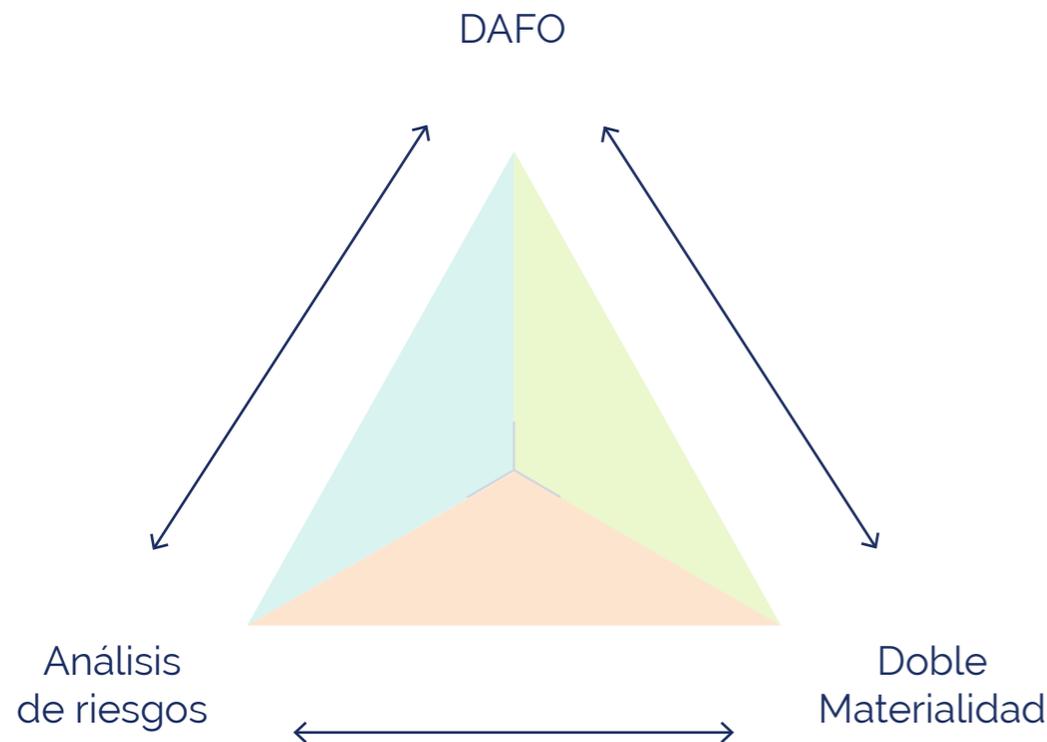
04

05



En 2023 se ha incorporado la **trazabilidad de todos los riesgos de la compañía en base a los criterios ASG**, clasificándolos como Ambiental (A), Social (S) o de Gobernanza (G).

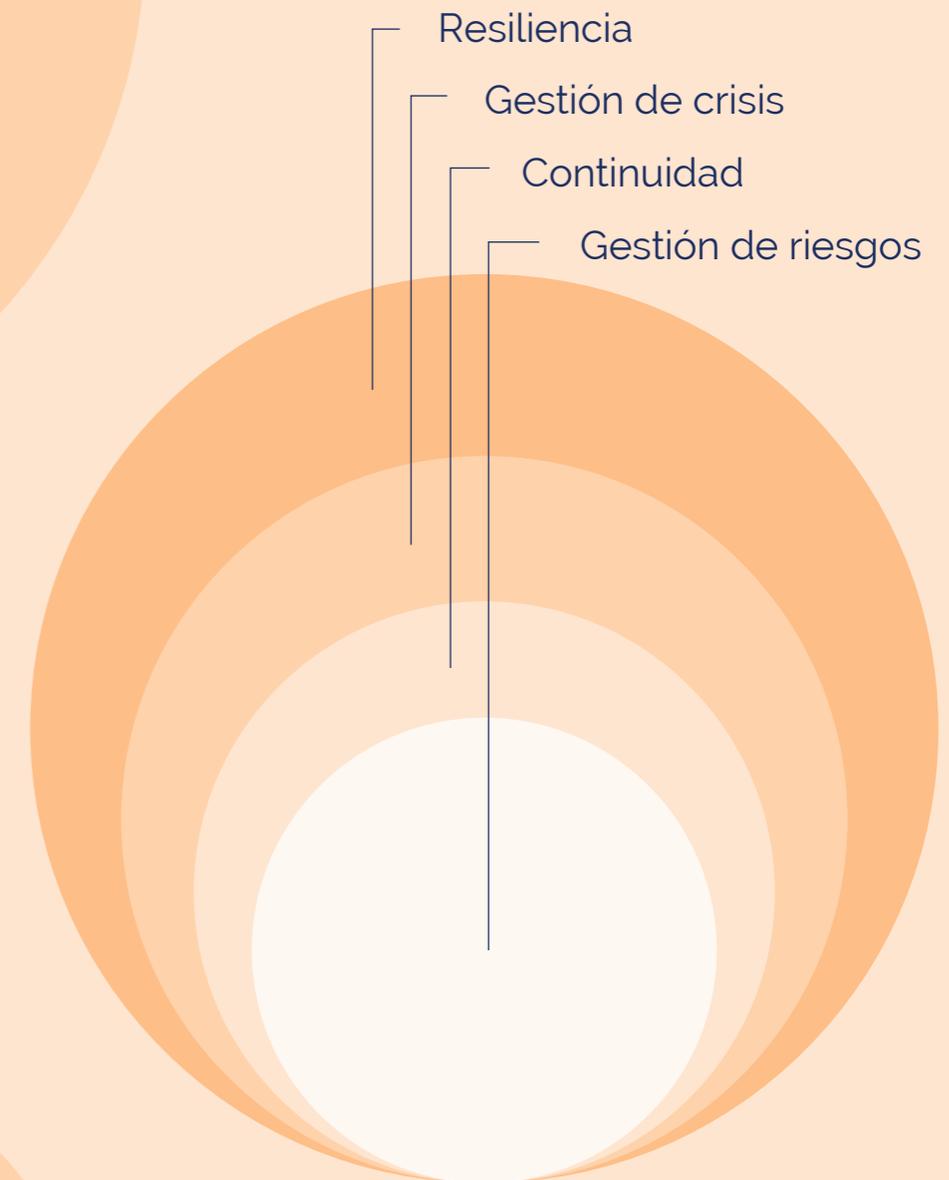
Hay que tener en cuenta también que **este análisis de riesgos se alimenta y se retroalimenta tanto de la Doble Materialidad como del análisis DAFO** (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) de la compañía:



Aigües de Barcelona ha conseguido **ampliar la certificación de continuidad ISO 22301** al ámbito de las Ecofactorías, colectores y de atención a clientes, además de mantener la certificación en los ámbitos ya reconocidos: producción, transporte y distribución. Con esta ampliación se ha logrado la certificación de todo el ciclo integral del agua y atención a clientes.

Consiguiendo este hito, continuamos avanzando hacia la **resiliencia operativa**.

Resiliencia operativa



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN DE DATOS



ASG

- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Durante 2023, la **tendencia de aumento de los ciberataques a nivel mundial se ha mantenido**. El número de incidentes reportados ha continuado al alza porque las superficies de ataque son cada vez más grandes. Hemos experimentado un incremento del *ransomware* que, por su cantidad y efectividad, no solo se ha convertido en una de las principales amenazas del 2023, sino que seguirá creciendo y será la forma de ataque más utilizada por los cibercriminales este 2024.

Continúa también la **tendencia de colaboración entre grupos criminales y la mayor sofisticación de los ataques**, puesto que los autores llevan a cabo acciones totalmente dirigidas, con un conocimiento del objetivo y sus vulnerabilidades que incrementa las opciones de éxito del ataque.



Actualmente, las amenazas más importantes son:

- Secuestro de información y posterior publicación con el objetivo de extorsionar a las empresas.
- Robo o manipulación de información confidencial o privada, como, por ejemplo registros financieros o de salud.
- Virus que pueden destruir o secuestrar datos, dañar maquinaria, incapacitar sistemas o interrumpir las operaciones.
- Suplantación y fraudes económicos.

Ciberataques en el sector del agua

En 2023 se ha producido un aumento en volumen y calidad de los ciberataques con impacto sobre las operaciones y la seguridad de la información y con consecuencias económicas, reputacionales y legales. De este modo se hace indispensable **mejorar la actividad de vigilancia y control en materia de seguridad ante el aumento de la probabilidad de ataque contra infraestructuras críticas.**

Actuaciones de Aigües de Barcelona durante el 2023

A causa del aumento de los ciberataques, **Aigües de Barcelona ha reforzado todos sus protocolos y sistemas de alerta preventiva y ha trabajado en un Plan de concienciación interna** con envío periódico de comunicados a todos los trabajadores y trabajadoras para minimizar los impactos de los ataques.

Las actuaciones fundamentales han sido:

- Ampliación de la capacidad de segmentación de las redes de comunicaciones, aumentando los dispositivos que revisan el tráfico de datos y crean zonas de trabajo aisladas para minimizar el impacto de los posibles ataques.
- Incremento de las iniciativas de concienciación de las personas trabajadoras para que sean conscientes de los peligros cibernéticos y sean nuestra primera línea de defensa.
- Fortalecimiento de las medidas de protección de los equipos informáticos para detectar y rechazar las amenazas.
- Mejora de la monitorización del ámbito de sistemas informáticos para detectar cualquier problema y ser proactivos.

En el **ámbito de la seguridad física**, hemos aumentado la presencia de vigilantes de seguridad, así como los sistemas de cámaras de vigilancia, y hemos incorporado tecnologías de analítica de video para mejorar la detección de intrusiones.

01
02
03
04
05



SISTEMAS DE GESTIÓN



01

02

03

04

05

Actualmente, las organizaciones se encuentran inmersas en un contexto muy cambiante y en mercados cada vez más competitivos y globalizados, de forma que, además de la preocupación por el medio ambiente, las personas, la debida gobernanza y la sostenibilidad económica de la empresa, se tiene que sumar **la atención por la consecución de aquellos objetivos que permitan satisfacer las expectativas y necesidades de los grupos de relación** (clientes, personas trabajadoras, administraciones, accionistas...). Cada uno de estos colectivos espera algo de la organización y su plena satisfacción se vuelve esencial.

Entramos, así, en el camino que se conoce como '**excelencia empresarial**'. Una de las herramientas que se utilizan para entender esta excelencia son los **estándares de gestión**.

Dado que los diferentes estándares de gestión se fundamentan en los mismos principios de gestión y que el enfoque integrador que pide la excelencia empresarial se opone a la separación de los sistemas de gestión, Aigües de Barcelona ha optado por la implementación de un **Sistema de Gestión Integrada (SGI)**.

El SGI de Aigües de Barcelona es **la base de nuestro modelo de mejora continuada**. Nos permite ser más eficientes a la hora de gestionar los diversos sistemas de gestión implantados y certificados en la organización e identificar de manera coordinada cuáles son los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos operacionales a los cuales se enfrenta.

La compañía dispone de **sistemas de gestión de las principales áreas que afectan a la calidad del servicio que ofrecemos y la calidad del agua suministrada**. De este modo, establecemos procesos y medidas de control y seguimiento que nos aseguran el máximo cumplimiento de estos dos aspectos básicos para nuestra actividad.



El Sistema de Gestión Integrada constituye la base sobre la cual impulsar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, sea respetuoso con el medio ambiente y consolide los resultados empresariales.

La evaluación exhaustiva del cumplimiento legal que se lleva a cabo según marcan las normas del SGI nos permite prevenir posibles impactos negativos de la organización en determinados ámbitos y establecer protocolos de contingencia específicos en los casos en los que sea necesario.



Sistema de auditorías internas y externas

El proceso de auditoría da cumplimiento a las disposiciones definidas por los sistemas de gestión y permite evaluar la conformidad y la eficacia. Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado que permite recoger las evidencias objetivas necesarias para determinar la extensión en la que se da cumplimiento a los criterios de auditoría.

Las auditorías –externas o internas– siguen la planificación establecida en un **programa anual de auditorías**. Todos los sistemas se auditan con una **periodicidad mínima anual**, cubriendo el muestreo de centros y actividades comprendidas en el alcance del sistema en un máximo de seis años para los centros y de tres años para las actividades.

Los auditores internos pertenecen al Grupo Agbar (a excepción del Sistema de Gestión de la Continuidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el Esquema Nacional de Seguridad y SGE 21, que son evaluados por empresas externas expertas en cada uno de los ámbitos). Hay una lista de **auditores internos cualificados que cumplen los requisitos de conocimientos y experiencia sobre el ámbito a auditar**, así como del sistema de gestión en cuestión.

Las anomalías derivadas de las auditorías se tratan individualmente y se definen las acciones correctivas que eviten que se vuelvan a producir. En este sentido, se pretende potenciar los métodos de trabajo sistematizándolos, definiendo responsabilidades e impulsando mecanismos de decisión eficaces y maneras de medir y verificar los resultados.

Auditorías realizadas

2023



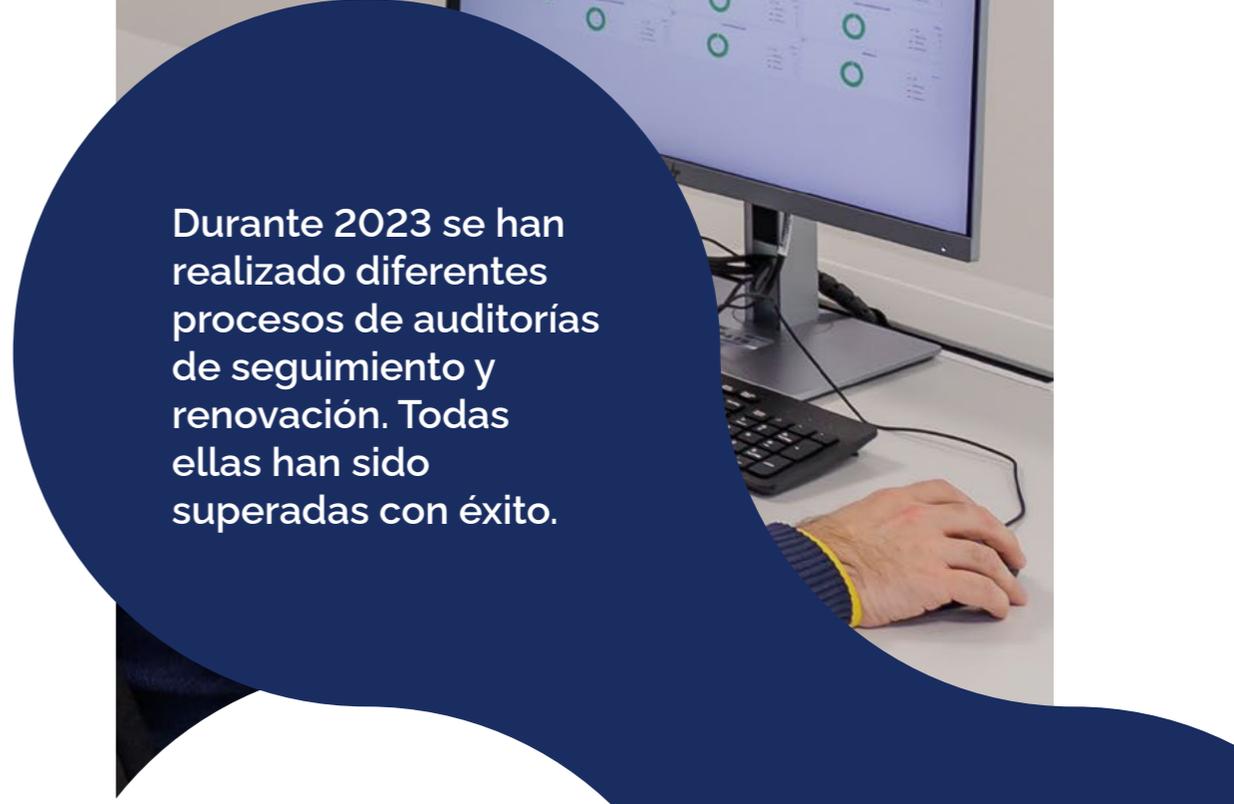
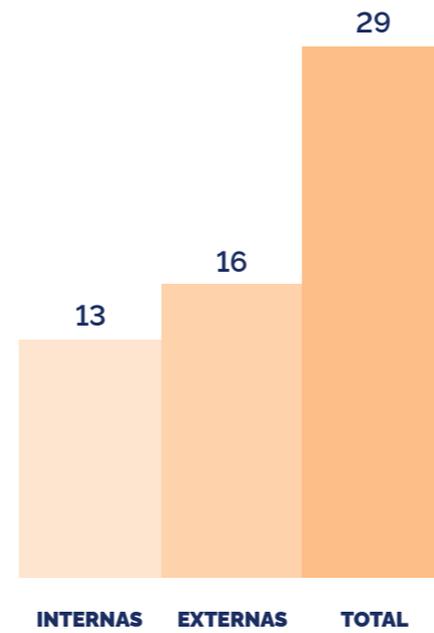
2022



2021



Auditorías realizadas en 2023



Durante 2023 se han realizado diferentes procesos de auditorías de seguimiento y renovación. Todas ellas han sido superadas con éxito.





