



CLASE 8.^a



ON1284358



**Aigües de
Barcelona**

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

ESTAT D'INFORMACIÓ

NO FINANCERA

CORRESPONENT A L'EXERCICI 2019



CLASE 8.^a

CLASE 8.^a



ON1284359

Índex

Índex	1
1. Model d'empresa.....	3
2. Una estratègia compromesa amb la sostenibilitat.....	7
3. Gestió del risc	13
4. Ètica i transparència, base de la nostra cultura empresarial.....	17
5. Respecte als drets humans.....	20
6. Lluita contra la corrupció i el suborn	20
7. Blanqueig de capitals	21
8. Gestió econòmica responsable	21
9. Innovació com a palanca de futur	23
10. Informació sobre qüestions mediambientals	24
11. Informació relativa a temes socials i de persones treballadores	31
12. Relació amb la societat	43
13. Cadena de subministrament	50
14. Índex de continguts requerits per la llei 11/2018 de 28 de desembre de 2018 d'informació no financera i diversitat	52



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284360

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

En la seva elaboració, s'ha treballat amb dades financeres consolidades i no financeres no consolidades a 31 de desembre de 2019. S'han considerat les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (2017/C 215/01) derivades de la Directiva 2014/95/UE i el que estableixen els estàndards de Global Reporting Initiative (estàndards GRI), que també serveix de referència per a l'elaboració de l'informe de sostenibilitat que cada any es publica i que en aquest exercici complementa i detalla el que indica aquest estat d'informació no financera.

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

En l'elaboració d'aquest informe i la selecció dels seus continguts, s'han tingut en compte els resultats de l'anàlisi de materialitat duta a terme el 2019 (vegeu l'apartat "Anàlisi de Materialitat"). D'aquesta manera, en aquest estat d'informació no financera s'indica, per a cada qüestió proposada per la Llei 11/2018, el grau de rellevància que tenen per a la companyia les polítiques associades, els riscos relacionats i els indicadors de referència utilitzats per fer-ne el seguiment i l'avaluació.



CLASE 8.^a



ON1284361

1. Model d'empresa

A Aigües de Barcelona portem més d'un segle al costat de la ciutadania de Barcelona i de la seva àrea metropolitana. Concentrem tots els nostres esforços a oferir una excel·lent gestió del cicle integral de l'aigua que asseguri el desenvolupament humà i un creixement econòmic sostenible.

Visió: ser un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua.

Missió: contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Cuidar l'aigua i fer ciutat d'acord amb el nostre compromís amb les persones.

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

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

Composició accionarial

15 %
Àrea Metropolitana
de Barcelona

70 %
Societat General
d'Aigües de Barcelona

15%
CriteriaCaixa, SAU

Garantim una gestió responsable i sostenible del cicle integral de l'aigua assegurant la protecció i la millora de l'entorn així com l'accés a una aigua de qualitat excel·lent per a tothom, encara que no la pugui pagar

1.1 Activitat de la companyia

A Aigües de Barcelona treballem per oferir un servei de màxima qualitat a gairebé 3 milions de persones de Barcelona i l'àrea metropolitana. A través d'una xarxa de distribució puntera i distribuïda per tots els territoris als quals donem servei, Aigües de Barcelona fa una gestió responsable del cicle integral de l'aigua.

Una activitat que se centra en la captació, la potabilització, el transport i la distribució, així com la depuració de les aigües residuals abans de ser reutilitzades o retornades al medi natural.



CLASE 8.^a

REGISTRADA



ON1284362

Aigua potable	2019
Municipis	23
Habitants	2.921.310
Volum lliurat d'aigua a la xarxa (hm ³)	196,48
Nombre d'ETAP explotades per Aigües de Barcelona	6
Quilòmetres de xarxa	4.698,12
Nombre de dipòsits	83
Centrals de bombament	73
Vàlvules reguladores	137

Aigua per a usos no potables	2019
Municipis	10

Clavegueram	2019
Municipis servits	15
Habitants servits	499.544
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.368,97

Aigües depurades	2019
Municipis (*) Inclou els municipis que no pertanyen a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans	40
Habitants	3.386.008
Depuradores	7
Estacions de bombament	39
Càrrega contaminant equivalent (HE)	4.194.127
Aigua depurada (hm ³)	265,31

Reutilització	2019
Municipis	4
Volum d'aigua reutilitzada (hm ³)	12,39

Telecontrol	2019
Milions de registres diaris	1,5
Estacions remotes	112
Sensors a la xarxa d'abastament	5.600



CLASE 8.^a



ON1284363

1.2 Estructura organitzativa i òrgans de govern

1.2.1 Consell d'Administració

El Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el componen 16 membres nomenats per la Junta General d'Accionistes

Composició del Consell d'Administració (*)

Càrrec	Nom
President	Àngel Simon
Conseller delegat	Sociedad General de Aguas de Barcelona, SAU (persona física representant, Albert Martínez)
Vicepresident	Manuel Cermerón
Conseller	Narciso Berberana
Consellera	Marta Colet
Consellera	Montserrat Colldeforns
Conseller	Josep Dolz
Conseller	Ramón Folch
Consellera	Asunción Martínez
Consellera	Marta Palacio
Conseller	Jordi Parés
Conseller	Manuel Raventós
Conseller	Miquel Roca
Conseller	Jordi Ros
Conseller	Ciril Rozman
Conseller	Jordi Serra

(*) Composició vigent després dels acords adoptats per la Junta d'Accionistes i posterior Consell d'Administració, ambdós amb data de 24 de juliol de 2019. En data 24 de juliol de 2019, els consellers Josep Bagué, Arsenio Olmo, Esteban Arimany i Alejandro Jiménez van presentar la seva renúncia. Esteban Arimany i Alejandro Jiménez continuen en els seus càrrecs de secretari i vicesecretari, respectivament, del Consell d'Administració i comissions del Consell.

Comissions del Consell d'Administració

La companyia disposa de 5 comissions del Consell d'Administració: una d'executiva que té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte les legalment i/o estatutàriament indelegables, i quatre comissions més, no executives, que treballen sobre diferents eixos com l'Ètica, el Compliment i el Govern Corporatiu, els Comptes, la Participació Social i la Sostenibilitat. Totes elles tenen un pla de treball que se sotmet a aprovació per part del Consell i una memòria anual.

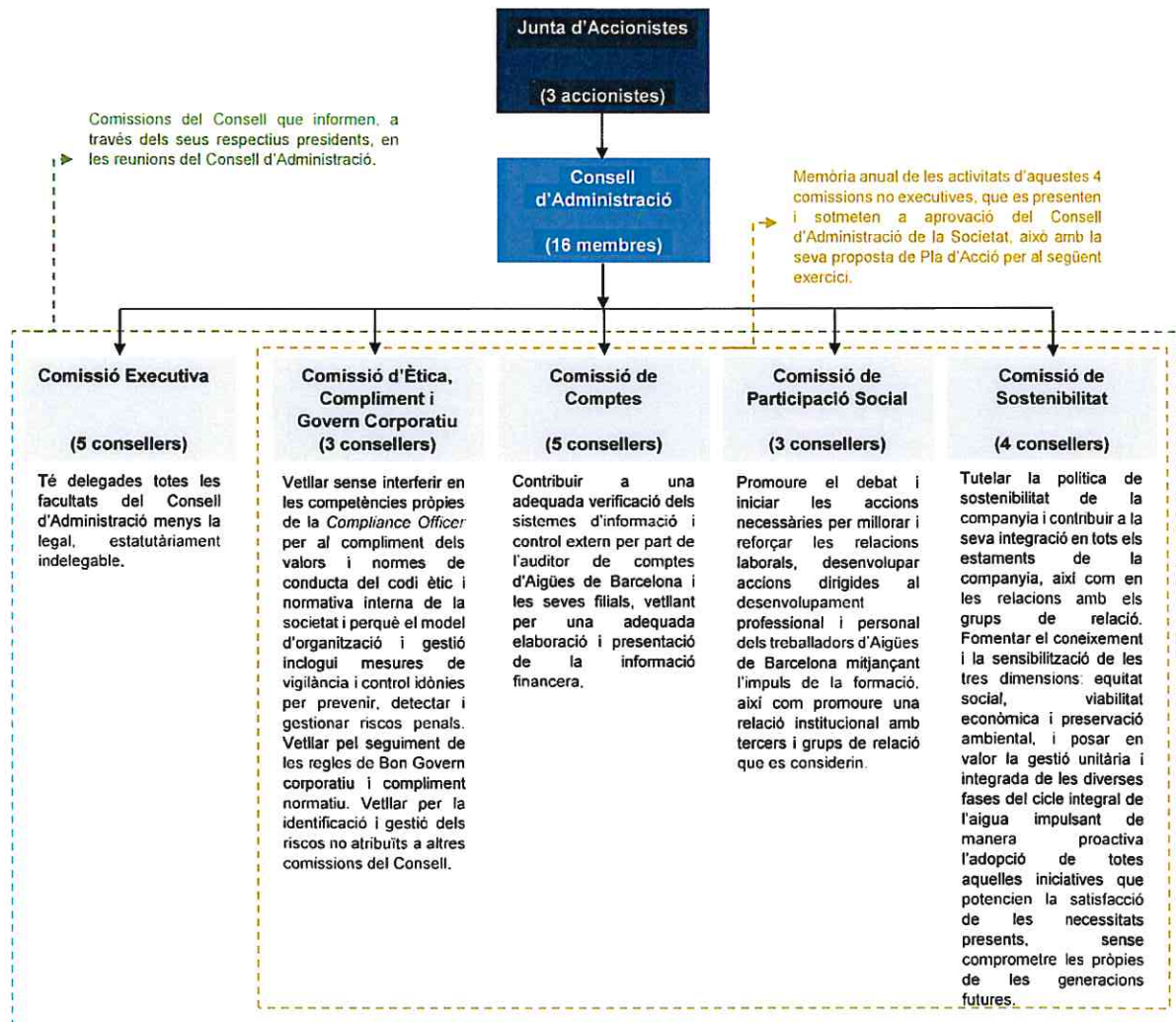


CLASE 8.^a

REGISTRADA



ON1284364



A la reunió de la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu relativa a incorporació de consellers i conselleres, es realitza una exposició sobre:

- Estructura accionarial, informe sobre l'estructura de la companyia, antecedents i constitució de la companyia, reglamentació bàsica de la companyia.
- Estructura d'aportacions societàries, Consell d'Administració, comissions del Consell d'Administració.
- Estructura funcional de la companyia, filial (AB Finance), polítiques, normativa interna i procediments, en matèria d'ètica i compliment, drets, deures i responsabilitats dels administradors.
- Assegurança de consellers i directius, aspectes jurídics de la societat i auditoria de comptes i memòria anual de gestió



CLASE 8.^a



ON1284365

1.2.2 Comitè de Direcció

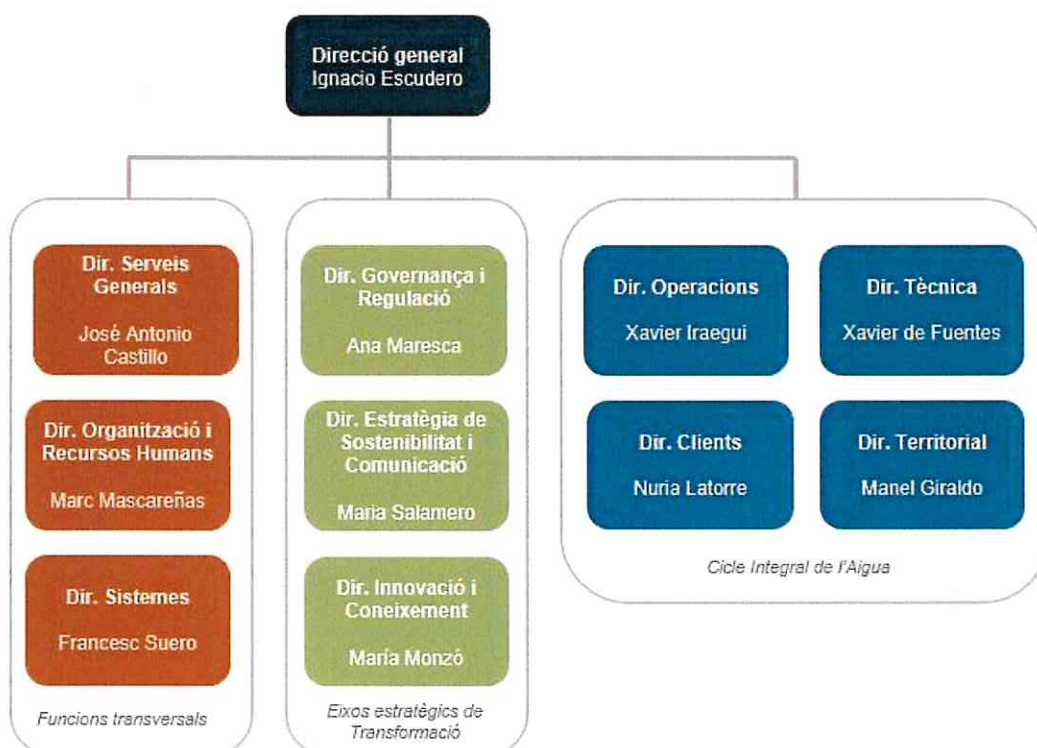
El Comitè de Direcció d'Aigües de Barcelona té com a funció principal donar compliment a les polítiques i acords que emanen del Consell d'Administració de l'empresa. Aquest Comitè estableix estratègies a llarg termini i garanteix la viabilitat econòmica de la companyia així com l'excel·lència del servei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

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

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

Composició del Comitè de Direcció

En data a 31 de desembre de 2019, l'equip directiu està format pels següents responsables de les diferents àrees que gestionen el dia a dia de la companyia.



2. Una estratègia compromesa amb la sostenibilitat

El context actual en què ens trobem, amb grans reptes climàtics i ambientals que posen en risc la sostenibilitat del planeta i amb una situació financera global marcada per una crisi econòmica força recent, ens exigeix un gran compromís com a organització que hem de saber assumir i integrar.

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



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284366

A escala organitzacional, les necessitats i expectatives de les administracions i la ciutadania demanen una major transparència i una comunicació oberta i bidireccional que permetin entendre la gestió que duu a terme Aigües de Barcelona i el seu compromís amb la garantia de la prestació del servei.

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

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

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

1. **Pensa en global, actua en local.** Estratègies prioritàries per a Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.
2. **Solucions específiques.** Estratègies emmarcades dins el pla d'acció Aigües 2020, que desenvolupen solucions específiques i replicables per abordar reptes concrets.
3. **Aliances com a motor.** Col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos Objectius de Desenvolupament Sostenible de manera directa o indirecta.

2.1 Involucrem els nostres grups de relació en la gestió de l'organització

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

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





CLASE 8.^a

ANÀLISI



ON1284367

Amb l'objectiu d'identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental més rellevants per als nostres grups de relació, **Aigües de Barcelona fa una anàlisi completa de materialitat cada dos anys.**

Durant el 2019, s'ha actualitzat l'anàlisi, amb l'objectiu d'identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental més rellevants per als nostres grups de relació.

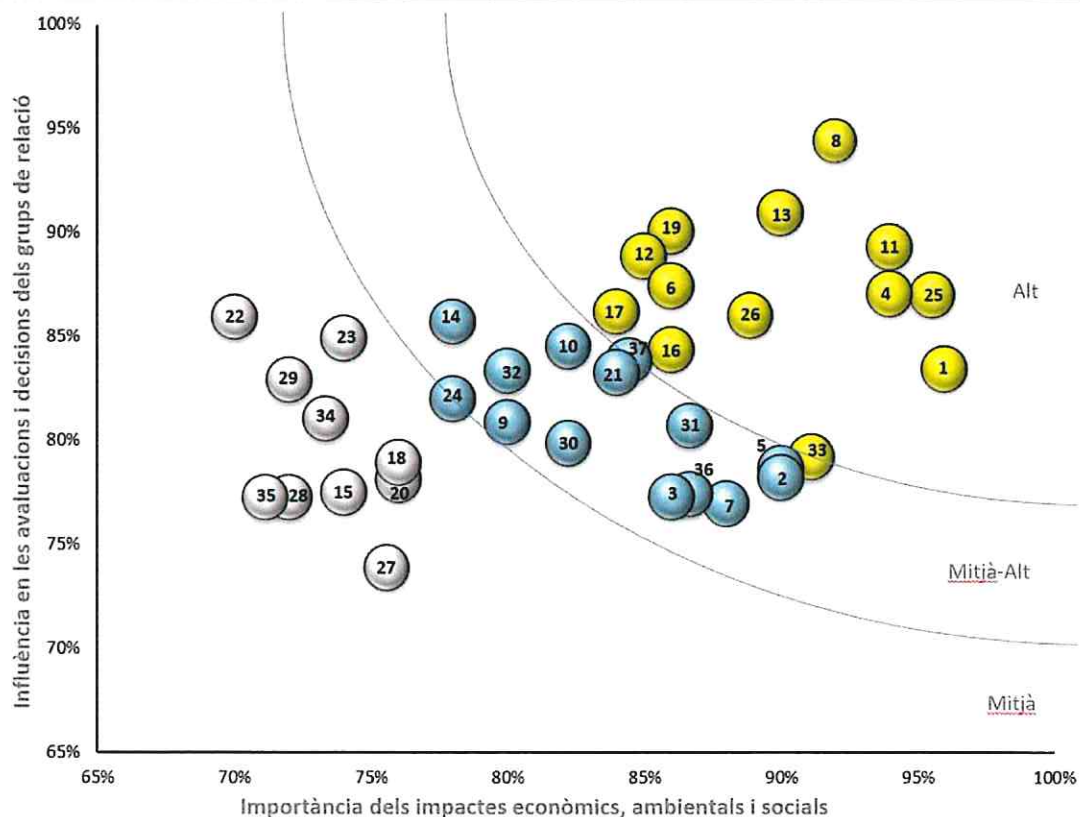
Aquesta anàlisi s'ha fet mitjançant diversos processos participatius en els quals s'ha implicat tant l'organització com els grups de relació.

De manera consensuada amb la Direcció, els temes que han assolit puntuacions superiors al 80% (en ambdós casos) han estat considerats rellevants per a l'organització. Aquest exercici de diàleg bidireccional ens ha d'ajudar a enfocar la nova estratègia 2020-2030 tenint en compte les necessitats i expectatives reals dels nostres grups de relació.

2.2 Anàlisi de materialitat

Segons les diferents valoracions, els 5 temes amb major rellevància tant per la companyia com pels diferents grups de relació són els temes dels pilars Aigua "qualitat de l'aigua" i "reutilització" i Persones "garantia del subministrament a usuaris en situació de vulnerabilitat", seguits per temes com "Ètica i compliance" del pilar Cultura de l'organització i "gestió dels períodes de sequera" també del pilar Aigua.

Cal destacar que els temes més rellevants, en concret pels diferents grups de relació entrevistats, han estat qualitat de l'aigua, gestió de períodes de sequera, adaptació al canvi climàtic i reutilització de l'aigua.





ON1284368

CLASE 8.^a

AGUA

	ID	TEMA	%
Cultura d'organització	4	Ètica i compliance	90,60%
	1	Bon govern i transparència	89,70%
	6	Transparència en la gestió del servei	86,80%
	5	Viabilitat financera a llarg termini	84,40%
	2	Gestió del risc i continuïtat del servei	84,10%
	7	Gestió públic-privada de l'aigua	82,50%
	3	Gestió de crisis i reputació	81,70%

	ID	TEMA	%
Ciutat	19	Adaptació al canvi climàtic	88,10%
	16	Inversions sostenibles	85,20%
	17	Eficiència energètica i energia renovable	85,10%
	21	Residus	83,70%
	14	Conscienciació y sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua	81,90%
	23	Preservació de la biodiversitat	79,50%
	22	Control de vessaments al mar	78,00%
	18	Reducció en la generació de gasos d'efecte hivernacle	77,50%
	20	Minimització de l'impacte de les operacions	77,10%
	15	Transferència del coneixement e innovació	75,80%

	ID	TEMA	%
Aigua	8	Qualitat de l'aigua potable	93,30%
	11	Reutilització de l'aigua tractada	91,70%
	13	Gestió de períodes de sequera	90,50%
	12	Disponibilitat de l'aigua	87,00%
	10	Eficiència de les xarxes de distribució de l'aigua	83,40%
	9	Tecnologies intel·ligents	80,50%

	ID	TEMA	%
Persones	25	Garantia de subministrament del servei d'aigua a usuaris en situació de vulnerabilitat	91,30%
	26	Satisfacció dels usuaris	87,50%
	33	Seguretat i salut laboral	85,20%
	37	Desenvolupament de la comunitat local	84,20%
	31	Captació de talent	83,70%
	36	Aliances i associacions	82,10%
	32	Diversitat i igualtat	81,70%
	30	Formació i desenvolupament dels treballadors/es	81,10%
	24	Claredat en les tarifes	80,00%
	29	Mesures de conciliació a treballadors/es	77,50%
	34	Diàleg i relació amb els treballadors/es	77,20%
	27	Gestió de dades personals	74,80%
	28	Compensació i prestacions als treballadors/es	74,70%
	35	Gestió responsable de les compres	72,20%

2.3 Els nostres compromisos

L'any 2018, de conformitat amb les demandes dels diferents grups amb els quals ens relacionem, vam revisar el nostre full de ruta. D'aquest procés van sorgir 7 nous compromisos que hem mantingut al llarg de tot el 2019 i fins al tancament de l'Estratègia Aigües 2020.