Herramientas de gestión

PROSAFETY

Permite **garantizar la adecuada gestión, seguimiento y cierre, mediante mecanismos de acción específicos, de las no conformidades reales y potenciales** de los diferentes procesos que integran nuestros sistemas de gestión. Durante 2023 se ha desarrollado e implantado en la herramienta de gestión PROSAFETY el nuevo módulo de **Gestión del cambio**, que nos ayuda a **ser más eficientes y estar mejor preparados ante los posibles cambios de la organización**.

SALEM

En referencia a los requisitos legales y reglamentarios, Aigües de Barcelona se mantiene completamente al día a través de esta herramienta, que proporciona los requisitos específicos aplicables a la organización teniendo en cuenta las actividades desarrolladas. SALEM nos ayuda a **identificar y evaluar los requisitos legales de aplicación, así como a disponer de las actualizaciones** en esta materia.

Las herramientas que utilizamos vinculadas al Sistema de Gestión Integrada son:

MIDENET

Permite **hacer una gestión integral de la estrategia de la organización con un seguimiento preciso de todos los planes de gestión y sus objetivos, indicadores y proyectos**, lo cual nos ayuda a dar respuesta a los objetivos de la organización. Este 2023 toda la organización ha hecho un **esfuerzo por definir los cuadros de mando de cada área de acuerdo con la Estrategia 2030** de la compañía. Así, **se han definido los objetivos y los indicadores propios en línea con la matriz de criterios ASG propia de Aigües de Barcelona y los temas surgidos del ejercicio en la Doble Materialidad**.

NEODOC

Permite **asegurar el control de la información documentada de los diferentes sistemas de gestión**, garantizando una elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces. NEODOC supone una mejora cualitativa respecto a la anterior herramienta de gestión documental, facilitando que las personas usuarias y las personas administradoras de la herramienta hagan un uso eficiente.



REFERENTES DEL ECOSISTEMA INNOVADOR



Innovación, un impulso al futuro

En Aigües de Barcelona sabemos que **la innovación es uno de los valores que definen nuestra identidad**. Somos un referente dentro del ecosistema innovador de Barcelona y nuestra trayectoria realza el esfuerzo de todos los profesionales a través de proyectos que tienen un impacto positivo y tangible en la sociedad.

01
02
03
04
05



Es por eso por lo que **entendemos la innovación como una garantía para la eficiencia y la mejora de nuestra competitividad**, pero, sobre todo, la entendemos **como una vía para hacer más fácil la vida de las personas**, especialmente la de aquellas que más lo necesitan. Por este motivo, en Aigües de Barcelona buscamos la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua, pero también **soluciones innovadoras que minimicen el impacto ante el cambio climático, reinventen la relación entre el agua y la ciudad y desarrollen soluciones sociales para resolver problemas críticos de la ciudad y las personas**.

Para alcanzar este objetivo, potenciamos el desarrollo del talento interno, a la vez que nos complementamos por medio de **colaboraciones con agentes externos que nos aportan una visión diferente, apostando por la innovación abierta**.

Estamos, pues, **plenamente convencidos del valor que nos aporta compartir conocimiento y experiencias con otras organizaciones, centros tecnológicos, universidades o administraciones**. Este intercambio de fuerzas nos permite lograr hitos más ambiciosos y nos ayuda a contribuir positivamente a la sociedad más allá de nuestra organización.

Nuestro compromiso se materializa en seis líneas de investigación:



L1. Recursos alternativos



L2. Impacto del cambio global



L3. Gestión eficiente de infraestructuras



L4. Medio ambiente y salud



L5. Agua y energía



L6. Gestión de la demanda de agua

Nuestra tarea de investigación e innovación se lleva a cabo, principalmente, mediante la empresa **Cetaqua**, que promueve la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación de los procesos del ciclo integral del agua hacia una economía circular y con la mirada fijada en el futuro.

Asimismo, trabajamos para generar **un ecosistema en el cual se incentivan las colaboraciones, lo que hace posible la construcción de soluciones innovadoras alineadas con las necesidades cambiantes de la sociedad** y genera alianzas estratégicas para acelerar el proceso de creación de valor.

01

02

03

04

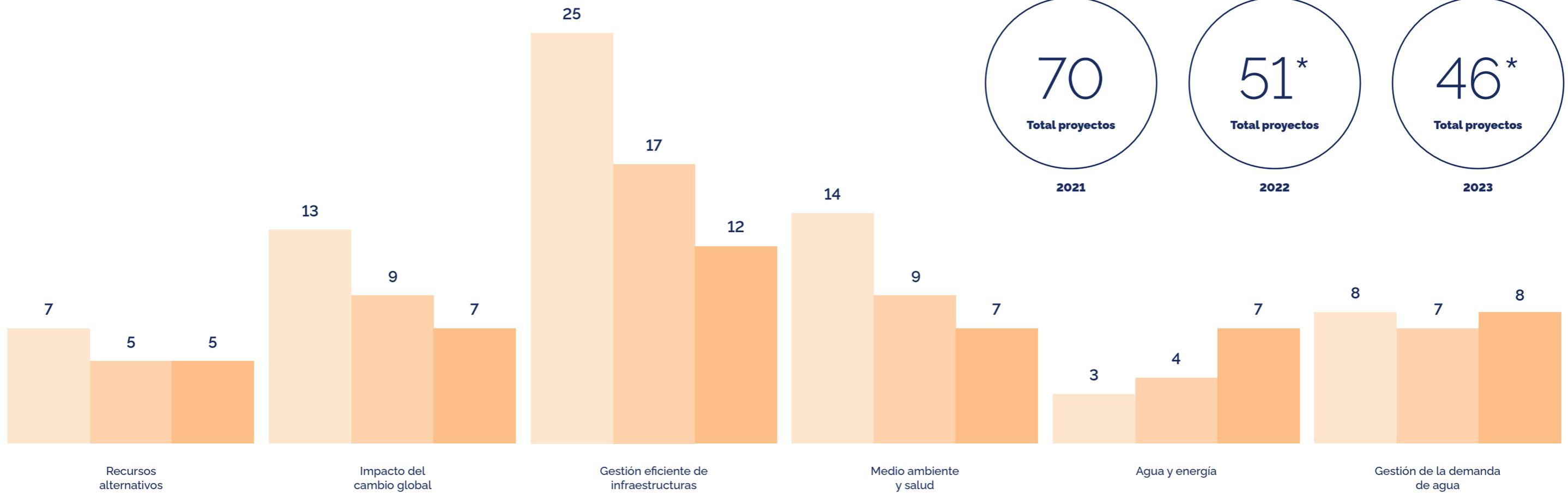
05



Durante 2023 hemos llevado a cabo un diagnóstico completo de nuestra cartera de proyectos, lo cual nos tiene que permitir impulsar la transformación y su evolución en los próximos años. Aunque ya partíamos de un buen planteamiento, **con este nuevo diagnóstico hemos querido sumar profundidad para lograr una innovación cada vez más estratégica** que signifique una verdadera palanca para hacer frente a los cambios y retos de la compañía.

- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Número de proyectos por líneas de investigación 2021 2022 2023



(*) A partir del año 2022, se ha trabajado para tener una cartera con menos proyectos para garantizar un mayor impacto.



Esfuerzo en I+D+i (euros)

Esfuerzo en innovación de Aigües de Barcelona

986.634
2021

1.208.827
2022

1.108.036
2023

Esfuerzo en el centro de investigación de Cetaqua

3.666.095
2021

3.640.204
2022

3.735.662
2023

Total

4.652.729
2021

4.849.031
2022

4.843.698
2023

Innovación: alianzas y colaboraciones

La colaboración activa con diferentes actores del ecosistema de innovación es constante. Este trabajo conjunto nos ha permitido llevar a cabo diferentes proyectos durante el año 2023.



- EMPRESAS Y *START-UPS*

La *start-up* Jungle Ventures (Kamleon) para el proyecto Smart Urinal; Labaqua y Aquatec en el proyecto Observe; UNIFIT para el piloto ABctua; el centro de investigación LEITAT con el proyecto Rodet 3D; Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB) para el proyecto NIMBUS; el CSIC, INRAE y AUB en el proyecto MAGO; entre otros.

- ASOCIACIONES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Nos abrimos a colaborar con diferentes actores para dar transversalidad a la innovación y que el impacto vaya más allá del ciclo urbano y de la parte más operativa. Como ejemplo en este ámbito, cabe destacar el proyecto Smart Urinal con el Hospital del Mar de Barcelona (en colaboración con la *start-up* Kamleon). También, la colaboración con Talent Factory y la Fundación Bosch i Gimpera (UB) para llevar a cabo proyectos en el marco de la innovación abierta y talento emprendedor, como es el Observatorio 5G dentro del proyecto Computer Vision.

- ENTIDADES PÚBLICAS

Buscamos que la administración sea parte activa y colaborativa de los diferentes proyectos de innovación.

- Por eso, hemos creado alianzas con varias administraciones, como, por ejemplo, los ayuntamientos de Viladecans, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí o la misma Área Metropolitana de Barcelona.
- El Laboratorio de Innovación Abierta con los ayuntamientos tiene dos convocatorias abiertas con retos reales impulsados por los ayuntamientos de Esplugues de Llobregat y Sant Joan Despí.
- La plataforma experimental REGREEN ha acercado los beneficios del uso del agua regenerada para fines agrícolas a varios municipios del área metropolitana.
- Ponemos también en valor la colaboración con la Diputación de Barcelona y Datos Abiertos de la Generalitat para el desarrollo del Aigües de Barcelona Data Challenge.



CADENA DE VALOR

Desde Aigües de Barcelona **impulsamos la sostenibilidad de nuestra cadena de valor** gracias a la incorporación de **criterios de sostenibilidad, tanto sociales como medioambientales**, en los procesos de contratación de la compañía. Apostamos por el diálogo con nuestros proveedores estableciendo **relaciones basadas en los principios éticos de integridad, igualdad de trato, no-discriminación, transparencia y concurrencia**, siempre dentro del marco normativo vigente.

Mantenemos un **contacto estrecho con nuestros proveedores** que derive en procesos de cocreación y de innovación. De este modo, **fomentamos un modelo comercial basado en la proximidad con el objetivo de generar valor económico, social y ambiental**. La creación de valor permite sinergias en la economía local y potencia la circularidad, alargando el ciclo de vida de los recursos necesarios para prestar el servicio del ciclo integral del agua, y minimizando el gasto en recursos.

ASG

01

02

03

04

05



Imma Soto
Directora de Compras y
Aprovisionamiento de
Aigües de Barcelona

Imma Soto, directora de Compras y Aprovisionamiento de Aigües de Barcelona

01

02

03

04

05

« En Aigües de Barcelona incorporamos criterios ASG a nuestros procesos de contratación para garantizar que nuestra cadena de valor comparte los principios de sostenibilidad social, ambiental y de gobernanza. Promovemos el diálogo constante con los grupos de relación, fomentado la cocreación y la innovación para encontrar soluciones sostenibles mediante la participación activa de Aigües de Barcelona en diferentes jornadas.

Además, también impulsamos un modelo comercial basado en la proximidad, buscando generar valor económico, social y ambiental. Creemos que es fundamental fortalecer la economía local y fomentar la circularidad, alargando el ciclo de vida de los recursos necesarios para brindar un servicio integral óptimo del ciclo del agua.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad no solo se basa en el cumplimiento del marco normativo vigente, sino que queremos ir un paso más allá y liderar el camino hacia un futuro más sostenible. Así, estamos comprometidos en minimizar el consumo de recursos y maximizar las sinergias de la economía local.

En Aigües de Barcelona nos esforzamos continuamente en impulsar la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor, estableciendo relaciones éticas con nuestros proveedores y generando valor hacia ellos. De este modo, contribuimos al bienestar de nuestra comunidad y del medio ambiente. »

Una cadena de suministro comprometida y sostenible

El **marco ético de nuestras relaciones** se fundamenta en el respeto por los derechos humanos, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Código ético de Aigües de Barcelona, el Código de conducta del proveedor, los valores y compromisos de la Política de desarrollo sostenible y las Condiciones generales de contratación de la compañía. La aceptación de todos estos aspectos por parte de los proveedores se realiza durante el proceso de homologación inicial y en el momento en el que se formaliza la contratación específica.

Por otro lado, Aigües de Barcelona impulsa la **compra bajo criterios de sostenibilidad con el objetivo de alinear la cadena de valor con la estrategia de sostenibilidad de la compañía**. Para garantizar que las compras se hagan bajo criterios de sostenibilidad, tanto sociales como medioambientales, nos basamos en:

- **Política de compras sostenibles**, basada en los cinco principios de sostenibilidad: implicación social, gobernanza, innovación y empoderamiento, acción climática y transparencia y escucha activa.
- **Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales** en el proceso de compras y contratación: selección de la mejor oferta de acuerdo con aspectos sociales y ambientales.
- **Fichas de criterios de sostenibilidad** para cada categoría de compra.
- **La gobernanza de los contratos** con criterios de sostenibilidad.



Selección responsable de los proveedores

La compañía cree en la gestión de los proveedores con perspectiva a largo plazo a través de una **selección equitativa y transparente** que permita la trazabilidad completa del proceso de compra.

La homologación tiene como objetivo final contribuir a garantizar la calidad de los suministros y servicios. Para conseguirlo, hay que contar con proveedores con la suficiente cualificación, capacidad, compromiso y organización para responder adecuadamente a las especificaciones de compra o contratación.

Tenemos establecido un **procedimiento de homologación en el sistema de calidad** que asegura que los procesos de contratación se efectúen con una adecuada selección de proveedores, de acuerdo con los principios de capacidad y compromiso.

Dado que es muy importante tener siempre identificados a aquellos proveedores que pueden impactar en la continuidad de nuestra actividad, se adoptan **tres niveles de riesgo**:

- **Estratégicos:** en caso de indisponibilidad afecta directamente a la prestación del servicio esencial a corto plazo.
- **Importantes:** su indisponibilidad no afecta directamente a la prestación del servicio, pero, coincidiendo con otras indisponibilidades o ante escenarios adversos, pueden afectar a la prestación del servicio.
- **Generales:** resto de proveedores.

01

02

03

04

05

Criterios sostenibles en los procedimientos de contratación

La Agenda 2030 de Aigües de Barcelona potencia la **adjudicación de los contratos con criterios vinculados a prácticas que favorecen el desarrollo sostenible** (características medioambientales, políticas sociales, seguridad laboral...). En este sentido, para impulsar los criterios sociales y medioambientales en los procesos de compras y contratación, se dispone de la **Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales**. Esta guía recoge las diferentes fases documentales de la contratación en las que se pueden establecer criterios sociales y medioambientales.

Asimismo, se dispone de las principales **fichas de criterios de sostenibilidad para cada categoría de compra**, en las cuales se detallan los diferentes criterios de valoración sociales y medioambientales con una descripción de cada criterio y su ponderación relativa en la adjudicación.

El número de procedimientos en los cuales se han incluido criterios de sostenibilidad se obtiene de la plataforma propia de gestión de los procesos de contratación. De este modo, **durante el año 2023, en 52 de los procedimientos de licitación se han incorporado criterios de selección o valoración sociales, medioambientales y de eficiencia energética**, un 55,3% del total licitado.

Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad



Nos hemos fijado el **objetivo estratégico de conseguir que el 80% del importe de todas las compras direccionables de la compañía se haga bajo criterios de sostenibilidad en 2030**. Actualmente, el porcentaje se encuentra en el 49,4%.

Compras con valor social

Las empresas con valor social son organizaciones que tienen como objetivo generar beneficios sociales o medioambientales, ya sea financiando la actividad de una organización sin ánimo de lucro, ocupando a personas en situación de riesgo de exclusión social o prestando sus beneficios a emprendedores con dificultades para acceder a préstamos de inversores corrientes.

En 2023, hemos continuado con nuestro compromiso y hemos efectuado compras en diferentes empresas con valor social:

- » ESCID-Grupo Sifu
- » Femarec
- » Fundación Cassià Just
- » Taller Auria
- » Fundación Privada Joia
- » Fundación privada Artesà para la integración sociolaboral

01

02

03

04

05



(2-6, 204-1, 413-1)

Compra local

Consideramos primordial **fomentar un modelo comercial basado en la proximidad** con el objetivo de crear beneficios tanto económicos como sociales y ambientales.

En este sentido, **podemos constatar la alta aportación de los proveedores locales (71,6%)** en la prestación de materiales y servicios en Aigües de Barcelona. Esta aportación se ha visto reducida por la contratación al proveedor Endesa-Energía, con sede social no local. La mayoría de la facturación de proveedores no locales se encuentra en España (28,2%), y tan solo una facturación minoritaria es de proveedores extranjeros (0,2%).

La normativa de aplicación en materia de contratación obliga a Aigües de Barcelona al lanzamiento de **procesos de licitación abiertos que garanticen la concurrencia y la igualdad de trato entre los diferentes operadores**. En el último año, determinadas prestaciones de volumen elevado se han adjudicado a empresas que no tienen sede en la provincia de Barcelona, lo que ha provocado una ligera disminución del indicador.

Compra local

2023



2022



2021



Compra local y no local

2021

2022

2023

M€

Local (provincia de Barcelona)	208,03	188,11	225,89
Resto de Cataluña y España	67,33	61,70	88,79
Internacional	0,35	0,30	0,67

Número de proveedores

Local (provincia de Barcelona)	933	984	953
Resto de Cataluña y España	354	377	384
Internacional	25	37	35

(*) El incremento del volumen de compra producido en 2023 se ha debido a: a) el incremento del coste de la energía eléctrica, principalmente en el ámbito de saneamiento; b) la compra de carbón activo y de membranas de ósmosis derivada de la situación de sequía; c) el incremento del coste de los productos químicos; y d) el incremento en el Plan inversor 2023 por las obras de sequía.