Compromisos

1. Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.
2. Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.
3. Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.
4. Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.
5. Reduir les nostres emissions de CO₂.
6. Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.
7. Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.



CLASE 8.^a



ON1284369

2.4 Aigües 2020, l'estratègia d'Aigües de Barcelona

Orientats sempre al benefici comú, l'estratègia de sostenibilitat Aigües 2020 ha marcat el full de ruta de la companyia des del 2015. Ha creat una base sòlida per a una gestió eficient i sostenible de l'aigua en benefici de tots els agents.

Aquest pla ha estat una estratègia rellevant que ha marcat un abans i un després en la gestió que fa Aigües de Barcelona de la sostenibilitat.

L'estratègia que es va definir l'any 2015, fruit d'un procés de participació interna, i que es va actualitzar el 2018, amb la participació externa, s'ha treballat d'una manera integral i integrada en tots els departaments de l'organització creant una cultura d'innovació, participació i col·laboració.

A les portes del 2020, a Aigües de Barcelona, podem dir que hem assolit el 73% dels objectius marcats el 2015. Tot i això, assumim que encara ens queda camí per recórrer quant al compliment dels objectius de reducció de fuites equivalent a una població de 60.000 habitants i l'augment del volum de compra amb criteris de sostenibilitat.

Durant el 2019, hem estat treballant en el nou pla estratègic 2020-2030 amb processos participatius interns i externs. Un pla que neix amb el propòsit de crear valor social, ambiental i econòmic, amb principis orientadors que donin resposta a les necessitats dels diferents grups de relació i tinguin en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

2.4.1 Objectius estratègics Aigües 2020

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2018	2019	Valoració
Persones	Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	35.675	42.838	
	Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.	Millorar un 5% la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	Índex de satisfacció de les persones treballadores	—	7,60 (2,70%)	
		Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels ciutadans	7,73 (8,87%)	7,75 (9,15%)	
		Millorar un 10% la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,2 (5,88%)	7,5 (10,29%)	
		Augmentar un 10% el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70%).	Volum de compra certificada amb RSC	66,38 % (-1,95 %)	*51,00% (-24,67%)	

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



ON1284370

CLASE 8.^a

CLASE 8.^a

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2018	2019	Valoració
Persones	Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.	Assolir un valor del 35% de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	33,33%	33,33%	
		Reduir un 20% l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).	Índex de gravetat d'accidents	0,27 (47,06%)	0,35 (31,37%)	
		Reduir un 20% l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015* (13,43).	Índex de freqüència	7,54 (43,86%)	10,24 (23,75%)	
		Ampliar les mesures de benestar personal al 70% de la plantilla.	Percentatge de treballadors que gaudeixen de mesures de benestar personal	63,29%	62,91%	
		Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	24,12 %	26,38%	

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2018	2019	Valoració
Aigua	Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.	Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	Volum d'aigua introduïda al sistema.(litres/hab./dia)	182,83	184,22	
		Reduir el volum de fuita equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	Reducció de l'ANR en habitants equivalents (125 litres/hab./dia)	32.386	17.001*	
		Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	Recursos alternatius: capacitat de retorn aigua prepotable	2,14%	8,10%	

(*) L'evolució del volum de fuita recuperat, mesurat en termes d'equivalència de consum anual d'una determinada població, ha tingut un retrocés motivat per l'efecte d'increment de consum el 2019, que porta implícit un augment del sota mesurament dels comptadors. D'altra banda, a l'octubre del 2019 s'ha corregit un desajust en un aparell de mesura per part del proveïdor d'aigua comprada que ha de permetre la millora de l'indicador. Dada consolidada interanual setembre 2019. Es modificarà la dada a la Memòria de Sostenibilitat que la companyia publica dins l'any en curs.



ON1284371

CLASE 8.^a

REGISTRO

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2018	2019	Valoració
Ciutat	Reducir les nostres emissions de CO ₂ .	Reducir un 10% l'emissió de tones de CO ₂ respecte de l'any 2015 (138.270,15 t CO ₂ equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO ₂ emeses respecte a l'any 2015 (138.270,15 t)	40,60%	41,20%**	
		Augmentar un 10% l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).	kWh generats d'energia verda	18.842.120 kWh (12,71%)	21.228.583 kWh (26,98%)	
	Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.	Reciclar el 50% de les terres generades a les obres de canalització.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	17,00 %	85,78%	
		Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	13	9	
		Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/hab./dia)	103,44	103,77	
	Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.	Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)	82	148	

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

3. Gestió del risc

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

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



CLASE 8.^a



ON1284372

Procediment d'identificació i anàlisi de riscos

Fase 1: Identificació dels riscos	El procés d'identificació dels riscos procedeix a l'avaluació d'aquests i produeix una llista dels riscos organitzada segons els riscos estratègics, financers i operatius. Els riscos són identificats atenent tant als factors que els causen com als efectes que puguin tenir en la consecució dels objectius d'Aigües de Barcelona.
Fase 2: Valoració dels riscos	L'objectiu de la valoració de riscos és prioritzar-los segons la seva magnitud o rellevància, considerant el seu eventual impacte econòmic o reputacional així com la seva probabilitat d'ocurrència.
Validació i aprovació	Confecció del Mapa de Riscos 2019.
Fase 3: Control dels riscos	Control i seguiment dels plans d'acció establerts des de cada àrea de l'organització amb l'objectiu de minimitzar el risc i aconseguir un millor grau de coneixement i control de l'estat en cada moment. El seguiment del grau d'acompliment dels plans d'acció es realitza semestralment, a fi d'estimar el grau d'acompliment i la seva efectivitat en el control i la mitigació del risc.

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

Categorització dels riscos

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

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



CLASE 8.^a

CLASE 8.^a



ON1284373

Després de la revisió i l'agrupació de la informació, s'ha confeccionat el Mapa de riscos 2019, que recull els riscos identificats considerant tant l'impacte com la probabilitat d'ocurrència. El Mapa de riscos ha estat aprovat pel Consell d'Administració, la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració i pel Comitè de Direcció.

Riscos i disrupcions: maduració de sistema de continuïtat d'Aigües de Barcelona

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

L'operació d'un sistema de continuïtat parteix de l'anàlisi de context i les necessitats dels grups de relació, per, mitjançant una anàlisi d'Impacte de Negoci (AIN), determinar aquells processos i actius (edificis, persones, sistemes, etc.) on la indisponibilitat serà causa d'una disrupció. Sobre aquests actius es realitzarà una Avaluació de Riscos (AR) en la qual no és tan important l'amenaça i la probabilitat que es materialitzi el risc com l'impacte (la disrupció), donant pas a la creació de Plans de Continuïtat per a aquells riscos on el nivell residual es considera no acceptable per no disposar de controls o barreres suficients.

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

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

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

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

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

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



CLASE 8.^a



ON1284374

3.1 Sistemes de gestió operacionals

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

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

Des del punt de vista de la **sostenibilitat global de la companyia**, disposem d'una política de gestió integrada d'acord amb els principis de protecció del medi ambient, la gestió energètica eficient i la prevenció de riscos laborals. Així mateix, des de l'any 2016, s'integra la SGE21 en la gestió de la responsabilitat, que incorpora, a més dels aspectes esmentats, la prevenció de la corrupció i el compliment dels drets humans.

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



3.1.1 Sistema d'auditories internes i externes

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

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

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



CLASE 8.^a



ON1284375

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

Durant el 2019 s'han realitzat **15 auditories** de les quals 3 han estat internes i 12 externes.

Internes:

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

Externes

1. Qualitat segons ISO9001
2. Gestió Ambiental segons ISO14001
3. Gestió Energètica segons ISO50001
4. Seguretat i Salut Laboral segons OHSAS18001
5. Gestió Risc Sanitari Aigua, ampliat abast amb les ETAP Besòs i ETAPs Estrella 1 i Estrella 2 segons ISO22000
6. Gestió Ètica i socialment responsable, s'ha certificat segons la nova norma i ampliat amb edifici Pujades segons SGE21
7. Accidents Greus (SJD) segons normativa vigent
8. Continuitat segons ISO23001
9. Indicadors Acord Marc, segons l'Acord Marc 2014-2018
10. Verificació de la petjada de carboni segons ISO14064-1
11. EFR
12. Seguretat de la Informació (CCO Transport) segons ISO27001, nova acreditació

4. Ètica i transparència, base de la nostra cultura empresarial

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

D'acord amb aquesta responsabilitat, adoptem obligacions que van més enllà de la legislació i que preveuen possibles riscos d'incompliment.

La configuració d'un marc ètic i del sistema de prevenció de comissió de delictes, a la pràctica es configura a través dels següents recursos:

- El **Codi ètic**, document que estableix els valors, els principis, els comportaments ètics i el respecte dels drets humans a Aigües de Barcelona.
- La figura de **compliance officer**, nomenada específicament pel Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona el 2016 i reelegida el 2018, que vetlla per prevenir i minimitzar les conductes contràries a l'ètica, el risc de comissió de delictes i l'incompliment normatiu penal al si de l'organització.
- El **model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals**, que conté els principis i el marc d'actuació per al control i la gestió efectius dels riscos penals, i que es basa en tres principis: a) prevenir i combatre la possible comissió d'actes il·licits per part dels professionals d'Aigües de Barcelona; b) actuar en tot moment dins de la legislació vigent, el Codi ètic i la normativa interna; c) impulsar, enfortir i fer arrelar una cultura preventiva basada en el principi de «tolerància zero» de tots els professionals, amb independència del nivell jeràrquic.

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



CLASE 8.^a

PROCESOS



ON1284376

Millorem de manera continuada el nostre marc ètic

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

- Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics. S'actualitza el 2019 a l'efecte d'incloure la nova definició de funcionari públic arran de la modificació del Codi Penal el 2019.
- Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos.
- Política de patrocini, mecenatge i col·laboració.
- Política de seguretat de la informació i ús de les TIC.
- Política de compliment ambiental.
- Política de compliment fiscal. S'actualitza el 2019 a l'efecte d'incloure la modificació del Codi Penal, relativa a delictes contra la Hisenda Pública i frau de subvencions.