01

02

03

04

05



Certificación de los proveedores

La adopción de indicadores clave en la Dirección de Compras y Aprovisionamiento a través de su propio cuadro de mando monitoriza un conjunto de indicadores tanto internos como externos. Uno de los bloques de indicadores corresponde a la **certificación de los proveedores en sistemas de garantía de calidad** (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001). Coincidiendo con cada comité de seguimiento trimestral de los indicadores, se hace un análisis y se identifican los proveedores a los cuales, dado su impacto en Aigües de Barcelona, invitamos a valorar la obtención de la certificación para hacerlos más competitivos.

Al finalizar 2023 el porcentaje es de:

% proveedores certificados	2021	2022	2023
M€			
Proveedores con ISO 9001	84,1	84,7	73,4
Proveedores con ISO 14001	82,7	83,6	71,7
Proveedores con ISO 45001	70,2	72,9	60,2

Evaluación de los proveedores

Durante la vigencia de la relación establecida con Aigües de Barcelona, se comparte con el proveedor que este será **sometido a un control y un seguimiento de todos los aspectos contractuales y que se efectuará una evaluación periódica de su desempeño.**

Con todo, identificamos **tres niveles de evaluación:**

- Evaluación básica para los proveedores generales
- Evaluación estándar para los proveedores importantes
- Evaluación específica para los proveedores estratégicos

Los **criterios de evaluación** que se miden son:

- Incumplimiento de plazo
- Reclamaciones operativas
- Tiempos de respuesta de reclamaciones
- Reclamaciones sobre la calidad del material o servicio
- Nivel de servicio según percepción del usuario
- Gestión documental de coordinación de actividades económicas (CAE)
- Registro RePro (registro proveedores)
- *Scoring* ASG
- Solvencia económica
- Solvencia técnica según percepción del usuario
- Auditoría efectuada por la compañía

01
02
03
04
05



El control de los proveedores permite a la compañía garantizar que estos cumplen con unos mínimos criterios de sostenibilidad (reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo).

En todo este proceso contamos con la **plataforma Achilles**, que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores, mitigando riesgos de manera global y propiciando la creación de **cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.**

Evaluación de proveedores	2021	2022	2023
Proveedores evaluados	1.158	1.201	1.184
Valoración alta (8-10)	96%	95%	92%
Valoración media-alta (6-8)	4%	5%	8%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

En 2023 se evaluaron 1.184 proveedores, el 92% de los cuales obtuvieron una valoración alta (por encima de 8 puntos), mientras que el 8% restante logró una valoración media (entre 6 y 8 puntos).



Fomento del diálogo

La apuesta por el diálogo y la participación con todos los grupos de relación de la compañía incluye directamente a toda la cadena de valor. En el marco del despliegue de la estrategia de transparencia, diálogo y proximidad de la compañía se dispone de canales permanentemente abiertos, como, por ejemplo, los espacios correspondientes a la página web o el contacto a través de correo electrónico.

Como cada año, se ha elaborado una encuesta de expectativas de nuestros proveedores que nos permite orientar mejor nuestro vínculo hacia este grupo de relación.

Este año, Aigües de Barcelona ha reunido a sus principales proveedores en la jornada de diálogo 'Resiliencia en la cadena de suministro' para fortalecer los vínculos con uno de sus grupos de relación más relevantes.

Encuesta de necesidades y expectativas de los proveedores

Dentro de la vía del diálogo y la comunicación, una actuación relevante de Aigües de Barcelona es la elaboración de la encuesta anual, en la que la empresa ha querido conocer el **grado de satisfacción y las necesidades y expectativas de los proveedores**.

Se ha invitado a **640 proveedores de varias categorías, de los cuales se ha obtenido respuesta de 137 (21,4%)**. No obstante, hay que destacar que las respuestas de los proveedores que han contestado representan un 71% de la facturación total.

En general, ha habido una **ligera subida en la valoración de los aspectos habitualmente consultados**. Estas valoraciones se muestran bastante consolidadas.

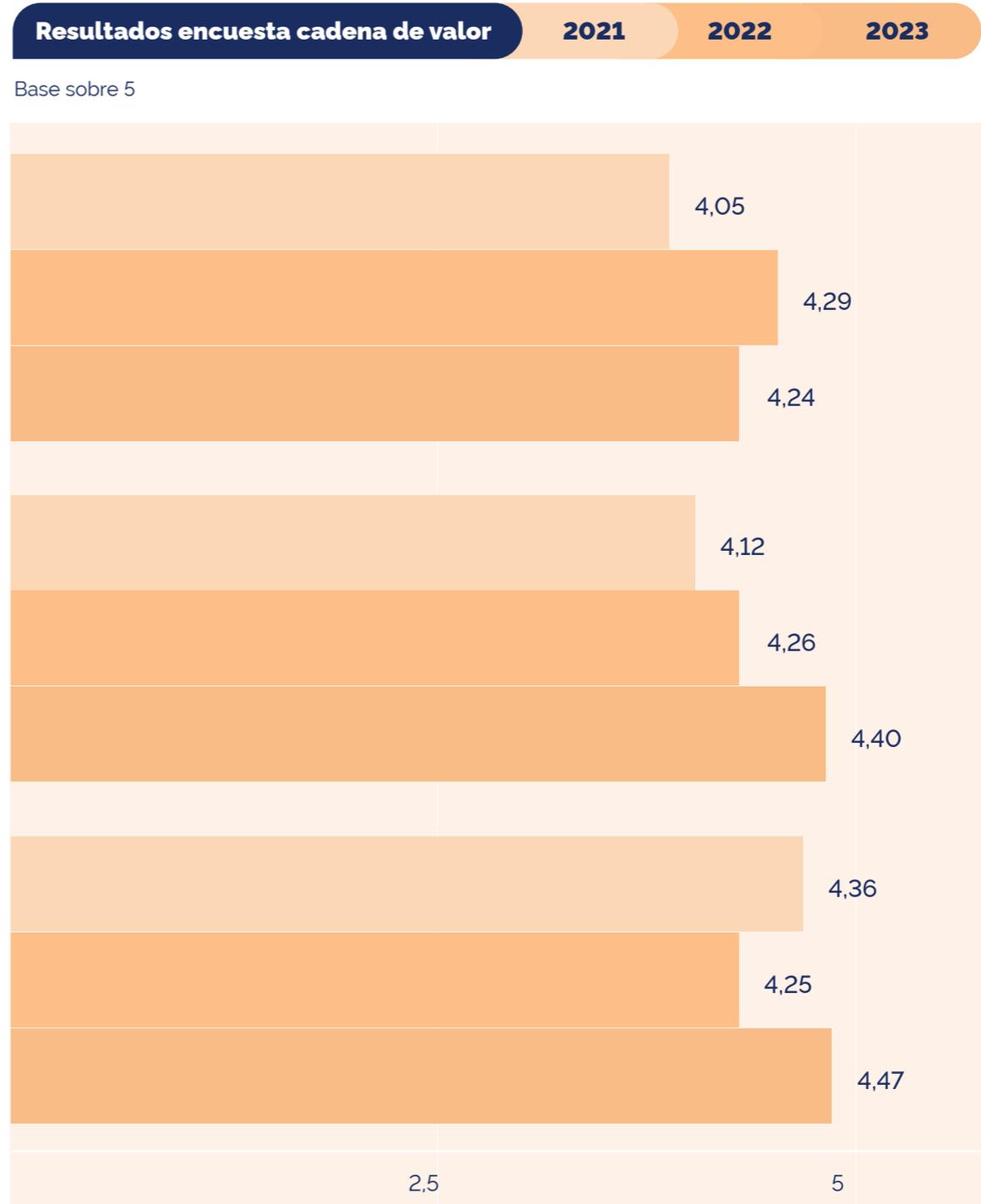
Una de las mejoras propuestas por el diálogo con los proveedores es la **continuidad de las jornadas de comunicación como canal para conocer de primera mano cómo Aigües de Barcelona y el sector hacen frente a los retos ambientales, sociales y de gobernanza**.

Además, de manera continua y proactiva, se realizan reuniones periódicas con los principales proveedores de Aigües de Barcelona, en las cuales se explican las necesidades de contratación y se escucha activamente todo lo que nos pueden aportar en futuros contratos a nivel social, medioambiental, de innovación del sector y de digitalización del servicio.

Facilidad para identificar y contactar con diferentes interlocutores de Aigües de Barcelona

Grado en que Aigües de Barcelona apuesta por el diálogo con los proveedores

Cumplimiento en criterios de responsabilidad social y medioambiental y por prácticas responsables en la cadena de suministro



01
02
03
04
05



Taula de diàleg: Revisions situacions de vulnerabilitat

DIÀLOGO Y TRANSPARENCIA,
COMPROMISOS DE GOBERNANZA



ALIANZAS Y ESCUCHA ACTIVA

En Aigües de Barcelona **entendemos el diálogo como un elemento estratégico**. Vertebramos los planes de acción que sustentan nuestra estrategia en la escucha activa de los diferentes grupos de relación porque, **mediante la conversación y el intercambio, establecemos relaciones de respeto y confianza** con las cuales podemos llegar a **acuerdos de valor compartido** para todos y todas.

La importancia del diálogo descansa en la **necesidad de conocer cuáles son las expectativas de los grupos de relación de la empresa**, de forma que se puedan captar y analizar la viabilidad y la oportunidad con el fin de interiorizarlas en la gestión de la compañía. Así, se pretende **mejorar los procesos de toma de decisiones, la gestión del riesgo, la reputación corporativa y la contribución a un desarrollo sostenible más equitativo**.

Por otro lado, en el ámbito interno de nuestra organización buscamos crear relaciones transversales entre los trabajadores y las trabajadoras con el objetivo de **convertirnos en una red de diálogo interno que potencie el diálogo externo**.



ASG

- > Mireia Silvestre Tècnica de Vulnerabilitat i Participació.
- > Sandra Torres Illescas, Cap de Departament de Recaptació i Gestió Tributària l'any 2020



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



¿Cómo se gestiona la estrategia de diálogo?

En Aigües de Barcelona gestionamos la estrategia de diálogo con los grupos de relación a través del **Observatorio de diálogo** y con una herramienta propia que nos permite monitorizar y gestionar tanto el diálogo continuo como los proyectos específicos que surgen de estas conversaciones.

El Observatorio de diálogo es un **órgano multidisciplinar formado por responsables internos de los grupos y subgrupos de relación más relevantes** de la compañía.

Este comité tiene unas determinadas funciones clave:

- **Coordinación y seguimiento de diálogos** mediante sesiones de trabajo, cocreación, foros, grupos focales, etc. El objetivo de la coordinación es minimizar riesgos y posicionar a la compañía como referente en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza.
- **Análisis de las necesidades y expectativas** de los grupos de relación y control de la implementación de acciones e iniciativas para satisfacerlas.
- **Garantía de mejora continua:** a través de la monitorización constante y la evaluación de los procesos de diálogo con escucha activa y proximidad, se busca asegurar la máxima eficiencia del servicio.

Gestión del diálogo con los grupos de relación

Aigües de Barcelona gestiona el diálogo con sus grupos de relación de manera activa y constante. Es por eso por lo que **implementamos varias estrategias y acciones que nos permiten mantener una relación y comunicación efectiva y bidireccional** con todos ellos.

¿Cómo articulamos el diálogo con los grupos de relación?

Mediante diferentes acciones, Aigües de Barcelona busca promover un **diálogo continuo y constructivo con los grupos de relación** con el objetivo de entender sus necesidades, expectativas y preocupaciones, y tomar acciones concretas para mejorar sus servicios y contribuir todos juntos al desarrollo sostenible de la comunidad:

- **Canales de comunicación abiertos:** ofrecemos diferentes canales de comunicación para que los grupos de relación puedan expresar sus opiniones, consultas o sugerencias. Estos canales pueden incluir líneas telefónicas de atención al cliente, correos electrónicos, formularios en línea, redes sociales y buzones de sugerencias.
- **Participación en foros y grupos de trabajo:** la empresa coordina anualmente varios foros de diálogo (con la sociedad, el tercer sector, proveedores, servicios sociales, personas trabajadoras...) para conocer, de primera mano, sus necesidades y expectativas, así como para comunicar novedades en cuanto a la gestión de la compañía. Además, participamos activamente en foros y grupos de trabajo relacionados con el sector del agua, las personas y la sostenibilidad.
- **Reuniones y encuentros:** organizamos regularmente reuniones y encuentros con los diferentes grupos de relación que nos brindan la oportunidad de establecer un diálogo directo, compartir información relevante y recibir retroalimentación en tiempo real.
- **Charlas a entidades ciudadanas locales:** Aigües de Barcelona organiza charlas en universidades, entidades ciudadanas y entidades sociales sobre el consumo responsable de agua, el impacto del cambio climático y la factura del agua, entre otros temas. Estas interacciones nos brindan la oportunidad de entender las necesidades de la ciudadanía.
- **Encuestas y estudio de Doble Materialidad:** realizamos encuestas periódicas y el estudio de Doble Materialidad cada dos años para recopilar las percepciones y necesidades de nuestros grupos de relación. Estos instrumentos permiten obtener información cuantitativa y cualitativa sobre varios aspectos.
- **Informes de sostenibilidad y transparencia:** Aigües de Barcelona publica informes de sostenibilidad y otras memorias periódicas que proporcionan información detallada sobre la actividad y el desempeño ambiental, social, económico y de gobernanza. Estos informes son un medio para comunicar de manera transparente y clara los retos y compromisos de la compañía con nuestros grupos de relación.

01

02

03

04

05



Grupos de relación y de diálogo

En el contexto actual, **el diálogo con los grupos de relación se ha vuelto más relevante que nunca**. Las organizaciones nos enfrentamos a desafíos cada vez más complejos y cambiantes que requieren la colaboración y participación de todos nuestros interlocutores.

La **imprescindibilidad del diálogo y la escucha** reside en la creciente demanda de sostenibilidad, responsabilidad social y transparencia por parte de los diferentes grupos de relación. Estos, cada vez más, están interesados en la manera en que las empresas abordamos temas como el cambio climático, la igualdad de género, los derechos humanos, la gestión de la cadena de suministro y otros aspectos relacionados con el medio ambiente y los cambios sociales. En este sentido, es importante que **nos adaptemos al nuevo contexto y que fomentemos procesos participativos donde tengan cabida las aportaciones de todos los grupos de relación**.



El diálogo debe ser la herramienta que nos permita adaptarnos a la nueva realidad y evolucionar en el tiempo.

- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Herramientas de diálogo

Escuchar y dialogar son las mejores herramientas para encontrar puntos en común. **Gracias a la participación de nuestros grupos de relación en el estudio de Materialidad y a las diferentes sesiones de diálogo y cocreación, sabemos qué es lo que les interesa y preocupa.** Esto nos ayuda a mejorar en áreas clave y nos permite centrarnos en cuestiones que realmente importan tanto a los diferentes interlocutores como a la compañía. **Poder trabajar conjuntamente nos permite dar respuesta a objetivos comunes.**



Análisis de Doble Materialidad

En el año 2023 finalizamos el ejercicio de Materialidad iniciado a finales de 2022, pero basándonos en la **Doble Materialidad** como una manera de anticiparnos claramente a las exigencias de la UE.

La Doble Materialidad identifica los impactos del desarrollo operativo y financiero y también los impactos económicos, sociales y medioambientales que causa la compañía en el entorno.

En este análisis se ha consultado a los grupos de relación siguientes mediante entrevistas personales, grupos focales y encuestas:

- Regulador
- Accionistas
- Administración pública
- Personas trabajadoras
- Clientes y ciudadanía
- Proveedores
- Ecosistema educativo
- Ecosistema sanitario
- Ecosistema asociativo (entidades sociales y ambientales)
- Medios de comunicación

01
02
03
04
05



Procesos de diálogo y cocreación

Durante 2023, hemos mantenido un diálogo en continuo con nuestros grupos de relación a través de más de **500 encuentros, reuniones, jornadas, foros, mesas de trabajo, etc.**

A continuación, destacamos algunos de los procesos de diálogo más significativos llevados a cabo a lo largo del ejercicio.

	Con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con la ciudadanía. • Foro de diálogo con el tercer sector. • Foro de diálogo con los servicios sociales de los diferentes municipios. • Sesión de trabajo con el tejido sanitario. • Jornadas de trabajo con entidades sociales para diseñar mejoras en los programas de ocupación y en la empleabilidad.
	Con la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo con los diferentes ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona. • Sesiones de diálogo con las diferentes OMICs (Oficina Municipal de Información al Consumidor) y asociaciones de consumidores. • Sesiones de cocreación dentro del proyecto Territorio Social con el ayuntamiento de Montcada i Reixac. • Diseño y evaluación del programa Green Jobs: ediciones en Sant Adrià, Viladecans y Castelldefels.
	Con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con proveedores.
	Con clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona. • Encuentros con grandes clientes con el objetivo de crear un espacio de comunicación propio y buscar soluciones adaptadas a sus necesidades. • Mesas de trabajo y comisiones de seguimiento de mejoras con los gremios de instaladores de Barcelona y del Baix Llobregat. • Encuentros con diferentes entidades vecinales para acercar la factura del agua y las bonificaciones a nuestros clientes.
	Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de diálogo con los Embajadores. • Almuerzos con la Dirección para acercar a la compañía a las personas trabajadoras y mejorar la comunicación interna.
	Regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo dedicadas a abordar temas como la sequía, inversiones o el seguimiento operativo del servicio.
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Accionistas.