4.1 Formació i sensibilització

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

Durant el 2019 s'han realitzat 4 comunicacions sobre ètica i compliment als treballadors i hem continuat desenvolupant formació relativa al nostre marc ètic.

Formació online

- Formació online a través de vídeos de sessions presencials sobre medi ambient i innovació, contractació, econòmic-financer, PRL i Recursos Humans, relacions amb administracions.
- Vídeo de formació al personal sense accés habitual a ordinador sobre medi ambient, drets humans, corrupció, atencions i regals, PRL, protecció dels actius i conflictes d'interès.

Formació específica presencial

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

Difusió de l'estructura ètica

- Realització d'una enquesta per valorar el grau de coneixement de l'estructura ètica i canal de comunicació.
- Campanya de comunicació per difondre l'estructura ètica (píndoles, e-mails informatius).
- Presentació "Estructura ètica i Compliance Officer" a la sessió de marxa sobre l'empresa amb els representants legals dels treballadors.
- Reforç de la difusió del canal codietic@aiguesdebarcelona.cat al web.

Estudis

Realització de l'estudi previ de Gap Analysis UNE 19601, Sistema de gestió de Compliance Penal i ISO 37001 (Sistemes de Gestió Antisuborn).

4.2 Canal ètic

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



CLASE 8.^a

REPUBLICA



ON1284377

Comunicacions rebudes a través del canal ètic

Durant el 2019, la *compliance officer* ha rebut 24 comunicacions: 10 consultes vinculades principalment amb procediments d'aprovació relacionades amb patrocinis i mecenatges, 8 consultes i, finalment, 6 comunicacions relatives a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes.

No hi ha hagut cap comunicació relativa a suposats incompliments.

4.3 Reglament General de Protecció de Dades

Durant el 2019, hem continuat millorant l'adaptació al Reglament General de Protecció de Dades.

Principals accions:

- Nomenament de la Delegada de Protecció de Dades pròpia d'Aigües de Barcelona.
- Creació del Comitè LOPD d'Aigües de Barcelona, integrat per un grup multidisciplinari de professionals que integren les diverses direccions d'Aigües de Barcelona.
- Gestió del canal intern i extern per atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: dpo@aiguesdebarcelona.cat
- Sessions formatives específiques a la Direcció de Clients, Direcció de Compres i Servei Mèdic, Direcció d'Organització i Recursos Humans.

4.4 Transparència

Tenim una responsabilitat cap a la societat i és la nostra missió establir relacions basades en l'honestedat i la transparència.

Complint el principi bàsic de transparència i rendició de comptes i per apropar-nos més als grups de relació, el 2017 es va crear el **Portal de Transparència**, <http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>, que conté tota la documentació relativa a la nostra activitat.

El Portal permet aprofundir en les bones pràctiques de la gestió diària i oferir una informació objectiva i responsable sobre aspectes com la gestió econòmica, els recursos humans, convenis, col·laboracions o certificacions de qualitat.

Durant l'exercici 2019, Aigües de Barcelona decideix dins la proactivitat que la caracteritza fer un pas més i formalitzar un comitè de continguts del Portal de Transparència del web d'Aigües de Barcelona, amb les diverses àrees funcionals de la companyia, prèvia identificació dels responsables de continguts que es visualitzen al Portal i que vetllen per la seva actualització, per tal d'enfortir la coordinació en aquesta matèria entre els departaments, la col·laboració proactiva i també per treballar en propostes de pla d'acció i la seva implementació. Durant el 2019 s'han mantingut dues reunions, la primera en data 19 de juliol de 2019 i la segona en data 22 d'octubre de 2019.

A més, el 2019 s'han realitzat canvis i reestructuracions de la informació al Portal, s'ha redissenyat i reubicat en el conjunt del web corporatiu, amb millores clares en la distribució i cerca de la informació. Cal destacar que aquest any 2019 s'ha encarregat una revisió i actualització de l'auditoria externa del Portal realitzada el 2018. Al novembre del 2019 s'ha obtingut els resultats d'aquesta nova auditoria on la millora en termes de transparència és evident i substancial, i des de la primera auditoria, Aigües de Barcelona ha demostrat aplicar una política de millora contínua de la transparència.



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284378

5. Respecte als drets humans

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

Aquest compromís es veu reflectit en diverses polítiques:

- **El Codi Ètic d'Aigües de Barcelona** realça el respecte de la dignitat humana,
- **El Codi de Conducta dels Proveïdors** inclou punts relatius a la protecció i no vulneració dels drets humans, el respecte a la dignitat de les persones i el rebuig del treball infantil o forçós.
- **El Pla d'igualtat** garanteix la igualtat entre homes i dones que formen la nostra plantilla, i fomenta polítiques i acords en àmbits com la formació, el desenvolupament professional, l'assetjament en totes les seves modalitats, la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, la contractació i la promoció.

A més a més, som conscients que el recurs que gestionem, **l'aigua, és un dret fonamental** imprescindible **per a una vida digna** i per al compliment d'altres drets humans, com per exemple **el dret a la salut**. Per aquest motiu, a Aigües de Barcelona establim aquest dret en el centre de les nostres decisions i prioritats.

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

A les diferents bústies subjectes a denúncies, l'any 2019, no se n'ha registrat cap referent als drets humans.

6. Lluita contra la corrupció i el suborn

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

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

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

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

- Relació amb autoritats i funcionaris públics.
- Relació amb el sector privat i conflictes d'interessos.
- Patrocini, mecenatge i col·laboració acadèmica.



CLASE 8.^a



ON1284379

7. Blanqueig de capitals

Aigües de Barcelona s'adhereix al compromís de Suez Spain, que fa referència a com cal procedir en els pagaments i cobraments de béns o serveis.

- No es poden fer ni acceptar de cap manera pagaments en efectiu d'import igual o superior als 2.500 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera).
- Tampoc no es poden fer ni acceptar pagaments en efectiu d'import inferior als 2.500 euros quan aquests pagaments estiguin associats a una «operació» d'import igual o superior als 2.500 euros (o el seu contravalor en moneda estrangera).
- Per *operació* s'entén qualsevol lliurament de béns o prestació de serveis, i el fet de fraccionar el pagament d'una operació en diverses factures no eximeix del compliment del límit legal, és a dir, a l'efecte de determinar l'import de l'operació, cal sumar totes les factures relatives a una mateixa operació per veure si aquest import és igual o excedeix els 2.500 euros.
- En el cas d'operacions de tracte successiu, s'analitzaran els pactes als quals s'ha arribat (en contracte o no) pel que fa als imports que cal pagar per un servei concret.
- A l'efecte del que estableix aquesta llei, i respecte de les operacions que no es puguin pagar en efectiu, s'han de conservar els justificants del pagament durant el termini de cinc anys des de la data del pagament, per poder acreditar que es va efectuar per algun dels mitjans de pagament diferents de l'efectiu, en cas que l'Administració ho requereixi.
- Atès que el compromís de la companyia és la no admissió de pagaments i cobraments en efectiu en els supòsits assenyalats anteriorment, cal evitar, en tot cas, el risc de sanció previst per l'incompliment de les limitacions als pagaments en efectiu que disposa la Llei 7/2012, i que consisteix en una sanció del 25% de la quantia pagada en efectiu.

8. Gestió econòmica responsable

Com a mostra del nostre compromís amb la societat, a Aigües de Barcelona portem a terme una gestió responsable dels recursos econòmics que garanteixen el creixement, sense oblidar la generació d'impactes positius al nostre entorn. Entenem que la gestió econòmica ha de garantir un escenari favorable per a l'organització, que incorpori les qüestions de sostenibilitat com a vector d'èxit. Es per això que, des del 2018, utilitzem el mètode MIVES desenvolupat per la UPC per prioritzar algunes de les nostres inversions.

Per aquest motiu, incorporem criteris d'impacte econòmic, social i ambiental en la selecció, la priorització i el disseny de les nostres inversions.

D'acord amb els comptes anuals de la companyia de l'exercici 2019, el **benefici net** ha estat de **22.221.895 euros**.

L'**impost sobre beneficis** de l'any 2019 ha estat de **8.267.363 euros**.

Quant a **subvencions públiques rebudes**, l'import liquidat ha estat de **73.059 euros**.

A més, com detallem en l'apartat de relació amb la societat, **hem destinat a la societat 2,8 milions d'euros** (segons LBG) en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona i **3,5 milions d'euros al Fons de Solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat**.



CLASE 8.^a

ANEXO 1



ON1284380

8.1 Recursos econòmics dedicats al medi ambient

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

(*) A la segona clàusula de l'Acord Marc, s'estableixen tres objectius estratègics per tal de garantir el nivell de servei dins l'àmbit de gestió d'Aigües de Barcelona i un d'aquests objectius és la gestió ambiental i la sostenibilitat. Durant l'exercici 2019, la Societat ha incorregut en diverses despeses amb l'objectiu de protegir i millorar en aquest àmbit per un import total de 6.656.549 euros (697.569 euros el 2018). L'increment respecte de l'exercici anterior es deu a un canvi de criteri per la incorporació de les despeses associades a l'activitat de Sanejament.

8.2 Prevenció de riscos ambientals

Aigües de Barcelona té subscrita una pòlissa de responsabilitat mediambiental per mitjà del programa d'assegurances del grup, que té com a objecte garantir:

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

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

Accions destacades

Oficina de Risc Industrial i Mediambiental

L'Oficina de Risc Industrial i Mediambiental és una iniciativa en col·laboració amb Suez Spain, establerta a finals del 2018 i consolidada el 2019, amb la implantació de les solucions resultants dels diagnòstics realitzats. Els plans d'acció s'han centrat en els riscos de major ocurrència i impacte, i en les instal·lacions més importants: incendi, instal·lació de biogàs, estructura de dipòsits i laboratori.

La metodologia consisteix a desenvolupar un qüestionari d'avaluació per a cada tipus de risc, que, aplicat a les instal·lacions, permet disposar d'un diagnòstic general per prioritzar aquelles on hem d'actuar, i si cal, proposar les inversions necessàries.

El canvi climàtic està estretament relacionat amb l'increment de l'activitat de raigs juntament amb l'augment de la seva intensitat, i és actualment la tercera causa de sinistres per importància.



CLASE 8.^a

REGISTRADO



ON1284381

És per això que, de manera pionera, s'ha realitzat una **iniciativa de Risc de Tempesta** pionera en companyies d'aigua. El diagnòstic està compost per un estudi d'activitat de llamps en un radi d'un quilòmetre de la instal·lació i una visita d'auditoria per avaluar l'estat dels sistemes de protecció, per, a continuació, definir la solució a les deficiències trobades i la realització de la inversió corresponent.

Després dels diagnòstics i estudis de solucions corresponents, al desembre del 2019 es va realitzar la substitució d'un sistema de protecció de raigs de l'ETAP de Sant Joan Despí per la solució de parallamps desionitzador de càrrega electrostàtica amb cobertura a tota la instal·lació. Aquesta solució és l'escollida també per a les plantes depuradores per minimitzar la probabilitat d'impacte de llamps i el seu efecte sobre persones i instal·lacions elèctriques i electròniques.

9. Innovació com a palanca de futur

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

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

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

Aquest compromís es materialitza en **sis línies de recerca**: Recursos Alternatius, Impacte del Canvi Global, Gestió Eficient d'Infraestructures, Medi Ambient i Salut, Aigua i Energia, i Gestió de la Demanda d'Aigua.

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

Durant el 2019 podem destacar el projecte Start4Big, en col·laboració amb CaixaBank, Naturgy, SEAT i Telefónica. Primera iniciativa europea d'innovació oberta multisectorial que proporciona a start-ups de tot el món l'oportunitat de treballar amb aquestes companyies per desenvolupar i testear prototips en entorns reals. L'objectiu és atraure talent nacional i internacional per enfortir el teixit emprenedor i oferir solucions de valor als seus clients i a la societat.

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



CLASE 8.^a



ON1284382

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

10. Informació sobre qüestions mediambientals

Aigües de Barcelona té certificades en la ISO 14001:2015 i la ISO 9001:2015 les activitats següents del servei de gestió integrada del cicle de l'aigua:

- Tractament d'aigua potable per al consum humà.
- Sanejament d'aigües residuals urbanes, inclosos els processos de recol·lecció, intercepció, transport, elevació, depuració i regeneració.
- Processos de gestió associats: control, presa de mostres i anàlisis de la qualitat d'aigües, residus, llots de depuració, sediments i lixiviats, disseny i desenvolupament de tècniques analítiques, operació i manteniment d'infraestructures i instal·lacions, gestió comercial, així com gestió de la informació geogràfica de xarxes.

Un dels reptes del segle XXI és la lluita contra el canvi climàtic, com ha quedat palès en l'última dècada. Actualment, a més, s'ha començat a parlar sobre crisi climàtica per fer referència a la situació en què ens trobem com a conseqüència de dècades d'increment de les emissions de gasos d'efecte hivernacle. A Aigües de Barcelona som conscients que aquesta emergència climàtica és una responsabilitat compartida entre l'administració, les empreses i la ciutadania.

10.1 Estratègia de mitigació i adaptació enfront del canvi climàtic

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

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

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

10.1.1 Mitigació

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

Des del 2012 **calculem la nostra petjada de carboni**, revisada i verificada d'acord amb la norma ISO 14064. El nostre compromís es reafirma amb l'adhesió de l'organització al **Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic**.

La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona el 2019 ha estat de **81.263 t CO₂ (*)**

(*) Considerant que els factors de càlcul que utilitza Aigües de Barcelona per calcular la petjada de carboni són els publicats per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i en data actual encara no estan publicats, en aquest document la companyia



CLASE 8.^a



ON1284383

inclourà aquesta informació utilitzant els factors de càlcul de 2018 amb dades no consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat.

Hem reduït les emissions de CO₂ en un 41,20 % respecte del 2015 i hem refermat el compromís que l'organització té en la lluita contra el canvi climàtic, apostant per :**

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

(**) Percentatge d'estalvi 2015-2019 provisional ja que, per calcular les emissions del 2019, s'han fet servir els factors de càlcul del 2018 amb dades NO consolidades. La informació definitiva es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat.

Aquest 2019, ha nascut l'**AQUAPRINTS**, una adaptació de Carboweb (eina actual de càlcul de la petjada de carboni) que ens permetrà calcular internament tant la petjada de carboni com l'hídrica. Gràcies a aquesta nova eina, podrem fer una anàlisi exhaustiva dels processos, així com identificar els paràmetres que originen un major impacte amb la finalitat de desenvolupar un pla de reducció d'emissions en la gestió del cicle integral de l'aigua.

10.1.1.1 Mobilitat sostenible

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

Accions destacades

Pla de mobilitat viària (PMV)

L'anàlisi realitzada ens ha possibilitat conèixer la mobilitat de les persones treballadores a Aigües de Barcelona i ens ha ajudat a detectar-ne les necessitats i exposar una sèrie de recomanacions. Arran d'aquest estudi, hem desenvolupat un Pla de Desplaçament d'Empresa de la nostra seu de Collblanc. L'Autoritat de Transport Metropolità ha valorat favorablement el Pla i ens ha atorgat el segell que acredita el nostre compromís amb la mobilitat sostenible.

Mesa de Mobilitat d'empresa

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

Aquest 2019, durant la Setmana Europea de la Mobilitat es van promoure hàbits de mobilitat més sostenibles, segurs i saludables entre els professionals i s'ha dut a terme la 3a fase dels cursos de conducció eficient i segura, en què s'ha assolit un 95% de conductors formats. A més a més, hem repetit les xerrades sensibilització en seguretat viària impartides per la Guàrdia Urbana de Barcelona.

El transport és un dels sectors més contaminants; aporta més d'una quarta part de les emissions de gasos d'efecte hivernacle, segons l'últim estudi de l'Agència Europea de Medi Ambient (AEMA). A Aigües de Barcelona entenem que la substitució dels vehicles de combustió per vehicles elèctrics es perfila com una de les millors alternatives per reduir les emissions de CO₂ i combatre així el canvi climàtic.

Per això l'any 2014, d'acord amb l'estratègia de Desenvolupament Sostenible d'Aigües de Barcelona i el seu Pla d'Acció Aigües 2020, vam iniciar la transició de la flota de vehicles convencionals (cotxes de combustió) per cotxes elèctrics 100% i la transformació de les infraestructures dels edificis. Des d'aleshores, hem ampliat



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284384

progressivament la flota fins a un total de 131 l'any 2019. Aquest augment ha suposat l'ampliació de la instal·lació de la infraestructura de recàrrega per a vehicles elèctrics.

D'acord amb el compromís del Pla Aigües 2020 d'avaluar l'impacte social, econòmic i ambiental de totes les decisions rellevants, durant el projecte de transformació progressiva de la flota d'Aigües de Barcelona, hem fet el seguiment de diversos indicadors que estan interrelacionats entre si, tenint en compte que l'impacte de la substitució dels vehicles de combustió per vehicles elèctrics és directament proporcional a la disminució d'emissions a l'aire, i per tant a la millora a la salut i qualitat de vida dels ciutadans.

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

- Reducció del consum de combustible.
- Reducció de sorolls.

10.1.1.2 Dades significatives sobre energia

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

(*) S'atura l'assecatge tèrmic al procés de depuració, i per tant, disminueix la demanda i consum de gas natural.

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

(*) L'increment del consum d'energia és degut principalment a l'impacte que té sobre els processos de producció i transport, l'augment de la demanda d'aigua del 2019. També cal destacar el notable increment de producció d'aigua regenerada que ha suposat un increment de consum d'energia en el procés de depuració.

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

(*) S'atura l'assecatge tèrmic, i per tant, disminueix la demanda i consum de gas natural.

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

(*) L'augment de gasoil el 2019 és degut a un elevat nombre de proves realitzades per posar en funcionament un grup electrogen avarià a les oficines de Collblanc.



CLASE 8.^a



ON1284385

10.1.2 Adaptació

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

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

10.1.2.1 Reutilització

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

En aquest sentit, un dels objectius per a una gestió més eficient en el qual treballem és augmentar la reutilització de l'aigua del Llobregat, incrementant-ne el cabal i disminuint la necessitat de l'aigua provinent del riu Ter, ja que ara molts litres d'aigua provinents d'aquest riu van a parar al mar.

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

Dades significatives:

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

Aigua reutilitzada (m ³)	2019	2018
Agricultura	153.290	135.200
Medi ambient	12.159.277*	2.611.968
Recreatiu	80.260	75.950

(*)Proves bombament d'aigua reutilitzada a l'EDAR del Prat de Llobregat a l'altura de Molins de Rei.

Acció destacada

Proves per a la millora ambiental del tram final del riu Llobregat

Entre l'1 de juny i el 31 de juliol es va dur a terme l'aportació d'aigua regenerada a l'assut de Molins de Rei, provinent de l'Estació de Regeneració d'Aigua (ERA) de la depuradora del Llobregat. L'actuació va ser impulsada pel Departament de Territori i Sostenibilitat a través de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), en col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), el Departament de Salut i Aigües de Barcelona com a operador.

L'aigua regenerada aportada va complementar el cabal del riu Llobregat, amb una contribució màxima del 50%, per tal de poder valorar els efectes sobre el tram baix del curs fluvial i sobre els usos que hi estan emplaçats. Durant les proves es va dur a terme una campanya de monitorització intensiva, per tal de poder fer una valoració acurada de la qualitat del riu segons diversos escenaris d'aportació d'aigua regenerada que es varen planificar. La mesura estava contemplada en el conveni signat per l'ACA i l'AMB a principis del 2018, per potenciar l'ús de l'aigua regenerada en el tram final del Llobregat, i donava continuïtat als treballs duts a terme per un comitè de dotze experts constituït a finals del 2018, amb l'objectiu d'estudiar l'aportació de l'aigua



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284386

regenerada com una mesura per incrementar els cabals i la disponibilitat dels recursos hídrics en el tram final del riu en situacions d'alerta per sequera.

10.1.2.2 Resiliència per fer front al canvi climàtic en les zones urbanes

Aigües de Barcelona ha participat en el projecte d'innovació RESCCUE, amb l'objectiu de millorar la gestió de les infraestructures del cicle integral d'aigua urbana davant d'escenaris climàtics extrems.

El principal objectiu del projecte és ajudar les ciutats de tot el món a convertir-se en més resilients davant de futurs escenaris produïts pel canvi climàtic, mitjançant la generació de models i eines per portar a la pràctica aquest objectiu i que puguin aplicar-se en diferents tipus de ciutats, amb diferents pressions del canvi climàtic.

RESCCUE permet avaluar els impactes potencials derivats del canvi climàtic (períodes de sequera, onades de calor, inundacions). A més, proposa mesures i solucions específiques per millorar la resiliència dels serveis urbans (aigua, energia, transport, residus, telecomunicacions) i elabora estratègies per avaluar l'eficàcia de la seva aplicació.