En cuanto a los procesos de cocreación, se han llevado a cabo 36 dentro de los ámbitos de:

- Estrategia 2030 y rendición de cuentas
- Innovación
- Acción climática
- Acción social
- Clientes y ciudadanía
- Proveedores

01
02
03
04
05



Ecosistema de alianzas

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible nos interpela a actuar conjuntamente -tejiendo alianzas- para cuidar del planeta; mejorar la calidad de vida, la dignidad y el desarrollo de las personas; garantizar la prosperidad económica y el trabajo digno; y, finalmente, avanzar hacia un mundo más pacífico, justo y con instituciones más responsables.

En este sentido, Aigües de Barcelona apuesta por las **alianzas público-privadas, es decir, con las administraciones, las entidades sociales y ambientales y las compañías del ecosistema innovador e industrial** del área metropolitana de Barcelona. Por eso, **durante el año 2023 se han trabajado diferentes ejes de diálogo con el objetivo de tejer alianzas que permitan lograr los retos sociales y ambientales** necesarios para nuestro ecosistema.



Alianzas con las administraciones locales

La compañía pone a disposición de las administraciones públicas su capacidad, experiencia y conocimiento para impulsar iniciativas conjuntas en los ejes social, ambiental y de gobernanza en un momento en el cual **la colaboración se revela más necesaria que nunca**. Estas alianzas se erigen como catalizador para la implementación efectiva de estas iniciativas.

En este contexto de cooperación, Aigües de Barcelona reafirma el **compromiso con los principios ASG**, contribuyendo de manera significativa a la construcción de un futuro más equitativo, sostenible y resiliente para todos y todas.



Eje social

Ofrecer un apoyo directo para garantizar el acceso al agua de todas las personas en situación de vulnerabilidad..

Crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión.



Eje ambiental

Impulsar la transición ecológica justa hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, que haga más sostenibles las ciudades.



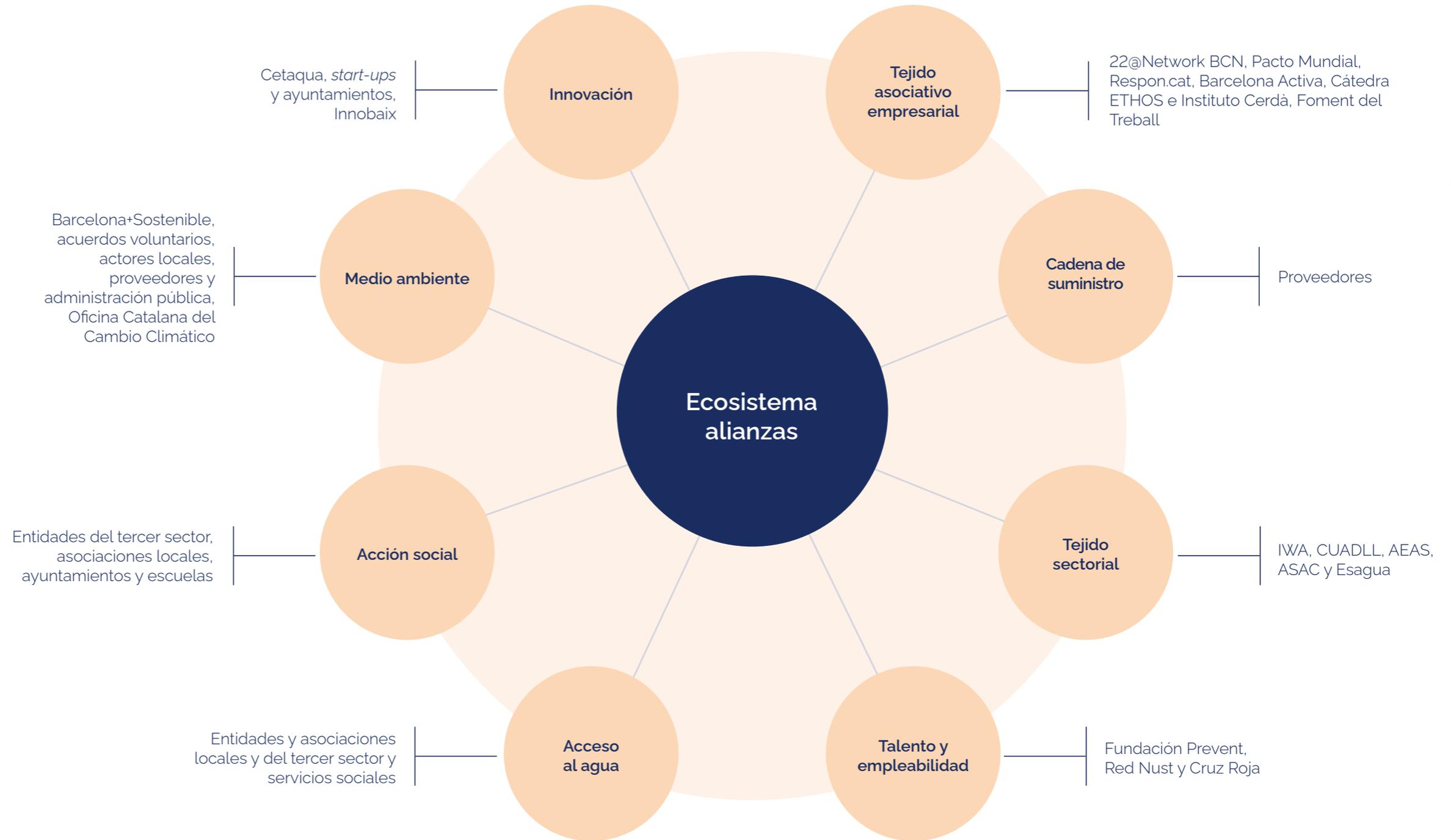
Eje buen gobierno

Impulsar el diálogo, la transparencia y la rendición de cuentas.

- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05

Alianzas con el tejido asociativo

Aigües de Barcelona forma parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participa en diferentes proyectos e iniciativas de ámbito local que nos permiten sumar valor para lograr hitos más ambiciosos.





ÉTICA Y COMPLIANCE



- 01
- 02
- 03
- 04**
- 05



Ramon Sánchez, director de *Compliance* y DPO de Aigües de Barcelona

01

02

03

04

05

Ramon Sánchez
Director de *Compliance*
y DPO de Aigües de Barcelona

« Los valores éticos han sido y son una parte central de la estrategia y el desarrollo de Aigües de Barcelona. En el contexto actual se hace más indispensable que nunca actuar con responsabilidad y ética cuando tratamos con los grupos de relación, así como desarrollar nuestra actividad de acuerdo con la legislación nacional e internacional que nos sea de aplicación.

El Código ético define los valores de nuestra compañía y constituye una referencia primordial en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Todas las unidades operativas representan a la empresa y, en coherencia, se involucran en el respeto de los valores y la aplicación de las normas de conducta ante todos los grupos de interés.

Para poner en práctica sus valores y normas de conducta, Aigües de Barcelona cuenta con una organización específica, con políticas y procedimientos internos que son objeto de acciones de difusión, concienciación y supervisión, así como de un canal ético confidencial y anónimo para comunicar posibles infracciones.

En relación con la protección de datos personales, Aigües de Barcelona asume un fuerte compromiso para garantizar los derechos de clientes, personas trabajadoras, proveedores y terceros con quienes se pueda relacionar. De acuerdo con la legislación vigente en esta materia, se han implementado medidas técnicas y organizativas para prevenir el acceso no autorizado, la pérdida o robo de datos personales y, en general, la protección, confidencialidad y seguridad de esta información.

Solo con el compromiso ético de todos y cada uno de nosotros podremos contribuir de manera significativa al objetivo común de asegurar una adecuada gestión del servicio del ciclo integral del agua y una gestión sostenible de un recurso escaso como es el agua. »



Ética empresarial

El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa correspondiente son esenciales en la cultura y la estrategia de nuestra organización. En Aigües de Barcelona tenemos el compromiso de trabajar en un **modelo de gestión empresarial basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social**.

De acuerdo con esta responsabilidad, adoptamos obligaciones que van más allá de la legislación y que prevén posibles riesgos de incumplimiento. En la práctica, la **configuración de un marco ético y del sistema de prevención de comisión de delitos** se configura a través de los recursos siguientes:

- El **Código ético**: documento que establece los valores, los principios, los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en Aigües de Barcelona.
- La figura del **Compliance officer**. Nombrada específicamente por el Consejo de Administración de Aigües de Barcelona en 2016 y reelegida en 2018 y 2020. Finalmente, en 2022, por acuerdo del Consejo de Administración, se nombró un nuevo *Compliance officer*, que **se ocupa de prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, el riesgo de comisión de delitos y el incumplimiento normativo penal** en el seno de la organización.

Y también nuestro **modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales**, que contiene los principios y el marco de actuación para el control y la gestión efectiva de los riesgos penales y que se basa en tres principios:

- Prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona.
- Actuar, en todo momento, de acuerdo con la legislación vigente, el Código ético y la normativa interna.
- Impulsar, fortalecer y hacer arraigar una cultura preventiva basada en el principio de 'tolerancia cero' de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.

Somos conscientes de la necesidad de **extender nuestros valores a nuestra cadena de suministro, puesto que son una parte clave dentro de nuestro marco ético**. Disponemos de un Código de conducta del proveedor que incluye puntos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales. Además, para cumplir con este compromiso, en 2022 se aprobó un **Código de conducta anticorrupción**, que actualiza y sustituye el protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.

01

02

03

04

05

Mejora continuada del marco ético

En 2020 procedimos a la revisión del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y del Mapa de riesgos penales y en 2021 hicimos una actualización de acuerdo con los cambios organizativos de Aigües de Barcelona, con las correspondientes actualizaciones y seguimiento de control en 2022. **En 2023 se han incorporado al Mapa de riesgos penales los delitos contra la integridad moral y el delito de acoso sexual.**

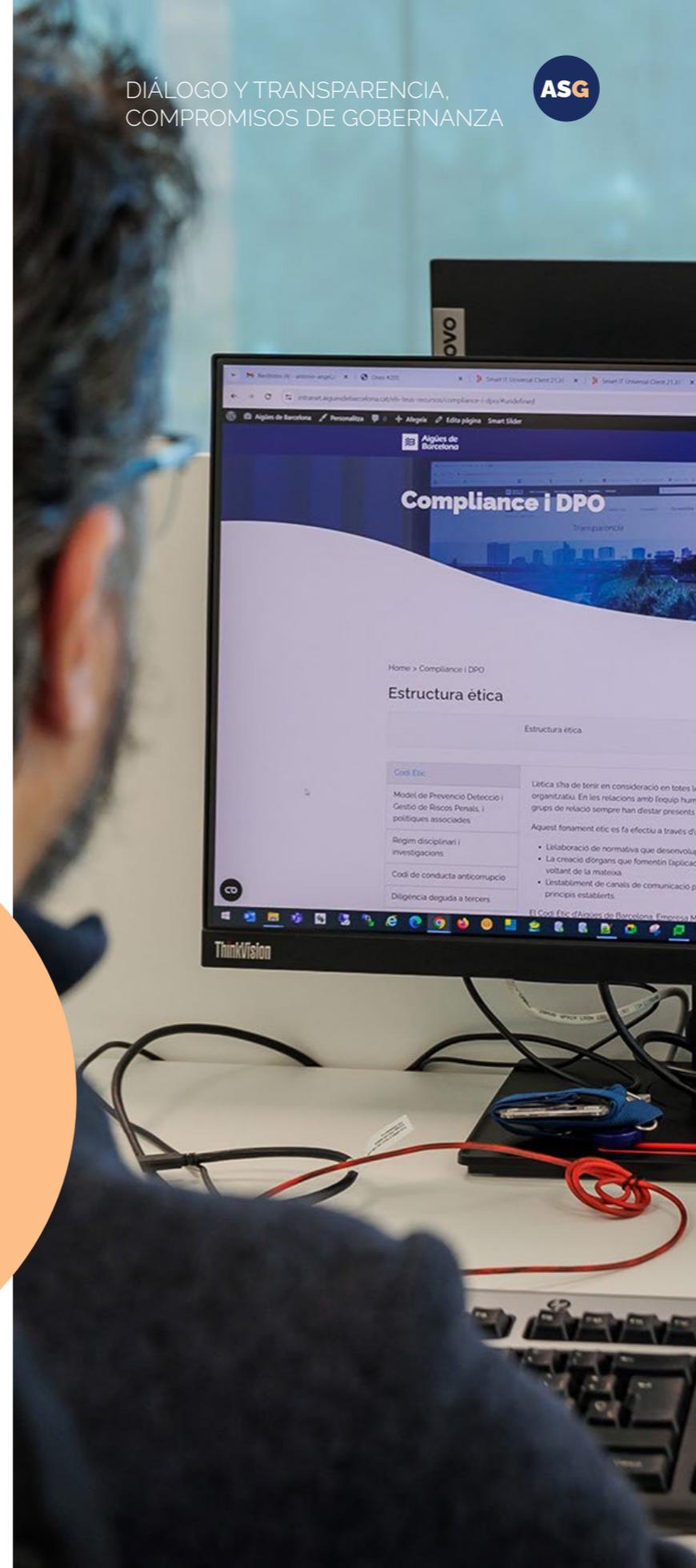
En 2023 también se ha actualizado la **Política de conflictos de interés** para mejorar la manera de actuar en determinadas situaciones de riesgo.

La figura de **Compliance officer / DPO** forma parte del **Comité de Riesgos Generales** de Aigües de Barcelona e incorpora la visión de riesgos penales en el sistema de gestión de riesgos generales de la compañía como consecuencia del cambio de metodología de evaluación.

Destacamos la realización de una auditoría del **Compliance officer** en el ámbito de control interno corporativo.

También se dispone de un **Protocolo de diligencia debida** con clientes, socios de negocio y subcontratistas relevantes donde se detallan las medidas que se tienen que llevar a cabo por parte de esta compañía antes de suscribir nuevos contratos o proyectos con terceros. La finalidad de este protocolo es garantizar que se cumpla la normativa aplicable en esta materia y, particularmente, las normas de lucha contra la corrupción.

Disponemos de una serie de políticas que refuerzan nuestra cultura ética y transparente.



Formación y sensibilización

Aigües de Barcelona ofrece a todos sus trabajadores y trabajadoras **formación en relación con el marco ético establecido** y realiza **acciones de sensibilización a través de distintas comunicaciones** a lo largo del año. Asimismo, pone a disposición de toda la plantilla la documentación que conforma la estructura ética de la compañía: el Código ético, el Modelo de prevención de riesgos penales y las políticas y procedimientos debidamente actualizados.

Durante 2023 se han realizado **11 comunicaciones** (7 durante 2022) sobre distintos temas, entre las cuales destacamos:

- Actualización de políticas y procedimientos de la estructura ética
 - » Conflicto de interés
 - » Procedimiento de participación en organizaciones profesionales
 - » Política y procedimiento asociados a la gestión del canal ético
- Píldora de derechos humanos
- Implantación del nuevo canal de denuncias
- Píldora de gestión de regalos

01

02

03

04

05



Canal ético

Disponemos de un **canal ético** que se creó como **mecanismo de comunicación interno y externo para hacer consultas o denunciar cualquier tipo de comportamiento no ético**.

Además, contamos con un protocolo disciplinario que complementa el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas internas, el cual se basa en **cinco principios rectores básicos: celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto de los derechos fundamentales**.

Durante 2023, se ha adaptado el canal ético a los requerimientos de la nueva Ley 02/2023 de protección al informante. En este sentido, se ha puesto en marcha una **nueva plataforma para posibilitar las denuncias anónimas**, la cual se ha difundido por los canales de comunicación de la compañía y se ha puesto a disposición de las posibles personas informantes, tanto a nivel interno como externo, a través de la web de Aigües de Barcelona.

Adicionalmente, se ha aprobado la **Política del sistema interno de información y el Procedimiento para el tratamiento de las comunicaciones** recibidas en el canal por parte del Consejo de Administración de la compañía.

Comunicaciones recibidas a través del canal ético

La figura de *Compliance officer* ha recibido, a lo largo de 2023, **23 comunicaciones**: 16 consultas de temas distintos (12 correspondientes a consultas de clientes vinculadas, mayoritariamente, a la prestación del servicio de suministro de agua y cuatro a personas trabajadoras); una consulta relacionada con conflictos de interés; y seis relativas a las políticas aplicables a regalos y atenciones emitidas/recibidas. No ha habido ninguna comunicación relativa a incumplimientos éticos.**

La figura del *Compliance officer* es la encargada de trasladar a la Comisión de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo los temas relevantes en el ámbito de la ética y el gobierno corporativo.