10.1.2.3 Economia circular

Prioritzem l'optimització de tots els recursos necessaris per dur a terme la nostra activitat i donem un segon ús a aquells residus que poden esdevenir un recurs energètic més net, amb la qual cosa apostem per l'establiment d'una estratègia basada en l'economia circular.

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

10.1.2.4 Gestió dels residus

A Aigües de Barcelona fomentem una filosofia del residu zero. Tenim el repte de disminuir progressivament la generació de residus fins a reincorporar les matèries al cicle productiu o als sistemes naturals.

Iniciatives en la gestió de residus

Depuradores a ecofactories

A Aigües de Barcelona hem desenvolupat un ambiciós projecte per convertir les estacions d'aigües residuals en ecofactories, amb l'objectiu que en el futur aquestes plantes siguin autosuficients i generin tota l'energia que necessiten per funcionar. Aquestes ecofactories produiran energia aprofitant els residus que es generen als tractaments de depuració, disposaran de sistemes de producció d'energies renovables i disposaran també d'elevats i innovadors sistemes d'eficiència i aprofitament energètic. La primera de les ecofactories es preveu que comenci a ser una realitat l'any 2020, amb el projecte dut a terme a l'EDAR Baix Llobregat, principalment en el vector aigua (reutilització) i energia (eficiència i producció).

Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

Centrem els nostres esforços a **reduir els residus** que generem i ho fem per mitjà d'**iniciatives innovadores**, com ara el projecte pioner dut a terme amb un dels nostres proveïdors, l'empresa constructora Sorigué, i amb la col·laboració de l'Administració local per a la reutilització de la terra extreta de les rases de les obres de canalització. Aquest projecte es va consolidant, amb l'objectiu d'arribar al 50% de terres reutilitzades el 2020.

Taula per a la prevenció de residus a les oficines

Amb l'objectiu de sensibilitzar sobre la necessitat de reduir el volum total generat i incrementar-ne la valorització, adoptem diferents mesures. Disposem d'una taula per fomentar la prevenció de residus dins l'empresa. Aquesta està formada per representants de diferents àrees com ara Qualitat i Gestió ambiental, Facility Managment, Sostenibilitat, Innovació i Màrqueting. Durant el 2019, aquest grup ha donat impuls a diferents Iniciatives.



CLASE 8.^a

70150151



ON1284387

Dades significatives sobre residus:

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

(*) Dades modificades de l'exercici anterior després de la seva actualització. (**) Major terbolesa el 2018 que el 2019 de l'aigua tractada a l'ETAP SJD (el volum de sorra gestionat depèn de la quantitat de sorra que entra per les reixes de captació, quan la terbolesa del riu és superior, es capta més sorra).

Generació de residus a les EDAR (kg)	2019	2018
Sorres de desorrador– abocador	3.477.770	3.689.180
Deixalles – abocador	3.900.880	3.486.050
Fang deshidratat – abocador	0*	0
Fang deshidratat – compostatge gris	0*	0
Fang deshidratat – agrícola	81.458.300**	67.640.060
Fang deshidratat – assecatge tèrmic	0*	7.489.900
Fang deshidratat – compostatge	3.370.380***	1.799.390
Fang assecat – valorització tèrmica directa	0****	740.750
Fang assecat – compostatge	0****	1.172.870
Fang assecat – agricultura	0****	175.100
Fang líquid – entrada a EDAR	5.387.550	4.973.110
Fang líquid – enviat a gestor	1.560.001	1.595.201

(*) La dada és zero, degut a que tots els fangs deshidratats durant el 2019 han estat aptes per a l'aplicació agrícola. (**) Increment de fangs en forma deshidratada com a conseqüència de l'aturada de l'assecatge tèrmic (el 30 d'agost del 2018 s'atura l'assecatge tèrmic a l'EDAR Prat de Llobregat; a l'aturar l'assecatge tèrmic, els kg de fang assecat passen a ser 0. El fang sec té una sequedat del 99% i el deshidratat del 23-25%; aquest fang sec que passa a ser deshidratat suposa un augment considerable en els kg de fang deshidratat). (***) L'entrada de camions en parcel·les agrícoles presenta problemes quan el terreny està humit i s'han derivat algunes sortides a plantes de compostatge; a més, noves legislacions el 2019 limiten també capacitats d'apilament i terrenys disponibles i per tant s'han de trobar alternatives de valorització del fang.(****) Assecatge aturat.

10.1.2.5 Energies alternatives

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

Els fangs de depuradora són un dels principals residus generats a les EDAR, fet que suposava un important problema ambiental a l'hora de gestionar-los com a residus. Actualment, són tres les EDAR que generen biogàs a partir d'aquest residu ric en matèria orgànica i que fan servir l'energia produïda per aquesta font alternativa en els mateixos processos de la planta, fet que en redueix les emissions de metà

A les nostres depuradores també apostem per la instal·lació de sistemes de generació d'energia renovable. A l'ETAP Sant Joan Despí hi ha instal·lades plaques fotovoltaiques i una pèrgola de captació fotovoltàica que



CLASE 8.^a

RENTA



ON1284388

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

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

(*)La producció elèctrica amb gas natural és 0 a causa de l'aturada de l'assecatge tèrmic.

Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)	2019	2018
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	21.026.593	18.667.976
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	201.990	174.144

10.1.2.6 Protecció de la biodiversitat

Ens preocupem del nostre entorn de manera global i a tots els nivells per col·laborar en la creació d'espais saludables i de qualitat. És per això que tenim una cura especial dels ecosistemes naturals als quals podem afectar amb la nostra activitat i treballem per reduir el nostre impacte sobre els espais naturals i la seva biodiversitat.

La nostra activitat depèn directament dels ecosistemes i dels serveis que aquests ecosistemes ens proveeixen al llarg de la gestió del cicle de l'aigua. Alhora, la nostra activitat té impacte en els ecosistemes naturals, per això tenim l'obligació de cuidar el nostre entorn i de preservar-ne i promoure'n la biodiversitat.

Cuidem els espais naturals

Som conscients que tres de les nostres instal·lacions estan ubicades dins d'espais naturals sensibles, en alguns casos afectats per figures de protecció de la biodiversitat. Per aquest motiu, hem establert una **estratègia de biodiversitat** focalitzada en la protecció d'aquests espais i la seva qualitat.

Tres de les nostres instal·lacions estan ubicades en espais naturals: dues (EDAR Begues i EDAR Gavà-Viladecans) es troben dins d'espais de la Xarxa Natura 2000 i una (EDAR Vallvidrera) està adjacent a un espai natural protegit de la Xarxa Natura 2000. Per això, hem establert un pla de biodiversitat que consisteix en un **diagnòstic de biodiversitat** i un **posterior pla d'acció** amb mesures per a la promoció i la millora de la biodiversitat en aquestes tres instal·lacions, especialment sensibles.

Estratègia de biodiversitat

- Restauració d'ecosistemes clau del cicle de l'aigua
- Educació i sensibilització
- Prevenció i control d'amenaçes i impactes
- Potenciació dels serveis ecosistèmics en zones urbanes
- Naturalització d'infraestructures

L'estratègia de biodiversitat d'Aigües de Barcelona s'estructura en tres **principals línies d'acció**:

1. Accions dirigides a **fomentar la biodiversitat en les nostres instal·lacions i l'entorn**.
2. **Accions per promoure la biodiversitat entre els grups de relació** d'Aigües de Barcelona.
3. Donar **continuitat al projecte** de foment de la biodiversitat una vegada finalitzat el Pla 2020.

10.1.2.7 Protecció del litoral i control de vessaments al mar

Evitar els impactes negatius en el medi marí és també una prioritat. Per aquest motiu, estem treballant per ser cada vegada més eficients i ràpids en la resposta davant de possibles incidents que afectin la qualitat de les aigües marines.



CLASE 8.ª

REVENIR



ON1284389

Per tal d'evitar o minimitzar els abocaments en temps sec no autoritzats, existeixen sensors de nivell a totes les plantes i bombaments associats, comunicats amb un sistema SCADA connectat a alarma 24 h/365 dies l'any, que genera un avís per correu electrònic als responsables i l'actuació immediata de l'equip de guàrdia permanent. A més, s'ha signat un contracte de manteniment dels grups electrògens existents a totes les plantes i estacions de bombament importants (en particular totes les de la costa) amb una empresa especialitzada per tal de prevenir possibles incidències en el cas de tall de subministrament elèctric.

Aigües de Barcelona fa vigilància de la xarxa metropolitana i de les xarxes de clavegueram que gestiona, i realitza una gestió preventiva i correctiva, en cas de produir-se l'abocament. A més, ara als sobreexidors de titularitat metropolitana, els abocaments en temps sec no autoritzats es poden detectar amb la xarxa de monitoratge en funcionament.

Els **emissaris submarins** transporten les aigües residuals tractades a les EDAR, és a dir, efluents que compleixen els paràmetres de qualitat de l'aigua necessaris per al seu vessament, mitjançant difusor, a mar obert.

Accions destacades

Badalona ha estat escollida com la ciutat per dur a terme una **prova pilot** per desenvolupar un **nou sistema de control en temps real** que coordina **les xarxes del clavegueram i les estacions depuradores**, amb l'objectiu de **prevenir que les aigües residuals i la contaminació associada arribin directament al mar** sense ser tractades quan la precipitació excedeix la capacitat de drenatge.

11. Informació relativa a temes socials i de persones treballadores

Tenim com a objectiu fomentar un servei més inclusiu, posant les capacitats empresarials al servei d'una economia que generi prosperitat per a tothom, sense deixar fora les persones en situació de vulnerabilitat.

A Aigües de Barcelona treballem per crear un bon clima organitzacional. Ens basem en el respecte dels nostres treballadors, fomentem una cultura d'igualtat entre homes i dones, i creem llocs de treball segurs i saludables.

Els nostres treballadors són l'actiu més valuós i el pilar essencial de l'acompliment de la nostra activitat. Amb la seva dedicació, coneixement i experiència, millorem de manera continuada i garantim un servei de qualitat.

Treballem per promoure aquest compromís mutu, que és el que ens fa créixer com a persones i com a organització. Aquest compromís també s'expressa amb el sentiment de pertinença dels nostres treballadors i com traslladen el missatge d'Aigües de Barcelona dins i fora de l'organització, com ara amb el projecte Ambaixadors, iniciativa que els converteix en prescriptors de la companyia.