Canal ético	2021	2022	2023
Consultas sobre procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos*	11	13	0
Consultas relacionadas con conflictos de interés	7	6	1
Consultas / autorizaciones sobre invitaciones, regalos y atenciones	3	3	6
Otras consultas / incidencias / propuestas de mejora	0	0	16
Total de comunicaciones	21	22	23

(*) Cabe indicar que, después del cambio del procedimiento de aprobación de patrocinios y mecenazgos a finales de 2022, la aprobación de los patrocinios de importes elevados se efectúa en el seno del Comité de Patrocinios, donde también participa el *Compliance officer*. Por lo tanto, a partir de 2023 no se exige una validación específica a través del canal ético, motivo por el cual este valor es 0 durante el ejercicio pasado.

(**) Se incluyen los posibles incumplimientos derivados de conflictos de interés.

Desde la creación del canal ético en 2017, no se ha recibido ninguna comunicación relativa a incumplimientos específicos de Aigües de Barcelona.

Durante 2023, el 100% de los trabajadores y trabajadoras de nuevo ingreso han recibido la documentación de ética y cumplimiento mediante el pack de bienvenida.

01
02
03
04
05



Transparencia

Aigües de Barcelona, con una **firme voluntad y cultura de transparencia**, aplica la normativa vigente y, de manera voluntaria, amplía la información de contenidos no obligatorios a través del [Portal de Transparencia](#) y las diferentes memorias (Innovación, Sostenibilidad, Explotación...) que la compañía publica anualmente.

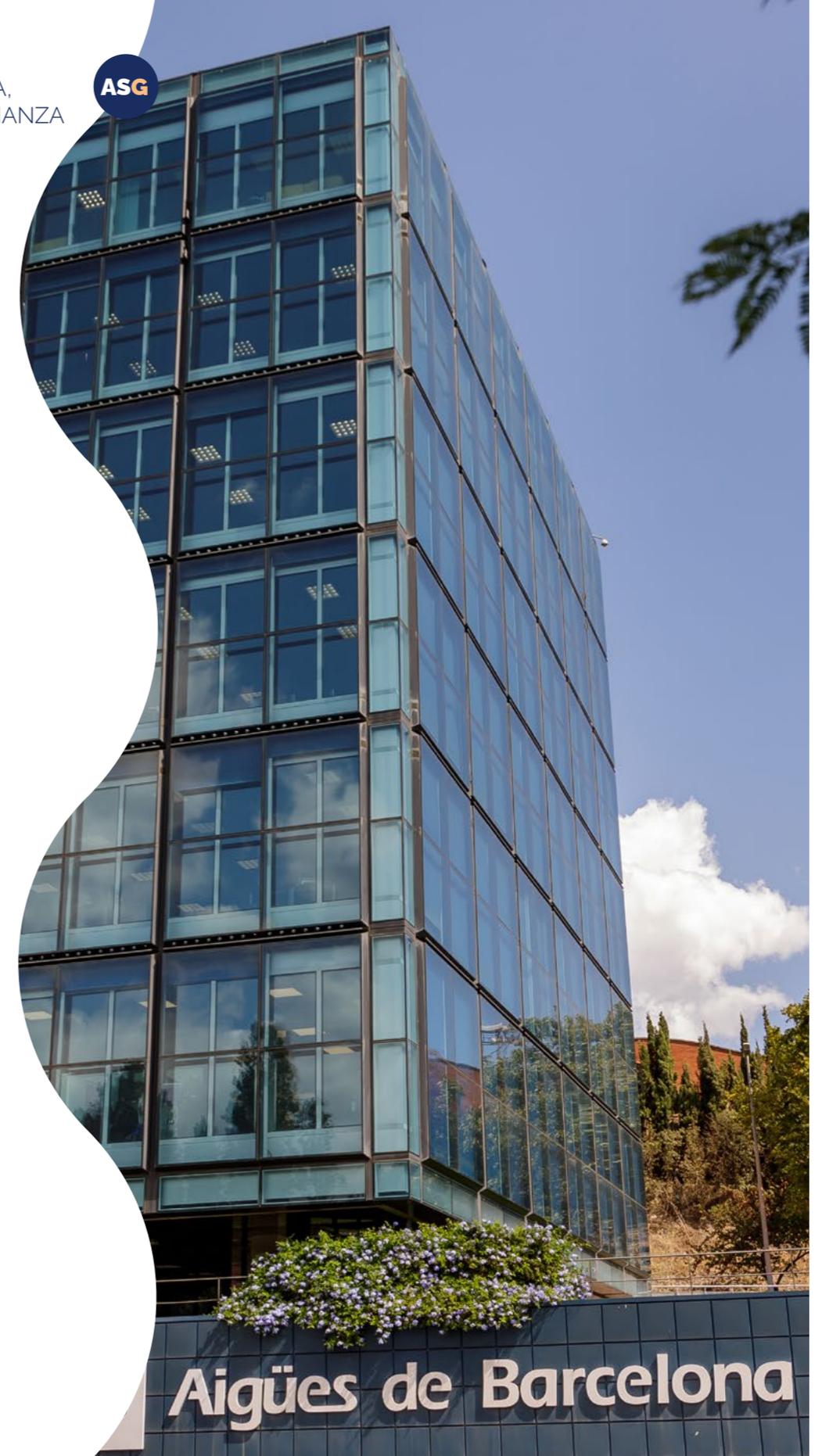
Para Aigües de Barcelona, **la transparencia es una herramienta fundamental para generar confianza** entre nuestros grupos de relación y, a la vez, la herramienta a partir de la cual rendir cuentas.

En las reuniones de la **Comisión de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo** del Consejo de Administración se hace un seguimiento de las propuestas del Plan de acción en materia de transparencia y de sus líneas de trabajo e implementación para poder continuar fortaleciendo la transparencia hacia los grupos de relación de la compañía. También se informa de los aspectos más relevantes en las reuniones del Consejo de Administración.

Del año 2023, cabe destacar la **mención honorífica recibida en los XXII Premios AECA a la Transparencia Empresarial**, como reconocimiento de los esfuerzos y resultados obtenidos por Aigües de Barcelona en el ámbito de transparencia y difusión de la información.

No obstante, seguiremos trabajando para fortalecer la cultura de transparencia de la compañía y para sensibilizar a todas las personas trabajadoras.

Destacamos la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 12 mayo de 2023, donde se resuelve la consideración de nuestra organización como "entidad NO vinculada a AMB" a los efectos de la aplicación de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.





05

Anexo



PERFIL DE LA MEMORIA

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de manera transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de criterios ASG durante el ejercicio 2023. Esta memoria se encuentra publicada en nuestro Portal de Transparencia y, por lo tanto, es accesible a todos nuestros grupos de relación.

El documento responde al compromiso de la compañía de informar sobre el cumplimiento y el progreso en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como nuestra contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). Además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación con los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

En la elaboración de este documento se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los ya mencionados estándares GRI, que sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad, que se elabora partiendo de la información del Estado de Información No Financiera (EINF) —de acuerdo con los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre— y que se formula por el Consejo de Administración y se aprueba por la Junta de Accionistas de la compañía. Adicionalmente, esta memoria amplía detalladamente o consolida algunos contenidos específicos respecto a los publicados en el EINF, que son supervisados por el Comité Ejecutivo de la compañía y son informados al Consejo de Administración.

El periodo objeto corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

01

02

03

04

05



TEMAS PRIORITARIOS Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN

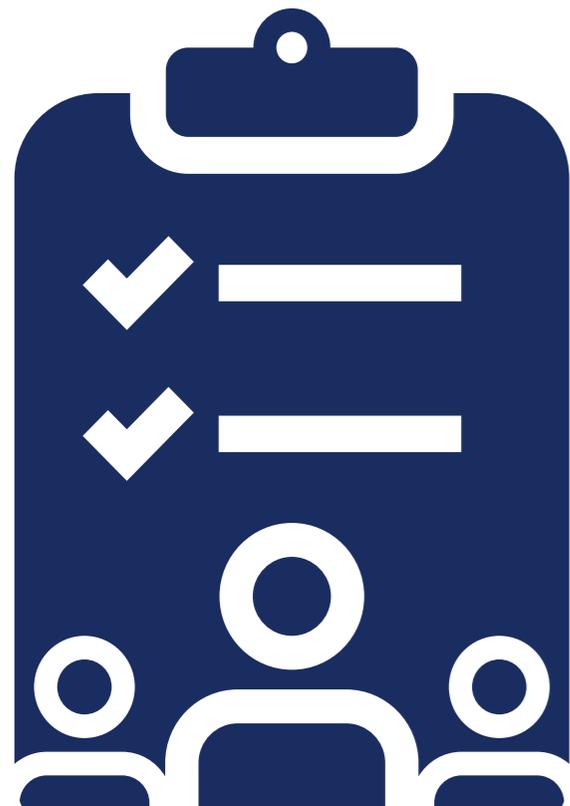


Tabla de Doble Materialidad

ASG	Temas Materiales	Clientes	Sociedad	Sindicatos	Personas trabajadoras	Proveedores	Administraciones públicas	Accionistas	Reguladores
A	Gestión del ciclo integral del agua	●	●	●	●	●	●	●	●
	Energía y mitigación del cambio climático		●	●	●	●	●	●	●
	Adaptación al cambio climática		●		●	●	●	●	●
	Economía circular y uso eficiente de los recursos diferentes del agua		●	●	●	●	●	●	●
	Emisiones		●			●	●	●	●
	Protección del litoral y la biodiversidad	●					●	●	
S	Bienestar, conciliación y condiciones laborales	●	●	●	●	●	●	●	
	Acción social y garantía de suministro	●	●		●	●	●	●	●
	Satisfacción de los clientes			●	●	●	●	●	●
	Atracción y fidelización del talento					●	●	●	
	Diversidad, equidad e inclusión			●	●	●	●	●	
G	Buen gobierno y gestión de riesgos		●		●	●	●	●	●
	Tecnología e innovación	●	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de datos y ciberseguridad		●		●	●	●	●	●
	Cadena de suministro responsable	●			●	●	●	●	●
	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio		●		●	●	●	●	●
	Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	●	●	●		●	●	●	●
	Ética empresarial			●		●	●	●	●

01
02
03
04
05



TABLAS DE DATOS DE SOSTENIBILIDAD

01
02
03
04
05

Gestión del ciclo integral del agua



ASG

Potabilización

(303-3, 303-5)

Agua gestionada (hm ³)	2021	2022	2023
Producción propia de agua (total)	119,90	109,57	113,59*
Producción propia de agua superficial	74,55	72,27	64,86
Producción propia de agua subterránea	45,35	37,30	48,73
Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	68,31	79,43	72,77
Cantidad total de agua entregada	188,21	189,00	186,36

(*) Ninguna de nuestras ETAPs están ubicadas en zonas de estrés hídrico alto o extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/ Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

Captación de agua para producción propia (hm ³)	2021**	2022**	2023
Agua captada superficial*	80,24	81,16	73,94
Agua captada subterránea	49,12	41,09	54,73
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	9,46	12,68	15,08 ***

(*) A causa de la situación de sequía, en 2023, el volumen de agua captada por la ETAP Sant Joan Despi de origen superficial incorpora agua regenerada procedente de la ERA del Baix Llobregat. Este volumen de agua regenerada se vierte en el río Llobregat aguas arriba de la planta potabilizadora.

(**) Datos históricos no auditados, ya que es un nuevo indicador que se empieza a reportar este 2023.

(***) El incremento es debido al mayor uso de los procesos intensivos de potabilización (OI) que requieren un mayor consumo de agua.

Distribución inteligente

(303-3, 303-5)

Eficiencia red de distribución (%)	2021	2022	2023
Rendimiento técnico hidráulico	83,22	83,78	83,51

Consumo

Consumo de agua por persona y día	2021	2022	2023
Litros/persona/día	104,53	101,54	99,96

Tratamiento y reutilización del agua residual

(303-2, 303-4)

Volumen (hm³)	2021	2022	2023
Volumen total de agua depurada	249,49	243,48	238,16 *
Volumen de agua reutilizada (regenerada)	37,99	50,30	57,90
Volumen de agua depurada vertida al mar	173,39	157,44	145,35
Volumen de agua vertida al cauce	35,85	33,83	31,59

(*) Dos de las EDARs gestionadas (Gavà-Viladecans y Begues) se encuentran ubicadas en zona de estrés hídrico alto y ninguna en zona de estrés hídrico extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El caudal de agua depurada de estas dos instalaciones en zona de estrés hídrico alto representa el 5,8% del total depurado.

Depuración

(303-2, 303-4)

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR	2021	2022	2023
DBO5 de agua de entrada en EDAR (ppm)	419,89	450,97	515,90
DBO5 de agua de salida en EDAR (ppm)	10,83	10,81	11,03
Porcentaje de reducción de DBO5	97,42	97,60	97,86
DQO de agua de entrada en EDAR (ppm)	821,91	868,96	1.002,24
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	59,33	58,77	54,48
Porcentaje de reducción de DQO	92,78	93,24	94,56
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	435,87	460,73	563,05
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	19,93	20,95	20,33
Porcentaje de reducción de SS	95,43	95,45	96,39
Nitrógeno de agua de entrada en EDAR (ppm)	72,87	74,35	83,64
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	30,79	32,52	32,84
Nitrógeno retirado (ppm)	42,08	41,84	41,83
Fósforo de agua de entrada en EDAR (ppm)	11,27	10,54	11,36
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	1,78	1,94	2,20
Fósforo retirado (ppm)	9,49	8,60	8,60

01
02
03
04
05



Reutilización para distintos usos o retorno al medio natural

Usos de agua reutilizada (regenerada) (m³)	2021	2022	2023
Ambiental	32.939.513	45.046.355	46.194.959
de los cuales para uso prepotable*	0	290.000	35.848.601
Agricultura	4.897.219	5.115.499	11.566.196
Recreativo	152.065	139.064	133.669
Urbano (camiones cisterna)	0	0	4.280
Total	37.988.797	50.300.918	57.899.104

(*) Cabe destacar que, dentro del uso ambiental, el 77,6% se ha destinado a agua prepotable vertida en el río Llobregat para ser tratada posteriormente en la ETAP SJD. Este volumen de agua ha supuesto un 25% del agua que se ha destinado al abastecimiento del territorio metropolitano.

Un control de calidad asegurado

(416-1)

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2021	2022	2023
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2021	2022	2023
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,99	99,99	99,94
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,79	99,77	99,77

Controles efectuados	2021	2022	2023
Red de distribución y transporte (laboratorio)	150.955	136.085	115.304
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	270.582	277.778	266.995
Total red de distribución y transporte	421.537	413.863	382.299
Depuración (EDAR)	97.108	99.759	103.120
Cuenca del Llobregat	98.667	94.435	96.819
Número de analizadores en línea en la red	219	219	225

01

02

03

04

05

Energía y mitigación del cambio climático

Huella de carbono

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Huella de carbono (toneladas CO ₂)	2019***	2021	2022	2023
Emisiones directas alcance 1	15.901,20	14.404,06	13.004,30	14.487,20
Emisiones indirectas alcance 2**	1.932,61	155,16	49,12	68,58
Otras emisiones indirectas alcance 3	71.425,80	69.999,29	69.561,26	82.105,65
Emisiones directas + indirectas	89.259,61 *	84.558,51 *	82.614,68 *	96.661,43

(*) En el proceso de mejora continua del inventario de gases de efecto invernadero se han ido incorporando nuevas categorías y otras mejoras que obligan a revisar y recalculan la huella hasta el año base 2019 para poder evaluar la evolución. Los valores verificados en la memoria 2022 fueron de 78.418,1 t CO₂ eq en 2022, 77.552,3 t CO₂ eq en 2021 y 87.332,8 t CO₂ eq en 2019, pero han sido recalculados incorporando mejoras en la precisión del cálculo de las diferentes categorías del alcance 3 y en las emisiones de proceso de las estaciones de depuración de aguas residuales (EDARs) de alcance 1.

(**) Emisiones de alcance 2 reportadas según método *market-based*.

(***) Se ha establecido 2019 como año base para el objetivo de reducción de la huella de carbono según el estándar SBTi, ya que se trata de un año representativo de la actividad actual, sin remontarnos a una base demasiado lejana en el tiempo, con la finalidad de promover un mayor grado de ambición y no reconocernos reducciones ya logradas históricamente.

Las emisiones de GEI las reportamos en "emisiones de CO₂ equivalente", que es la cantidad de emisiones de CO₂ que provocaría la misma intensidad radiante que una determinada cantidad emitida por un GEI o mezcla de GEI multiplicada por su potencial de calentamiento. Los GEI que se tienen en cuenta en el cálculo de la huella de carbono son: CO₂, CH₄, N₂O y gases fluorados.

La hoja de ruta hacia la neutralidad marca un objetivo anual de reducción de las emisiones del 5% (objetivo interno que se encuentra por encima del requerido por SBTi). En el periodo 2019-2023, el objetivo de reducción se ha logrado para los niveles de alcance 1 y 2, donde la compañía tiene un mayor control directo, resultando en una reducción del 18,38% del alcance 1 y 2 respecto a 2019. No obstante, esta tendencia no se ha conseguido trasladar todavía al alcance 3, donde las emisiones han aumentado en 14,95% en el mismo periodo, con un incremento pronunciado (18,03%) durante el último año.

Desde el año 2022, las emisiones totales han sufrido un incremento del 17,00% por la situación de sequía, que nos hace depender, en mayor medida, de recursos hídricos alternativos y de procesos de tratamiento más avanzados, como el uso de agua desalinizada o el agua regenerada, o la puesta en marcha de nuevas instalaciones y pozos que en los últimos años no habían estado operativos. Cabe destacar que la mayor parte de este incremento se produce para hacer frente a la sequía, mientras que las emisiones de las actividades ordinarias se mantienen estables. En concreto, destaca, dentro del ámbito de adecuaciones para hacer frente a la sequía, la renovación extraordinaria de carbón activo granular en la ETAP Sant Joan Despi (un 4,51%). En la misma línea, se han incrementado inversiones extraordinarias y obras para hacer frente a la sequía, que han supuesto un aumento del 2,66% del total de la huella.

	2021	2022	2023
Mix eléctrico nacional (t CO ₂ eq/MWh)	0,14	0,143	0,10
Emisiones indirectas energía (alcance 2) (t CO ₂ eq) - <i>location based</i>	26.436,08	28.358,36	22.316,41

	2021	2022	2023
Emisiones directas (alcance 1) producción (t CO ₂ eq)	1.068,45	1.219,34	1.104,95
Cauce total producción (hm ³)	120	109,57	113,59
<i>t CO₂ eq alcance 1 producción agua potable/ hm³ agua potable producida</i>	8,90	11,13	9,73

01

02

03

04

05

Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero según GHG Protocol

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

		2021	2022	2023	
Alcance 1	Combustión en fuentes fijas	1.161,03	1.272,82	3.051,59	
	Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	253,50	241,35	237,41	
	De proceso de las EDARs	12.920,84	11.285,43	10.948,41	
	Fugitivas refrigerantes	68,69	189,70	249,79	
Alcance 2	Consumo electricidad (emisiones debidas a energía sin GdO)*	155,16	49,12	68,58	
Alcance 3	Cat 1	Compra de reactivos	12.205,24	13.239,08	19.932,25
		Compra agua alta	3.583,33	4.317,25	2.859,95
		Otros bienes y servicios	17.472,57	17.513,57	21.065,13
	Cat 2	Ampliación y renovación red cañerías abastecimiento	6.614,41	4.298,59	5.779,07
		Otras inversiones	6.205,69	6.839,21	7.555,36
	Cat 3	Producción combustibles (aguas arriba)	962,30	982,95	1.812,07
		Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	5.220,49	5.160,58	5.586,96
	Cat 4	Transporte de reactivos	360,15	347,61	702,28
	Cat 5	Tratamiento de residuos	16.176,74	15.617,04	15.546,65
	Cat 6	Viajes de negocio	39,34	48,40	59,44
Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	1.159,03	1.196,99	1.206,49	
Total Alcance 1+2+3 (t CO₂ eq /año)		84.558,51	82.614,68	96.661,43	

	2021	2022	2023
Emisiones opcionales GHG Protocol (transporte de residuos, emisiones de los efluentes de las EDARs)	14.683,69	16.435,69	16.297,89
Emisiones biogénicas*	20.119,45	19.360,89	15.047,25
Evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red, reciclaje y valorización de residuos (p.ej., la disposición de lodos en agricultura)	13.651,46	14.512,88	15.342,08

(*) Emisiones de CO₂ que provienen del ciclo natural del carbono (quemadura de biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los lodos)

Energía

(302-1)

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)	2021	2022	2023
Consumo total de energía eléctrica	214.428.091	210.533.198	227.707.824
Consumo de gas natural	5.974.555	6.769.232	6.213.213
Consumo de gasóleo	220.975	171.031	6.727.754

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	2021	2022	2023
Consumo de energía eléctrica*	93.459.513	89.817.690	104.990.630
Consumo de gas natural**	5.768.231	6.446.311	6.115.669
Consumo de gasóleo	132.824	143.141	92.041

(*) El aumento de consumo de energía eléctrica respecto a 2022 es debido a un funcionamiento intensivo del tratamiento avanzado (OI) de la ETAP Sant Joan Despí ante el escenario de sequía.

(**) El consumo de gas natural corresponde a la etapa de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Sant Joan Despí. Durante 2023, la etapa de lodos ha funcionado con un buen rendimiento todo el año, reduciendo paradas y averías respecto a 2022.

Consumo de energía en el proceso de depuración (kWh)	2021	2022	2023
Consumo de energía eléctrica	116.303.093	115.617.829	118.006.419
Consumo de gas natural*	130.274	260.115	337
Consumo de gasóleo**	85.876	24.738	6.633.636

(*) Gas natural utilizado en el arranque de motores de biogás de la Ecofactoría Baix Llobregat. La reducción del consumo en los últimos años se justifica por los cambios de los motores.

(**) Gasóleo utilizado en grupos electrógenos de EDARs y EBARs. *

Consumo de energía en oficinas (kWh)	2021	2022	2023
Consumo de energía eléctrica	4.665.484	5.097.680	4.710.775 *
Consumo de gas natural	76.050	62.806	97.208
Consumo de gasóleo	2.275	3.152	2.077

(*) Aunque hemos aumentado la presencialidad en el edificio, con la aplicación del RD14/2022, desde el mes de agosto de 2022 se ha visto disminuido el consumo eléctrico, ya que el consumo de climatización representa el 65% del consumo energético total.

01
02
03
04
05



Energía eficiente y renovable

(302-1)

Energía eléctrica producida por fuentes renovables (kWh)	2021	2022	2023
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	20.740.588	17.858.654	9.639.635 *
Energía eléctrica procedente de generación fotovoltaica	210.812	440.997	531.193
Energía eléctrica producida por generación hidráulica	0 **	44 **	1.003
Aportación de las placas solares térmicas en oficinas	127.429	127.429	122.742
Aportación de energía térmica de las cogeneraciones con biogás	14.304.052 **	12.894.686 **	8.941.469

(*) Durante los primeros cinco meses del año no se ha podido trabajar con la cogeneración de la Ecofactoría del Baix Llobregat, lo que justifica la reducción de la aportación de energía térmica con biogás.

(**) Datos históricos no auditados al ser un nuevo indicador que se empieza a reportar este 2023.

Movilidad sostenible

Flota de vehículos eléctricos	2021	2022	2023
Número de vehículos	154	160	167

Adaptación al cambio climático

Huella hídrica

(303-5)

Huella hídrica	2021	2022	2023
Huella hídrica (m³)	223.607.691	205.793.089	226.821.174
Huella hídrica - Abastecimiento (m³)	189.825.020	180.055.789	177.145.115
Huella hídrica - Saneamiento (m³)	33.782.671	25.737.300	49.676.059
Huella hídrica azul (m³)	119.567.543	100.303.547	99.721.267
Huella hídrica gris (m³)	104.040.148	105.489.542	127.099.907
Huella hídrica directa (m³)	217.945.052	200.554.783	225.494.143
Huella hídrica indirecta (m³)	5.662.639	5.238.307	1.327.030
Reducción de la huella hídrica respecto al año anterior (m³)	5.692.734	11.102.991	-20.999.941
Huella hídrica respecto m³ de agua potable (m³/m³)	1,21	1,13	1,14
Huella hídrica reducida para la producción de agua regenerada para mantenimiento de ecosistemas (m³)	35.278.723	47.013.876	46.194.959
Huella hídrica evitada con la producción de agua regenerada para riego (m³)	2.689.275	3.002.870	11.703.327

La huella hídrica ha experimentado un aumento el año anterior debido a un incremento en la huella gris directa, derivado de ligeras variaciones en la calidad de los vertidos de las EDAR de Montcada (al río) y del Baix Llobregat (para usos de mantenimiento ecológico, prepotable e intrusión salina). No obstante, cabe destacar que este año se han ahorrado 46,2 hm³ en la huella hídrica azul directa gracias al uso ambiental del agua regenerada, y 11,7 hm³ por el uso de agua regenerada en riego.

01

02

03

04

05



Economía circular y uso eficiente de los recursos

01

02

03

04

05

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos producción	2021	2022	2023
Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional (kg)	6.145.334	6.314.284	7.752.720
Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	5.162.804	5.700.434	8.421.712
Reactivos producción línea de agua. Desinfección final (kg)	223.020	172.132	212.889
Reactivos producción línea de lodos (kg)	542.065	556.830	610.741
Reactivos totales en ETAP (kg)	12.073.223	12.743.680	16.998.062

Ante la situación de sequía de los años 2022 y 2023 y el reducido caudal natural del río Llobregat, la captación de agua superficial de la ETAP Sant Joan Despí ha consistido en una mezcla de agua del río y aportación de agua regenerada procedente de la EDAR El Prat de Llobregat. En consecuencia, el tratamiento en planta ha requerido ser más intensivo, especialmente en lo que respecta a las etapas de tratamiento avanzado, junto con el tratamiento necesario para el agua de origen subterráneo. Todos estos factores han supuesto un aumento en el consumo de reactivos en la ETAP Sant Joan Despí.

En cuanto a otras instalaciones de abastecimiento, destaca la nueva instalación de remineralización de la ETAP Besòs y la incorporación de más de 1.000 toneladas de calcita, lo que aumenta el consumo total de reactivos de tecnología avanzada. Finalmente, cabe mencionar la ETAP La Llagosta, en funcionamiento desde finales de 2022, con el correspondiente consumo de reactivos.

El consumo de reactivos en la línea de lodo ha aumentado por el empeoramiento de la calidad del agua del río debido al escenario de sequía.

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos depuración	2021	2022	2023
Reactivos depuración línea de agua (kg)	10.954.106	11.580.181	13.611.508 *
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.201.269	2.293.450	2.543.616
Reactivos depuración línea de desodorización (kg) **	1.099.892	904.899	763.421
Reactivos totales en EDAR (kg)	14.255.267	14.778.530	16.918.545

(*) En la línea de agua se ha detectado un incremento de reactivos que se justifica por un incremento de la carga de contaminantes de entrada en planta.

(**) Los reactivos utilizados en la línea de desodorización tienen en cuenta los utilizados en la EDAR Besòs y la Ecofactoría del Baix Llobregat.

**Residuos***(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)*

Volumen de residuos (toneladas)	2021	2022	2023
Volumen de residuos total	222.457	232.527	247.552
Volumen de residuos ETAPs	2.006	2.671	2.813
Volumen de residuos EDARs	220.450	229.856	244.739

Valorización de residuos	2021	2022	2023
% residuos valorizados total	95,34	96,86	96,68
% residuos valorizados ETAPs	62,01	72,74	65,73
% residuos valorizados EDARs	97,26	97,14	97,04

Residuos peligrosos	2022	2023
% residuos peligrosos total	0,03	0,03
% residuos peligrosos ETAPs	0,65	1,04
% residuos peligrosos EDARs	0,03	0,02

01

02

03

04

05

Generación de residuos en las ETAP

Residuos valorizados (toneladas)	2021	2022	2023
Lodo deshidratado a valorización	0	89,10	126,40
Lodo atomizado a valorización (cementera)	1.182,64	1.572,80	1.489,43
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	61,56	281,08	233,23
Residuos no valorizados (toneladas)	2021	2022	2023
Arenas de desarenaje en vertedero	455,94	129,24	149,28
Lodo deshidratado en vertedero	12,75	0	0
Lodo atomizado en vertedero	59,28	129,00	0
Lodo atomizado en estabilización	0	79,96	98,64
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	44,55	32,62	29,60
Residuos líquidos (agua con cal)	189,68	357,51	686,57

La sequía de este ciclo anual ha provocado una disminución del caudal y un empeoramiento de la calidad del río Llobregat. Debido al bajo caudal, se ha producido menos arrastre de arenas y gravas en la captación, lo que ha reducido el residuo generado de este tipo en la ETAP Sant Joan Despí. El empeoramiento de la calidad del río ha aumentado la producción de lodos respecto al año anterior. En consecuencia, se observa un aumento en ambas tipologías de lodos para diferentes destinos. En cuanto a las ETAPs exteriores, con el régimen operativo estable de la ETAP La Llagosta y la primera mitad del año con la antigua instalación de remineralización de la ETAP Besòs aún en funcionamiento, se percibe un aumento coherente en la producción del residuo de agua con cal. Finalmente, en cuanto a los residuos restantes, fuera de los residuos de proceso de gran volumen, se aprecia un aumento sustancial, especialmente debido a la degradación de reactivos, episodios de vertido y restos de escombros retirados de varios centros.

Gestión de residuos en las ETAP

		2022	2023
Total residuos valorizados (toneladas)		1.942,98	1.849,05
No peligrosos	Preparación para la reutilización	79,44	77,14
	Reciclaje	199,94	140,60
	Otras operaciones de valorización*	1.661,90	1.615,81
Peligrosos	Preparación para la reutilización	0	0
	Reciclaje	0	0
	Otras operaciones de eliminación	1,70	15,50
Total residuos no valorizados (toneladas)		728,33	964,09
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0
	Traslado a vertedero	275,28	165,06
	Otras operaciones de eliminación**	437,47	785,21
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0
	Traslado a vertedero	0	0
	Otras operaciones de eliminación	15,58	13,82

(*) Uso en la fabricación de cemento.

(**) Tratamiento fisicoquímico y/o biológico.

Generación de residuos en Ecofactorías

Residuos valorizados (toneladas)	2021	2022	2023
Lodo deshidratado – Uso agrícola y jardinería	75.764,15	73.818,51	75.354,22
Lodo deshidratado – Compostaje	127.412,35	139.559,12	154.906,12
Lodo deshidratado – Tratamiento anaerobio (digestión)	7.380,12	9.694,12	7.040,18
Lodo secado – Valorización térmica directa (cementeras)	0	0	0
Lodo secado – Compostaje	0	0	0
Lodo secado – Uso agrícola y jardinería	0	0	0
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	279,40	215,31	189,05
Residuos no valorizados (toneladas)	2021	2022	2023
Residuos de cribado – Depósito controlado	3.049,24	3.588,08	3.412,49
Residuos de desaranaje – Depósito controlado*	3.218,89	2.870,28	2.967,86
Lodo deshidratado – Depósito controlado	3.249,62	0	0
Lodo deshidratado – Compostaje de lodos no aptos para la agricultura	0	0	0
Lodo deshidratado – Secado térmico	26,84	0	791,04
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	69,65	110,21	77,83
Lodos líquidos (toneladas)	2021	2022	2023
Lodo líquido – Tratamiento anaerobio (digestión en EDAR propia)**	6.046,74	5.040,16	5.390,04
Lodo líquido – Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por gestor externo)***	132.131	0	0
Lodo líquido – Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por EDAR propia)***	1.320.470	1.404.995	1.328.454

Gestión de residuos en Ecofactorías

	2022	2023	
Total residuos valorizados (toneladas)	223.287,06	237.489,57	
No peligrosos	Preparación para la reutilización	73.822,37	75.356,91
	Reciclaje	158,98	144,74
	Otras operaciones de valorización****	149.261,45	161.959,79
Peligrosos	Preparación para la reutilización	2,79	12,28
	Reciclaje	31,84	11,39
	Otras operaciones de valorización	9,63	4,46
Total residuos no valorizados (toneladas)	6.568,57	7.249,22	
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0
	Traslado a vertedero	6.552,90	6.442,71
	Otras operaciones de eliminación	0	791,04
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0
	Traslado a vertedero	0	0
	Otras operaciones de eliminación	15,67	15,47

(*) Considera las arenas procedentes de los procesos de depuración de las EDARs y las de la limpieza de colectores.

(**) Corresponde a los lodos de las EDARs de Vallvidrera y Begues destinados a la digestión anaeróbica de las Ecofactorías de Sant Feliu y Gavà-Viladecans, respectivamente. Los lodos en forma deshidratada quedan incluidos en la producción de las EDARs de destino.

(***) Corresponde al lodo de las EDARs de Besòs y Montcada que, hasta el 31/01/2021, se trataba en la línea de deshidratación de lodos del Besòs, operada por una empresa externa. A partir del 01/02/22 es operada por Aigües de Barcelona. Los lodos en forma deshidratada quedan incluidos en la producción de la EDAR del Besòs.

(****) Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje) y tratamiento biológico anaerobio (digestión).

01

02

03

04

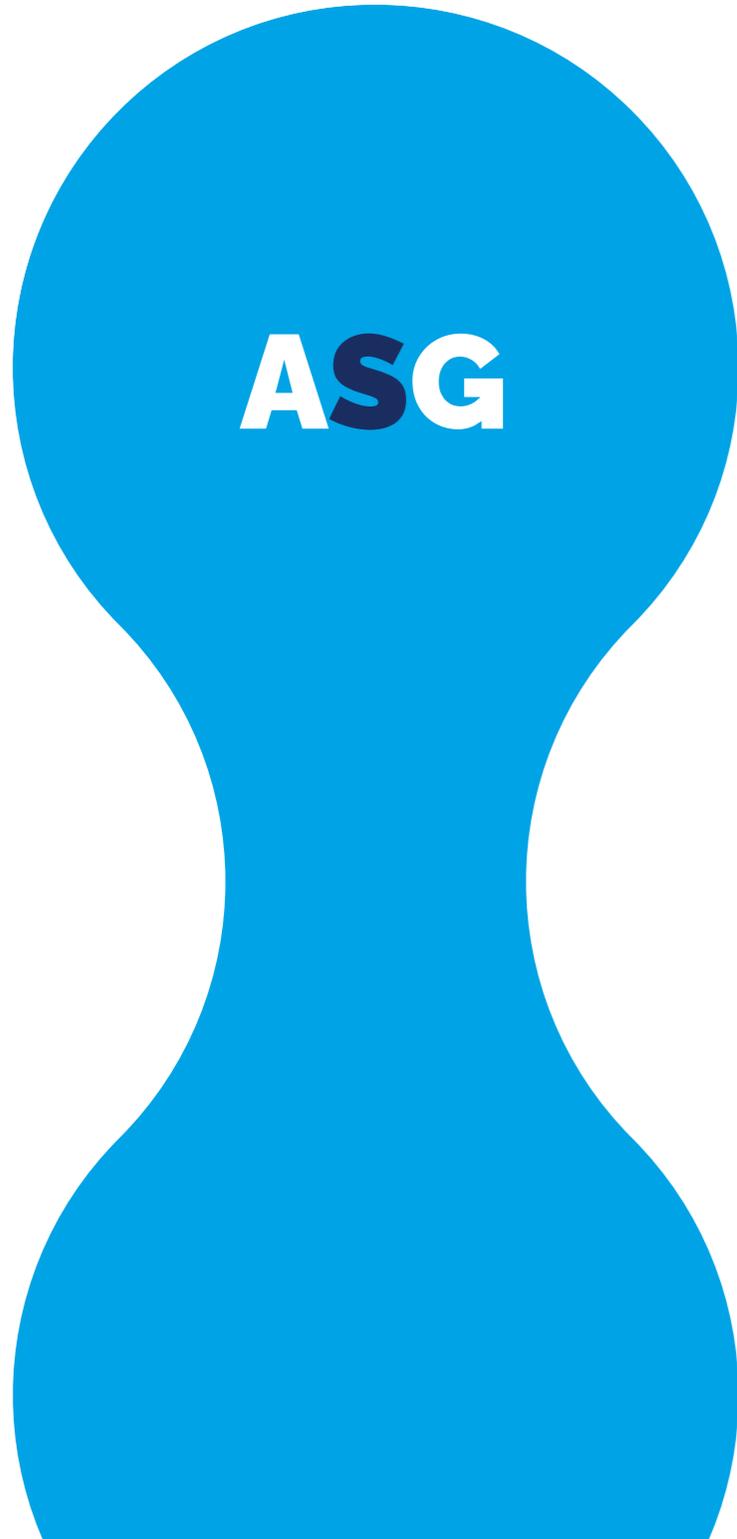
05



Recursos económicos dedicados al medio ambiente

Inversión medioambiental	2021	2022	2023
€	7.608.723	9.634.081	23.577.374

Durante el ejercicio 2023 se ha producido un incremento del esfuerzo inversor motivado por dos circunstancias: por un lado, el acuerdo con el AMB para el aumento del esfuerzo inversor ordinario en 9,9 millones de euros y, por otro lado, la ejecución de inversiones extraordinarias por valor de 8,9 millones de euros debido a la necesidad de responder a la situación actual de sequía.



Nuestra plantilla

Nuestra plantilla

(2-7, 405-1)

Plantilla según sexo (31/12)	2021		2022		2023	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	303	27,01	313	27,26	307	26,51
Hombres	819	72,99	835	72,74	851	73,49
Contribución total	1.122	100	1.148	100	1.158	100

Plantilla según edad (31/12)	2021		2022		2023	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	58	5,20	86	7,49	96	8,29
Entre 30 y 50 años	727	64,80	717	62,46	702	60,62
Más de 50 años	337	30,00	345	30,05	360	31,09
Total	1.122	100	1.148	100	1.158	100



Plantilla según categoría profesional (31/12)	2021		2022		2023	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	159	14,17	161	14,02	143	12,35
Titulación de grado medio	87	7,75	101	8,80	121	10,45
Cargos intermedios	334	29,77	345	30,05	360	31,09
Oficiales administrativos	145	12,92	142	12,37	135	11,66
Oficiales no administrativos	304	27,09	320	27,88	326	28,15
Personal auxiliar, obrero y subalterno	93	8,3	79	6,88	73	6,30
Total	1.122	100	1.148	100	1.158	100

Plantilla según tipo de contrato (31/12)	2021		2022		2023	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Personal con contrato fijo	1.052	93,76	1.085	94,51	1.097	94,73
Personal con contrato temporal	70	6,24	63	5,49	61	5,27
Total	1.122	100	1.148	100	1.158	100

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2021		2022		2023	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	3		5		4	
Hombres	6		3		2	
Total	9		8		6	

Ocupación (2-7, 401-1)

Creación neta de empleo y rotación según el sexo	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Altas durante el periodo	36	65	101	23	78	101	50	151	201
Bajas durante el periodo	44	110	154	48	138	186	55	134	189
%*	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Tasa de creación de empleo	11,94	8,04	9,10	7,44	9,44	8,89	6,34	4,80	5,21
Tasa de rotación	14,59	13,61	13,87	15,53	16,70	16,38	4,75	3,63	3,93

Creación neta de empleo y rotación según la edad	2021			2022			2023		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Altas durante el periodo	31	63	7	36	58	7	85	104	12
Bajas durante el periodo	35	71	48	34	102	50	58	78	53
%*	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Tasa de creación de empleo	53,68	8,74	2,11	45,71	8,14	2,03	7,97	6,01	2,82
Tasa de rotación	60,61	9,85	14,48	43,17	14,31	14,53	1,99	1,26	9,88

(*) Datos calculados con la plantilla media.

Nota: a partir de 2023, para el cálculo de los datos de ocupación no se tienen en cuenta las altas y las bajas derivadas de contratos temporales.

01
02
03
04
05



Contratación

(2-7)

Promedio de contratos a tiempo parcial según el sexo	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
	Personas trabajadoras	4,33	8,92	13,25	5,25	5,67	10,92	4,83	2,67

Promedio de contratos a tiempo parcial según la edad	2021	2022	2023
Menos de 30 años	1,33	1,00	1,33
Entre 30 y 50 años	4,50	3,50	3,42
Más de 50 años	7,42	6,42	2,75
Total	13,25	10,92	7,50

Promedio de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2021	2022	2023
Dirección y titulación superior	1,00	2,42	1,33
Titulación de grado medio	0,00	0,00	0,00
Mandos intermedios	2,33	2,67	1,50
Oficiales administrativos	3,42	3,00	2,67
Oficiales no administrativos	3,92	0,83	0,00
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,58	2,00	2,00
Total	13,25	10,92	7,50

Promedio de la plantilla según el sexo	2021			2022			2023		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	277,42	24,08	301,50	292,83	16,17	309,00	299,00	16,50	315,50
Hombres	753,67	54,75	808,42	774,42	52,08	826,50	803,25	51,08	854,33
Total	1.031,09	78,83	1.109,92	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83

Promedio de la plantilla según la edad	2021			2022			2023		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	30,50	27,25	57,75	47,08	31,67	78,75	66,08	34,33	100,41
Entre 30 y 50 años	677,09	43,58	720,67	682,08	30,67	712,75	683,25	31,83	715,08
Más de 50 años	323,50	8,00	331,50	338,09	5,91	344,00	352,92	1,42	354,34
Total	1.031,09	78,83	1.109,92	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83

Promedio de la plantilla según la categoría profesional	2021			2022			2023		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	156,00	0,00	156,00	158,33	0,00	158,33	152,33	0,00	152,33
Titulación de grado medio	77,67	1,92	79,59	90,67	6,17	96,84	106,67	5,67	112,34
Mandos intermedios	324,09	14,00	338,09	331,67	14,58	346,25	343,67	16,25	359,92
Oficiales administrativos	139,50	6,74	146,24	136,33	4,33	140,66	136,83	2,33	139,16
Oficiales no administrativos	280,33	19,92	300,25	295,25	19,25	314,50	309,08	17,83	326,91
Personal auxiliar, obrero y subalterno	53,50	36,25	89,75	55,00	23,92	78,92	53,67	25,50	79,17
Total	1.031,09	78,83	1.109,92	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83

01

02

03

04

05

Despidos (2-7)

Despidos según el sexo	2021	2022	2023
Mujeres	8	6	12
Hombres	22	25	22
Total	30	31	34

Despidos según la edad	2021	2022	2023
Menos de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	5	2	3
Más de 50 años	25	29	31
Total	30	31	34

Despidos según la categoría profesional	2021	2022	2023
Dirección y titulación superior	10	8	8
Titulación de grado medio	1	4	2
Mandos intermedios	12	9	13
Oficiales administrativos	7	5	4
Oficiales no administrativos	0	4	6
Personal auxiliar, obrero y subalterno	0	1	1
Total	30	31	34

Bienestar, conciliación y condiciones laborales

Seguridad y salud laboral (403-9, 403-10)

Seguridad y salud laboral	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia*	2,01	5,21	4,24	3,93	3,63	3,71	0	6,62	4,85
Índice de gravedad**	0,01	0,08	0,06	0,03	0,26	0,20	0	0,24	0,17
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	1	7	8	2	5	7	0	9	9
Accidentes sin baja	1	19	20	1	13	14	1	12	13
Accidentes <i>in itinere</i>	3	6	9	4	7	11	3	9	12

(*) IF = (número de accidentes con baja / horas trabajadas)*10^6.

Quedan excluidos los accidentes *in itinere*.

Durante 2023 se han producido un total de nueve accidentes con baja, de forma que el índice de frecuencia se sitúa en un 4,85, por encima del objetivo anual establecido.

(**) IG = (número de días perdidos/horas trabajadas)*10^3

Se han contabilizado un total de 323 días perdidos por los accidentes con baja ocurridos, lo cual equivale a un índice de gravedad de 0,17, por debajo del objetivo anual establecido.



Absentismo

Absentismo	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	16.760,75	49.702,63	66.463,38	31.347	66.385	97.732	24.408	69.578	93.986
Índice de absentismo*	3,38	3,70	3,61	6,16	4,82	5,18	4,68	4,89	4,84

(*) Índice absentismo = (total horas absentismo / total horas trabajadas) * 100

2021 es aún un año de plena pandemia (menos operativo y más teletrabajo), y en 2022, con el retorno a la normalidad, el porcentaje de absentismo aumentó a un nivel equivalente al prepandemia (porcentaje global en 2019: 6,28%).

Clasificación del absentismo por horas	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidente laboral	23	1.791	1.814	105	3.010	3.115	0	1.983	1.983
Accidente <i>in itinere</i>	0	367	367	0	2.451	2.451	23	50	73
Enfermedad	16.738	47.545	64.283	31.242	60.681	91.923	24.385	66.588	90.973
Baja de larga duración*	0	0	0	0	243	243	0	957	957
Total general	16.761	49.703	66.463	31.347	66.385	97.732	24.408	69.578	93.986

(*) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua.

Datos de accidentalidad empleados externos ubicados en nuestras instalaciones (2-8, 403-7, 403-9)

	2021	2022	2023
Horas trabajadas	564.525	379.939	684.957
Accidentes de trabajo con baja (<i>no in itinere</i>)	24	28	62
Días perdidos	444	568	2.550
Índice de frecuencia*	42,51	73,69	90,52
Índice de gravedad**	0,79	1,49	3,72
Accidentes de trabajo mortales	0	0	0
Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Días perdidos - Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Índice de frecuencia * - Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Índice de gravedad ** - Accidentes de trabajo graves	0	0	0

Se realiza un seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras externas que trabajan en nuestras instalaciones o en la vía pública y, a nivel documental, se tiene un control digital exhaustivo del número de horas trabajadas.

Las tareas que se realizan, principalmente, por parte de este personal externo son mantenimientos especializados e instalaciones de nueva maquinaria y canalizaciones.

Las 684.957 horas trabajadas en 2023 equivalen en 410 trabajadores equivalentes a tiempo completo (según horas convenio de Aigües de Barcelona).

(*) Índice de frecuencia = número de accidentes laborales con baja / total de horas trabajadas x 1.000.000

(**) Índice de gravedad = (días perdidos a causa de accidentes laborales no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000

- Nota: Se cogen para los cálculos las 20 empresas más relevantes que prestan servicios en nuestras instalaciones según los siguientes criterios:
 - Solo aquellas que tienen trabajadores en nuestras instalaciones
 - Aquellas que facturan más o de forma más recurrente
 - Aquellas que realizan tareas más peligrosas (espacios confinados, trabajo en altura, químicos, manejo de maquinaria pesada...)
 - Subcontratos que han tenido más accidentes en el año

01

02

03

04

05



Conciliación personal, familiar y laboral

Flexibilidad	2021				2022				2023			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
Número de personas con reducción de jornada para cuidar a hijos u otros	23	8	31	2,76	21	9	30	2,61	18	8	26	2,34
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	279	343	622	55,44	290	363	653	56,88	285	370	655	56,56

Atracción y fidelización del talento

Formación

(404-1)

Horas de formación según la categoría y el sexo	2021			2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	1.951,48	3.344,12	5.295,60	2.592,10	2.944,75	5.536,85	2.060,29	2.654,09	4.714,38
Titulación de grado medio	895,03	2.083,53	2.978,56	1.404,20	2.542,87	3.947,07	2.651,00	2.906,20	5.557,20
Mandos intermedios	1.933,17	5.791,03	7.724,20	4.200,48	6.495,07	10.695,55	5.834,88	9.432,54	15.267,42
Oficiales administrativos	1.221,43	519,98	1.741,41	1.427,45	793,37	2.220,82	2.867,40	1.275,49	4.142,89
Oficiales no administrativos	6,00	8.580,10	8.586,10	281,00	11.558,78	11.839,78	661,50	7.287,26	7.948,76
Personal auxiliar, obrero y subalterno	192,00	1.233,25	1.425,25	164,42	1.030,80	1.195,22	233,56	814,09	1.047,65
Total	6.199,11	21.552,01	27.552,12	10.069,65	25.365,64	35.435,29	14.308,63	24.369,67	38.678,30

Promoción

(2-7, 405-1)

Promoción interna	2021	2022	2023
Mujeres promocionadas internamente	26	31	21
Hombres promocionados internamente	70	71	63

(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 6,84% y el de hombres del 7,40%.

01

02

03

04

05



Diversidad, equidad e inclusión

Entorno de trabajo igualitario y diverso

(2-7, 405-1)

Igualdad (%)	2021	2022	2023
Mujeres en el Consejo de Administración	40,00	43,75	50,00
Mujeres en el órgano de Dirección	50,00	33,33	33,33
Mujeres en cargos directivos y de mando	39,15	40,32	38,98

Personas con discapacidad según el sexo	2021	2022	2023
Mujeres	12	12	12
Hombres	16	15	12
Total	28	27	24
% sobre total de la plantilla	2,50	2,35	2,07

Brecha salarial global

(405-2)

Brecha salarial	2021	2022	2023
%	3,52	3,54	3,22

Salario medio anual 2023	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	307	56.124,61	851	57.989,83	57.495,33	3,22%

Salario medio anual 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	313	53.223,94	835	55.178,37	54.645,50	3,54%

Salario medio anual 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

01

02

03

04

05

Brecha salarial según la edad

Media de retribuciones según la edad 2023	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	25	43.595,42	71	42.228,69	42.584,61	-3,24%
Entre 30 y 50 años	200	56.323,59	502	56.600,07	56.521,30	0,49%
Más de 50 años	82	59.459,15	278	64.524,72	63.370,89	7,85%

Media de retribuciones según la edad 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	26	40.473,28	60	38.509,16	39.102,96	-5,10%
Entre 30 y 50 años	205	53.583,54	512	54.511,99	54.246,53	1,70%
Más de 50 años	82	56.367,80	263	60.278,52	59.349,01	6,49%

Media de retribuciones según la edad 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 y 50 años	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Más de 50 años	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

Brecha salarial según la clasificación profesional

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2023	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección*	3	101.550,85	6	110.766,49	107.694,61	8,32%
Mando	66	69.460,64	102	75.202,86	72.946,99	7,64%
Personal técnico	120	54.364,83	211	58.236,36	56.832,79	6,65%
Personal administrativo	100	49.779,69	42	46.987,94	48.953,96	-5,94%
Personal operario	18	46.636,19	490	54.597,32	54.315,23	14,58%

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección*	2	103.005,71	4	135.363,83	124.577,79	23,90%
Mando	73	68.759,86	107	73.691,32	71.691,34	6,69%
Personal técnico	111	50.751,40	198	56.929,98	54.710,49	10,85%
Personal administrativo	107	46.547,66	37	42.523,22	45.513,60	-9,46%
Personal operario	20	40.980,33	489	50.719,87	50.337,17	19,20%

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección*	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Mando	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal técnico	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administrativo	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operario	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%

(*) A partir de 2023 se reporta a la categoría 'Dirección' la estructura directiva reportada en la página 160, mientras que en los años anteriores se hacía referencia al Comité de Dirección.

Acción social y garantía de suministro

 01
02
03
04
05

Un agua más social para un mundo más social

Acción social	2021	2022	2023
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)	199	212	194

Contribución social (M€)*	2021	2022	2023
Contribución social según LBG	1,9	2,8 **	2,5
Patrocinios	0,4	0,6	0,7
Proyectos propios y otros	1,5 ***	2,2 ***	1,8

(*) Importes contabilizados: en dinero, especie y costes de gestión.

(**) El incremento de 0,9 millones de euros en 2022 viene provocado, principalmente, por el despliegue del Plan director de acción social (proyectos realizados con el tercer sector) y por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

(***) Importe recalculado por redistribución de importes entre categorías.

Contribución a ONG y fundaciones (M€)*	2021	2022	2023
ONGs y fundaciones	0,5	1,7	1,5

(*) Fracción de la contribución social destinada a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones.

Área de contribución a la sociedad (%)*	2021	2022	2023
Educación	27	27	35
Salud	12	6	10
Desarrollo económico	34	28	20
Medio ambiente	2	6	5
Arte y cultura	9	5	6
Bienestar social	15	15	6
Ocupación y emprendimiento	-	-	2
Otros	1	13 **	16 **
Total	100	100	100

(*) Clasificación según estándar LBG.

(**) Costes de gestión y cuotas de representación a entidades.

Patrocinios*	2021	2022	2023
Euros	428.134	694.040 **	653.483
Número de acciones	128	149	134

(*) Importes contabilizados: en dinero, especie y costes de gestión.

(**) El incremento de 0,2 millones de euros en 2022 viene provocado, principalmente, por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad (203-2)

Bonificaciones y ayudas	2021	2022	2023
Familias con tarifa social	53.333	56.757	60.987
Tarifa social (M€)	4,9	8,1	8,6

Altas sin derecho de uso	2021	2022	2023
Número	432	492	647 *

(*) El incremento de altas sin derecho de uso en 2023 se encuentran, principalmente, concentrados en la ciudad de Barcelona.

Satisfacción de los clientes

Nuestros clientes

Número de clientes	2021	2022	2023
Nº clientes	1.281.169	1.303.536	1.304.777

Número de suministros	2021	2022	2023
Hogares	1.251.724	1.259.690	1.267.764
Industrias	8.190	8.200	8.255
Comunidades de vecinos	48.900	49.553	50.222
Comercios	141.943	142.402	143.893
Servicios municipales	10.246	10.327	10.447
Total	1.461.003	1.470.172	1.480.581



Encuestas de satisfacción

Encuestas de escucha activa	2022		2023	
	Valor NSS* acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	Valor NSS* acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)
Global	63,91%	4,66	63,00 %	4,59
Llamada	64,98%	4,68	63,49 %	4,59
Visita	62,08%	4,39	58,11 %	4,49
Web	26,74%	4,17	34,97 %	4,22

(*) El índice Net Satisfaction Score (NSS) se calcula como el número de personas que están muy satisfechas con la experiencia (otorgan una puntuación de 9 a 10) menos el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (otorgan una puntuación entre 0 y 6) en porcentaje respecto del total, y es un valor acumulado de todo el año 2023.

Durante 2023 se han realizado un total de 490.553 encuestas de escucha activa, con un porcentaje de respuesta del 41,41%.

Evolución satisfacción de los clientes	2021	2022	2023
Índice de satisfacción	7,49	7,42	7,55

Digitales y siempre accesibles

Canales de atención digital	2021 *		2022 *		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contratos alta área de clientes (web)	504.789	34,55	560.735	38,14	621.626	41,98
Contratos con factura digital	223.238	15,27	326.981	22,24	419.642	28,34

(*) Datos históricos no auditados, al ser un nuevo indicador que se empieza a reportar en 2023.

Requerimientos y reclamaciones

Requerimientos	2021	2022	2023
Requerimientos para los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)*	1.695.897	1.853.148	1.875.920

(*) Requerimiento es el registro de cualquier contacto que hace el cliente con Aigües de Barcelona. Los requerimientos se tipifican como solicitudes y consultas.

Número de requerimientos por canal	2021 *		2022 *		2023 *	
	Total	%	Total	%	Total	%
Área de clientes (oficinas en red)	400.485	23,61	618.205	33,36	589.121	31,40
Oficinas presenciales	55.225	3,26	53.993	2,91	59.152	3,15
Atención telefónica	991.077	58,44	961.705	51,90	1.021.924	54,48
Correo electrónico	171.681	10,12	145.353	7,84	121.666	6,49
Otros canales	77.429	4,57	73.892	3,99	84.057	4,48
Total	1.695.897	100	1.853.148	100	1.875.920	100

Requerimientos generados durante el año natural por tipología	2021	2022	2023
Consultas	706.361	691.135	695.714
Reclamaciones comerciales	13.224	8.523	11.884
Reclamaciones técnicas	47.037	43.870	41.924
Solicitudes	929.275	1.109.234	1.126.002
Incumplimientos Carta de Compromisos*	-	386	396
Total	1.695.897	1.853.148	1.875.920

(*) A partir de 2022, se amplía con la tipología de requerimientos 'Incumplimientos Carta de Compromisos', que los años anteriores no se reportaban dentro de este apartado.

01

02

03

04

05



Reclamaciones* comerciales cerradas	2021	2022	2023
Número de reclamaciones	14.228	8.335	11.501
Favorables al cliente	5.408	3.459	4.015
Desfavorables al cliente	7.747	4.055	4.328
Otros	1.073	821	3.158

(*) Reclamación es una demanda que hace un cliente a Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con algún servicio prestado, factura, etc.

Reclamaciones técnicas cerradas	2021	2022	2023
Número de reclamaciones	45.758	44.113	40.788

Reclamaciones atendidas en menos de nueve días*	2021	2022	2023
%	69,96	99,79	99,77

(*) El indicador del tiempo de respuesta de las reclamaciones comerciales se calcula sobre un subconjunto de las reclamaciones cerradas, que son las que estipula el Acuerdo Marco: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.

Carta de Compromisos	2021	2022	2023
Municipios	23	23	23
Clientes con Carta de Compromisos	1.461.027	1.470.196	1.480.600
Indemnizaciones según la Carta de Compromisos	741	288	249

Customer counsel

Customer counsel	2021	2022	2023
Reclamaciones totales recibidas	124	123	77

Estado de las reclamaciones a 31 de diciembre	2021*	2022*	2023
Cerradas	124	123	71
En curso	0	0	6

Reclamaciones según tipo (% sobre el total registrado)	2021	2022	2023
Consumo de agua o escape	53,23	52,85	55,84
Conceptos facturados	15,32	5,69	14,29
Proceso de contratación o cambio de nombre	5,65	22,76	7,79
Atención al cliente	13,70	15,45	22,08
Otros	12,10	3,25	0

01

02

03

04

05



Reclamaciones según tipo de gestión realizada %	2021	2022	2023
Mediación	81	87	82
Asesoramiento	14	2	4
No aceptadas	1	2	9
Transferidas a la empresa	4	9	4
Resolución <i>Customer counsel</i>	0	0	1

Reclamaciones según resultado obtenido (%)**	2021	2022	2023
Favorables o parcialmente favorables	79	80	79
Neutras: asesoría	17	13	13
Desfavorables	2	5	4
Cliente no acepta propuesta	2	2	4
Empresa no puede aplicar propuesta	0	0	0

(*) Los datos de 2021 y 2022 se han actualizado a 31/12/23 y, por este motivo, no coinciden con las del informe del año anterior, que se extrajeron al cierre del año en estudio.

(**) Los datos de 2023 son sobre el total de reclamaciones cerradas a 31/12/23.

La mayoría de las reclamaciones gestionadas en 2023, igual que en años anteriores, continúan siendo las relativas a discrepancias con el consumo facturado o al tratamiento de escapes.

01

02

03

04

05

Cadena de suministro responsable

Licitaciones	2021	2022	2023
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	60	55	52

(204-1, 413-1)

Compra local	2021	2022	2023
%	71,1	75,2	71,6

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (número de proveedores)	2021	2022	2023
Local (provincia de Barcelona)	933	984	953
Resto de Cataluña y España	354	377	384
Internacional	25	37	35

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (M€)	2021	2022	2023*
Local (provincia de Barcelona)	208,03	188,11	225,89
Resto de Cataluña y España	67,33	61,70	88,79
Internacional	0,35	0,30	0,67

(*) El incremento del volumen de compra producido en 2023 ha sido debido a: a) el incremento del coste de la energía eléctrica, principalmente en el ámbito de saneamiento, b) la compra de carbón activo y de membranas de ósmosis derivada de la situación de sequía, c) el incremento del coste de los productos químicos y d) el incremento en el Plan inversor 2023 por las obras de sequía.

% proveedores certificados	2021	2022	2023
Proveedores con ISO 9001	84,1	84,7	73,4
Proveedores con ISO 14001	82,7	83,6	71,7
Proveedores con ISO 45001	70,2	72,9	60,2

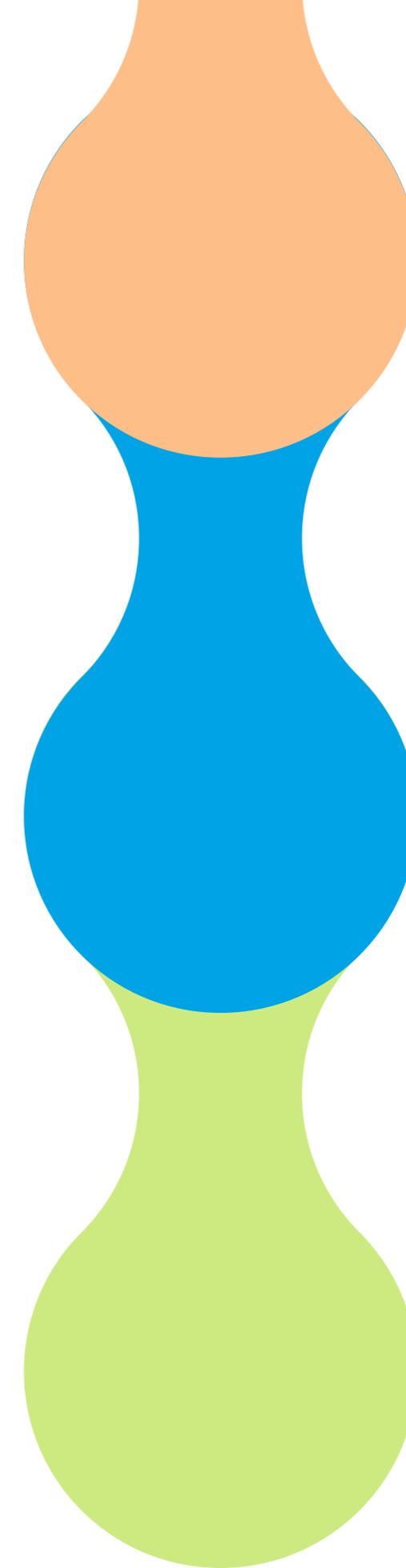
Evaluación de proveedores	2021	2022	2023
Proveedores evaluados	1.158	1.201	1.184
Valoración alta (8-10)	96%	95%	92%
Valoración media/alta (6-8)	4%	5%	8%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

(414-1)

Volumen de compra certificada RSC/ ASG	2021	2022	2023
% ASG	-	-	58,1*
% RSC	80,8	81,2	-

(*) En 2023 calculamos el valor ASG, más alineado con las nuevas directivas en materia de sostenibilidad. El cambio del contratista principal en Aigües de Barcelona, Serveis de Canalització i Obres, de nueva creación, ha modificado la tendencia alcista que se tenía.

Resultados encuesta cadena de valor (base sobre 5)	2021	2022	2023
Facilidad para identificar y contactar con diferentes interlocutores de Aigües de Barcelona	4,05	4,29	4,24
Grado con el que AB apuesta por el diálogo con los proveedores	4,12	4,26	4,40
Cumplimiento en criterios de responsabilidad social y medioambiental y por prácticas responsables en la cadena de suministro	4,36	4,25	4,47





ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2024

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders.

Declaración de uso

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del 2023.

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

GRI 2 - Contenidos Generales 2021

2-1	Detalles organizativos	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, España		✓		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Todas las actividades están localizadas dentro del área metropolitana de Barcelona. No hay diferencias respecto al listado de entidades incluidas dentro del Estado de Información no Financiera (EINF) y las Cuentas Anuales (CCAA).		✓		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2023, ciclo anual		✓		
2-4	Actualización de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
2-5	Verificación externa	240-241		✓		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	52-64, 66-67, 142-147, 150-153, 184-191, 208-210, 228-233		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleados/as	103-104, 110-115, 117-121, 219-222, 224-225		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Trabajadores que no son empleados	223		✓		ODS 8
2-9	Estructura de gobernanza y composición	156-159		✓		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	157-159		✓		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	157		✓		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	159, 171		✓		
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	159, 171		✓		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	206		✓		
2-15	Conflictos de interés	202-203, 206		✓	Principio 10	

01
02
03
04
05



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	159, 203		✓	Principio 10	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	159		✓		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Restricciones de confidencialidad (esta información afecta a personas muy concretas y pondría en riesgo su privacidad).			
2-19	Políticas de remuneración					
2-20	Proceso para determinar la remuneración					
2-21	Ratio de compensación total anual					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3-7, 15-18, 20-23		✓		ODS 12
2-23	Compromisos y políticas	101-102, 161		✓	Principios 1 y 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	203		✓		ODS 12
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	203		✓	Principios 1 y 2	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	203		✓	Principio 10	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	En el año 2023 no ha habido multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambiental que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000€, ni tampoco multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el ámbito social o económico que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000€.		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
2-28	Afiliación a asociaciones	198		✓		ODS 17
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	192-198		✓		ODS 17
2-30	Convenios de negociación colectiva	El 100% de los trabajadores/as de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos.		✓	Principio 3	ODS 8, ODS 17



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

GRI 3 - Temas materiales 2021						
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	29-30		✓		
3-2	Lista de temas materiales	29-30		✓		
Gestión del ciclo integral del agua						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	46-73, 208-210		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303 Agua y efluentes 2018						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	46-54, 56-61, 63-64, 66-67, 208, 210		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Extracción de agua	55, 208-209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-4	Vertido de agua	209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consumo de agua	56, 83, 208-209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016						
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	69-72, 176, 210		✓		ODS 6
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2023 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 6
Energía y mitigación del cambio climático						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	41-43, 74-81, 211-213		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

GRI 302 Energía 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	78-79, 212-213		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305 Emisiones 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	75-76, 211-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	75-76, 211-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	75-76, 211-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	75-76, 211-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducción de los GEI	74-76, 211-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Adaptación al cambio climático						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	43-51, 64-66, 82-83, 213		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	84-86, 214-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
GRI 306 Residuos 2020						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	85, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-3	Residuos generados	85, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-4	Residuos no destinados a eliminación	85, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-5	Residuos destinados a eliminación	85, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15

01
02
03
04
05



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

Emisiones (prevención de la contaminación)						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	87-91		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Protección del litoral y biodiversidad						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	92-96		✓		ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Bienestar, conciliación y condiciones laborales						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	101-116, 222-224		✓	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6	
GRI 401 Empleo 2016						
401-1	Contratación de nuevos empleados/as y rotación de personal	220		✓	Principio 6	ODS 8
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106-108, 176		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	106		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	106		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107-108		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formación de los trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	109		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores/as	106, 110		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores/as directamente vinculados mediante relaciones comerciales	106, 223		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de salud y seguridad laboral	106		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	108, 222-223		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	222		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
Acción social y garantía de suministro						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	128-140, 147-149, 227-228		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	35, 37, 148-149, 227-228		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 11
GRI 413 Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	128-140, 188, 227, 232		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Satisfacción de los clientes						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	141-147, 151-153, 228-231		✓		ODS 12
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	150		✓		ODS 12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En el año 2023 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓		ODS 12

01
02
03
04
05



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

Atracción y fidelización del talento

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	104, 116-121, 124		✓		ODS 8
GRI 404 Formación y educación 2016						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	104, 117-118, 224		✓		ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesionales	100%		✓		ODS 8

Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestió dels temes materials	104, 122-126, 158, 225		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	104, 122, 158, 219, 224-225		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10

Buen gobierno y gestión de riesgos

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	155-178		✓	Todos los principios	ODS 12
GRI 201 Desempeño económico 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	32-34, 36, 164, 218		✓		ODS 12

Tecnología e innovación

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	179-183		✓		ODS 9

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

Gestión de datos y ciberseguridad

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	173-175		✓		ODS 9

Cadena de suministro responsable

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	184-191, 232-233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	188, 232		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado los filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12

Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	14-30		✓		

Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	192-198		✓		ODS 17

Ética empresarial

GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	200-204		✓	Principio 10	ODS 12

01
02
03
04
05



Tabla de cobertura de los aspectos materiales

(3-1, 3-2)

Tema material	Cobertura *	Implicación **
GRI 201: Desempeño económico 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 302: Energía 2016	Interna y externa	Directa
GRI 303: Agua y efluentes 2018	Interna y externa	Directa
GRI 305: Emisiones 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 306: Residuos 2020	Interna y externa	Directa
GRI 401: Ocupación 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 404: Formación y educación 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Interna y externa	Directa
GRI 413: Comunidades locales 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Interna y externa	Directa
Protección del litoral y biodiversidad	Interna y externa	Directa
Tecnología e Innovación	Interna y externa	Directa e indirecta
Gestión de datos y Ciberseguridad	Interna y externa	Directa
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Interna y externa	Directa e indirecta
Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	Interna y externa	Directa e indirecta
Ética empresarial	Interna y externa	Directa e indirecta

(*) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización o fuera de la organización.

(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto a través de las relaciones de negocio).

01

02

03

04

05



VERIFICACIÓN EXTERNA

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrà Fórum
Avda. Sarrà, 102-106
08017 Barcelona

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

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2023" (en adelante, la Memoria) de Aigües de Barcelona adjunta y en su "Índice de contenidos GRI". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

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

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

Criterios

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

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

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Vivero, s/n, 28003 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, B.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio e.B, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78972506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.



Conclusión

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2023 adjunta revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde



27 de junio de 2024

01

02

03

04

05



CONTACTO

La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad es responsabilidad del departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para mayor información, podéis poneros en contacto con este departamento a través de los canales siguientes:

Dirección postal

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Dirección electrónica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat