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

11.1 Plantilla

Plantilla segons el sexe (31/12)	2019		2018	
	Persones	%	Persones	%
Dones	287	26,48	281	26,58
Homes	797	73,52	776	73,42
Total	1.084	100,00	1.057	100,00



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284390

Plantilla segons l'edat (31/12)	2019		2018	
	Persones	%	Persones	%
Menors de 30 anys	53	4,89	46	4,35
Entre 30 i 50 anys	723	66,70	732	69,25
Més de 50 anys	308	28,41	279	26,40
Total	1.084	100,00	1.057	100,00

Plantilla segons la categoria professional (31/12)	2019		2018	
	Persones	%	Persones	%
Direcció i titulació superior	155	14,30	153	14,48
Titulació de grau mitjà	70	6,46	65	6,15
Càrrecs intermedis	336	31,00	332	31,41
Oficials administratius	152	14,02	148	14,00
Oficials no administratius	282	26,01	287	27,15
Personal auxiliar, obrer i subaltern	89	8,21	72	6,81
Total	1.084	100,00	1.057	100,00

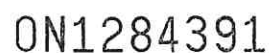
Plantilla segons el tipus de contracte (31/12)	2019		2018	
	Persones	%	Persones	%
Personal amb contracte fix	1.010	93,17	999	94,51
Personal amb contracte temporal	74	6,83	58	5,49
Total	1.084	100,00	1.057	100,00

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

11.2 Ocupació

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

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana.



(*) Dades calculades amb plantilla mitjana

(*) Dades calculades amb plantilla mitjana

2019				2018		
Mitjana de la plantilla segons el sexe	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Dones	256,56	26,05	282,61	247,67	21,58	269,25
Homes	742,78	37,20	779,98	707,33	45,00	752,33
Total	999,34	63,25	1.062,59	955,00	66,58	1.021,58

Mitjana de la plantilla segons l'edat	2019			2018		
	Contracte fix	Contracte temporal	Total	Contracte fix	Contracte temporal	Total
Menors de 30 anys	27,25	26,62	53,87	20,25	21,00	41,25
Entre 30 i 50 anys	691,02	31,36	722,38	656,00	31,58	687,58
Més de 50 anys	281,07	5,27	286,34	278,75	14,00	292,75
Total	999,34	63,25	1.062,59	955,00	66,58	1.021,58



ON1284392

CLASE 8.^a

0,03

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

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

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

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	2019	2018
Direcció i titulació superior	0,33	0,00
Titulació de grau mitjà	0,00	0,67
Càrrecs intermedis	3,50	3,33
Oficials administratius	2,75	1,58
Oficials no administratius	8,42	8,08
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2,00	3,92
Total	17,00	17,58



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284393

11.4 Acomiadaments

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

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

11.5 Formació personalitzada i creixement professional

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

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

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

Projecte destacat

Projecte Acredita't

Promogut per l'Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya, acredita les competències professionals adquirides gràcies a l'experiència laboral o per vies no formals de formació en l'àmbit dels serveis del cicle integral de l'aigua.



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284394

Dades significatives de formació:

Hores de formació segons la categoria i el sexe	2019			2018		
	Dones	Homes	Total	Dones	Homes	Total
Direcció i titulació superior	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.902,25	2.046,00	3.948,25
Titulació de grau mitjà	521,00	759,75	1.280,75	1.033,25	2.415,75	3.449,00
Càrrecs intermedis	1.769,75	6.188,00	7.957,75	1.860,75	6.411,40	8.272,15
Oficials administratius	3.056,00	634,00	3.690,00	2.165,00	1.454,50	3.619,50
Oficials no administratius	440,25	10.617,75	11.058,00	32,50	8.346,71	8.379,21
Personal auxiliar, obrer i subaltern	186,00	1.035,50	1.221,50	440,00	1.742,25	2.182,25
Total	9.285,75	22.338,50	31.624,25	7.433,75	22.416,61	29.850,36

11.6 Retenció de talent i la promoció interna

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

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

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

Projectes destacats

Talentia360. Dones Directives

Projecte promogut per la Secretaria d'Igualtat, a través de l'Institut de la Dona i per la Igualtat d'Oportunitats, per a la sensibilització, identificació i visibilització del talent femení, promoció del desenvolupament professional i habilitats de lideratge. Formació que pretén potenciar les capacitats directives de les participants, per poder assumir en un futur responsabilitats en la direcció d'empreses, i d'aquesta manera, contribuir, en igualtat de gènere, al desenvolupament empresarial.

Programa "Bootcam Impulsa"

En el marc de l'impuls organitzatiu a la presència de dones en posicions de Comandament i Direcció, el programa té com a principal objectiu dotar d'eines per al creixement professional de les dones per fer evolucionar la cultura de l'organització cap a una cultura més inclusiva pel que fa al lideratge femení.

11.7 Potenciem un entorn relacional i dialogant

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



CLASE 8.^a

BARCELONA



ON1284395

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

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

Projectes destacats

Enquesta de clima

El 2019 hem tornat a llançar l'enquesta de clima entre les persones treballadores d'Aigües de Barcelona. Els resultats han estat molt positius en tots els aspectes avaluats, i destaca la satisfacció amb la feina i les condicions laborals. Però som conscients de la necessitat de seguir millorant aspectes relacionats amb el desenvolupament professional, especialment la formació i cultura organitzativa.

"Un dia a la vida de..."

Amb aquest projecte volem que tots els professionals siguin conscients de la seva aportació a la missió de l'empresa, i alhora, fer conèixer a la resta de companys altres realitats dins d'Aigües de Barcelona.

"Ambaixadors, comunicació de proximitat"

Un projecte que pretén, mitjançant un grup de 30 treballadors, fomentar un canal bidireccional entre els treballadors i la direcció amb l'objectiu de traslladar la informació necessària relativa a l'empresa i/o les opinions i necessitats del personal.

11.8 Gestió de la igualtat i la diversitat

Considerem que la nostra organització és el reflex dels nostres treballadors, i entenem també que la diversitat aporta riquesa, és font d'innovació i de creació de valor, fomenta l'intercanvi d'experiències i esdevé un element competitiu que ens permet apropar-nos a una societat diversa i en continu procés de transformació.

Per establir i regular els principis que garanteixin la igualtat d'oportunitats i la diversitat, disposem d'una **política d'igualtat i diversitat**, l'objectiu de la qual és assegurar el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de la nostra organització. En aquest sentit, **posem en pràctica una sèrie d'accions en favor de l'articulació d'un entorn de treball més divers i sostenible que faciliti la igualtat d'oportunitats**, d'acord amb les polítiques de l'empresa i les expectatives dels empleats, i hem aconseguit el distintiu "Igualtat a l'empresa", que atorga el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, i que reconeix l'excel·lència i les bones pràctiques en matèria d'igualtat de gènere.

Igualtat (%)	2019	2018
Dones al Consell d'Administració	25,00	18,65
Dones al comitè de direcció	36,36	40,00
Dones en càrrecs directius i de comandament	33,33	33,33

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



CLASE 8.^a
RENTA



ON1284396

Objectius prioritaris del Pla d'igualtat

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

Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

Acord adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració, amb l'objectiu que l'any 2021 el nombre de dones al Consell d'Administració representi el 30%.

11.8.1 Bretxa salarial

Durant el 2019, Aigües de Barcelona ha calculat el percentatge de bretxa salarial entre els seus treballadors. La dada global és del 6,34 %.

Tot i que sí que s'evidencia bretxa salarial, estem satisfets de la nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat; cal destacar la reducció de la Bretxa 2018 en 1,59%.

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

Remuneracions:

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

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

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

CLASE 8.^a

RENTA



ON1284397

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

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

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

El càlcul de la bretxa salarial s'ha dut a terme seguint la metodologia de càlcul establerta pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya. El càlcul de la bretxa salarial entre homes i dones s'ha fet considerant el salari base brut anual, els complements voluntaris, els complements obligatoris i la retribució d'hores extraordinàries. En algun cas, s'han tractat les dades per garantir que la comparativa sigui 100% homogènia segons l'estat de les persones i el temps treballat, i per tant les xifres retributives i el nombre de persones poden no coincidir amb altres dades reportades en altres informes. La fórmula de càlcul és: $\text{bretxa salarial} = (\text{salari mitjà homes} - \text{salari mitjà dones}) / (\text{salari mitjà homes})$.

*La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció. Retribució del Consell d'Administració: els membres del Consell d'Administració no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.

11.8.2 Prevenció de l'assetjament

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

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

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



CLASE 8.^a



ON1284398

L'adreça és bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat.

Durant el 2019, no s'han rebut denúncies d'assetjament, per tant no ha estat necessari activar el protocol d'assetjament.

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

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

La integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. En aquest sentit, impulsem programes que beneficïen aquests col·lectius i establim col·laboracions amb diverses administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives convençuts que ens aporta un capital humà molt valuós.

Des de l'any 2015, el 92% de la plantilla ha fet el curs «Diversitat funcional».

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

Les polítiques d'Aigües de Barcelona parteixen del compromís amb la diversitat, que fomenta posar en pràctica accions en favor de l'articulació d'un entorn de treball més divers i sostenible que faciliti la igualtat d'oportunitats. Per propulsar-ho treballem en quatre eixos principals:

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

Hem estat reconeguts públicament per la Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai) per la nostra participació en el projecte "Jove Valor", l'objectiu del qual és la inserció laboral de joves en situació de vulnerabilitat.

Inserció i carrera professional de les dones

Implantació d'un projecte conjuntament amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i l'Escola Xaloc per formar un col·lectiu de dones en l'activitat pròpia de l'empresa, garantint un contracte laboral de com a mínim sis mesos de durada.

La inserció i la carrera professional de les persones amb dificultats

El programa Làbora és un programa pel foment de l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat de treball, liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. El 2019 hem obtingut el Segell Làbora que certifica la nostra col·laboració amb aquest programa vetllant per la igualtat d'oportunitats.

11.9 Conciliació personal, familiar i laboral

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



CLASE 8.^a

PRESENCIAL



ON1284399

Aigües de Barcelona treballa amb la convicció de tenir un entorn de treball on tots els treballadors percebin que poden aconseguir progressivament les seves metes de manera equilibrada tant en l'àmbit personal com en el familiar i el professional. Una prova d'això és que **mantenim vigent el certificat EFR** (empresa familiarment responsable) en matèria de conciliació laboral, atorgat per la Fundación Másfamilia.

Durant el 2019, **hem continuat millorant les polítiques de conciliació que apliquem com a empresa**. Disposem d'un catàleg que inclou 90 mesures de conciliació que van més enllà del que estableix la legislació vigent:

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

A més, hem participat en l'elaboració del **Libro Blanco del Teletrabajo**, un projecte que presenta una visió general de la situació del teletreball com a modalitat de treball de caràcter no presencial que serveix com a marc de referència i d'ajuda per a les empreses que volen avançar en el seu disseny i implantació.

11.9.1 Flexibilitat i teletreball

Des de l'any 2015, quan es va iniciar la primera prova pilot, estem treballant per aplicar de manera progressiva la flexibilitat horària i el teletreball amb l'objectiu d'impulsar les mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar.

Durant el 2019 s'han ampliat les proves pilot de la flexibilitat horària i la flexibilitat externa o teletreball. Amb aquesta ampliació, hem passat de 68 persones a 117.

Flexibilitat	2019				2018			
	Dones	Homes	Total	%	Dones	Homes	Total	%
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	38	14	52	4,79	48	13	61	5,77
Persones que han gaudit de flexibilitat de la jornada	264	341	605	55,81	265	340	605	57,24

11.9.2 Desconnexió laboral

A Aigües de Barcelona disposem d'unes guies de bones pràctiques que es posen a disposició de tots els treballadors i es publiquen a la intranet de l'organització:

Política de reunions

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

Política de bon ús del correu electrònic

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



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284400

11.10 Seguretat i salut dels treballadors

El compromís amb la seguretat i la salut laboral és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona. Per aquest motiu, apostem per un canvi cultural en tots els àmbits de l'organització, amb l'objectiu d'aprofundir en la millora de la seguretat i la salut laboral (SSL), més enllà de les accions de compliment legal i de millora establertes pel sistema de gestió de SSL (certificació OHSAS 18001). En aquest sentit, la implicació i el compromís de tota la plantilla i, sobretot, dels representants dels treballadors són elements clau per assolir els objectius fixats.

Aquest compromís amb la seguretat i la salut de les persones es trasllada de manera efectiva als nostres grups de relació per mitjà de reunions de coordinació d'activitats empresarials i jornades de seguretat i salut laboral dirigides als nostres contractistes.

Dades de sinistralitat laboral:

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

(*) Queden exclosos els accidents *in itinere*. (**) Els índexs de Freqüència i Gravitat es situen al 2019 per damunt dels objectius prefixats. No obstant això, s'aprecia una tendència de millora en els darrers 10 anys. En el cas de l'índex de freqüència, relacionats amb el nº d'accidents amb baixa, han disminuït de forma notable els accidents causats per trastorns musculoesquelètics gràcies al treball realitzat amb anterioritat, però han pujat els causats per cops i talls deguts a distraccions i excessos de confiança. En relació a l'Índex de Gravitat està afectat per una baixa de llarga durada, doncs la resta d'accidents tenen un durada mitjana relativament baixa.

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

(*) L'índex d'absentisme s'ha vist augmentat al 2019 degut principalment a que les baixes per malaltia han afectat a més persones i amb més durada que al 2018. Concretament al 2019 hi van haver 36 treballadors/es amb més de 1.000 hores de baixa front a les 8 persones del 2018.

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

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



CLASE 8.^a



ON1284401

Indicadors estratègics que determinaran el nivell de cultura de seguretat i salut laboral a la organització

Realització de 1.607 visites de seguretat i salut laboral, fetes per tota la línia de comandament, com ara els responsables i els comandaments intermedis i l'alta direcció (Direcció General i CoDir). Aquestes visites es basen en el diàleg i l'apropament entre treballadors interns i externs, amb vista a detectar comportaments segurs i bones pràctiques per posar-los en valor i compartir-los amb la resta d'àmbits de la nostra organització.

1.005 visites de seguretat i salut laboral fetes a treballadors d'empreses externes

Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral, adreçades a directors, comandaments intermedis i encarregats, amb l'objectiu de proporcionar les eines i els coneixements necessaris per poder garantir un entorn de treball segur i saludable, amb vista a evitar els accidents i les situacions de risc que puguin tenir implicació directa amb els nostres col·laboradors (ja siguin treballadors interns o externs).

Seguiment i anàlisi d'esdeveniments HIPO que puguin tenir un alt potencial de gravetat, enfocat a l'anticipació de qualsevol accident que pugui tenir conseqüències greus.

Durant el 2019, s'han fet 7.649,50 hores de formació en matèria de seguretat i salut laboral

S'han desenvolupat diversos projectes dirigits a millorar la seguretat i la salut dels treballadors, així com a promoure el benestar físic.

Accions destacades

Implantació Cultura Justa

Projecte de canvi cultural en l'àmbit de la seguretat de les persones, el medi ambient i les instal·lacions. Té com a principal objectiu aconseguir que els treballadors i treballadores comuniquin, en un clima de confiança i transparència, situacions de risc que es puguin generar al llarg de la seva jornada laboral.

Implantació BATECSZ

BatecSZ és una aplicació per a mòbils corporatius que ofereix als treballadors d'Aigües de Barcelona diferents funcionalitats en matèria de seguretat i salut laboral, alarma d'immobilitat, avís voluntari d'alerta i evacuació.

Servei de psicologia

Servei assistencial i preventiu orientat a millorar i potenciar el benestar emocional de les persones que formen part d'Aigües de Barcelona.

Servei de mediació

Servei que estableix una via alternativa en la resolució dels conflictes en l'àmbit laboral que permet identificar els factors que han promogut el conflicte i treballar en la seva reconducció, tot promovent un entorn de diàleg i bona entesa.

12. Relació amb la societat

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

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



CLASE 8.^a
BARRIS



ON1284402

12.1 Contribució social al territori

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

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

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població en els últims anys, ens situem entre els nuclis de població europeus amb un menor consum d'aigua per persona i dia: 103,7 litres.

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

Durant el 2019, **el nostre compromís amb l'acció social ha donat suport a 148 iniciatives, amb les quals hem arribat a més de 200.000 ciutadans a través de les nostres campanyes de sensibilització i els nostres programes educatius**, on compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i els recursos que ens ofereix el planeta.

Accions destacades

Col·lecció «Memòries del districte». Una mirada als deu districtes de Barcelona per explicar històries dels barris per mitjà dels testimonis reals dels seus veïns i donar a conèixer la seva identitat pròpia.

Els **programes educatius** d'Aigües de Barcelona s'adrecen a estudiants de totes les edats amb l'objectiu de difondre el valor de l'aigua i fomentar-ne un ús millor durant el 2019. Unes 40.000 persones han participat en les diferents activitats i programes educatius d'Aigües de Barcelona. Alguns d'ells són:

- **Agualogia.** 6.535 escolars han participat en aquesta activitat el 2019.
- **Programes educatius al museu.** Al llarg del 2019 hem rebut **10.498 visites escolars**.
- **Visites escolars** per conèixer la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí. **4.365 alumnes** de primària, secundària, batxillerat, cicles formatius i universitat han visitat la planta potabilitzadora durant el 2018.
- **Programa «Compartim un futur».** En col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajudem a conscienciar sobre les responsabilitats en la utilització de recursos, el medi ambient i, especialment, el cicle de l'aigua. Al llarg del 2019 hem rebut **5.764 visites escolars i 602 ciutadans**.
- **Programa escolar The Zone of Hope.** **4.000 alumnes** han participat en l'activitat educativa de l'exposició de canvi climàtic TZOH durant el 2019.
- **Visites escolars a l'ETAP Sant Joan Despí.** Al llarg del 2019 hem rebut **4.365 visites escolars**.
- **Visites guiades per a adults i escolars** a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores.
- **Activitats a l'aula per a alumnes de Primària i ESO «Aigua neta» i «Coneix millor l'aigua!».**

El compromís amb la societat i amb la millora de la qualitat de vida de les persones ens ha portat també a definir un ampli **programa d'acció social** per mitjà del qual col·laborem amb diversos col·lectius i entitats de la societat civil. D'aquesta manera, donem suport als col·lectius més vulnerables.

Durant el 2019, **hem destinat a la societat 2,8 milions d'euros** en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.



CLASE 8.^a

RENTA



ON1284403

Tipus de contribució a la societat:

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

12.1.1 Aliances i col·laboracions

Volem estendre el nostre compromís per la sostenibilitat més enllà de l'organització i sumar amb tots els agents amb els quals ens relacionem per avançar d'una manera més efectiva i cohesionada. Plenament conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i tenint present que el nostre paper va més enllà d'aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari, sabem que el diàleg continu amb els nostres grups de relació és imprescindible.

Cal generar espais d'intercanvi en què es puguin plantejar i tractar les qüestions relatives a tots els àmbits on l'activitat de la nostra organització pot tenir incidència. Mantenim una escolta activa i un diàleg obert amb els diferents grups de relació que tenim identificats, per generar valor compartit en benefici de la societat.

12.1.1.1 Espais de diàleg:

- **Visites a entitats associatives ciutadanes** per obrir canals de diàleg amb el teixit associatiu i parlar de les possibles inquietuds respecte de la gestió d'Aigües de Barcelona.
- **Reunions amb associacions de consumidors** dues vegades l'any. Per mitjà d'un fòrum de diàleg que hem formalitzat amb les associacions de consumidors presents a l'àrea metropolitana, dialoguem sobre nous serveis i millores que podem oferir als clients.
- **Reunions amb cases regionals**
- **Reunions amb entitats del tercer sector** per explicar i difondre les bonificacions adreçades als col·lectius més vulnerables.
- **Enquestes a proveïdors** per analitzar la satisfacció i conèixer les seves necessitats i expectatives.
- **Trobades amb diferents representants de l'Administració pública** en el marc del pla de proximitat.

Generem i formen part d'espais d'intercanvi per tractar qüestions relatives a tots els àmbits on tenim incidència. Mantenim una escolta activa i un diàleg obert amb el teixit associatiu per generar valor compartit en benefici de la societat i el medi ambient.

Formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives Socials i ambientals que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.

A més, al 2019, hem participat de forma activa a diverses taules de treball relacionades amb el canvi climàtic com per exemple, la 1a Cimera Catalana d'Acció Climàtica del Govern de Catalunya i a la Taula per l'Emergència Climàtica, convocada per l'Ajuntament de Barcelona.

El 2019, hem dut a terme **147 projectes**, convenis i diverses col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials, que ens han aprofitat a les necessitats dels ciutadans. A més, hem signat 22 protocols de pobresa energètica amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona.



CLASE 8.^a



ON1284404

12.1.1.2 Accions de patrocini

L'any 2018, Aigües de Barcelona va crear el **Comitè de Patrocinis**, format per un equip multidisciplinari amb l'objectiu de **regular i supervisar la política de patrocini, mecenatge i col·laboració en activitats d'interès social, mediambiental i cultural** d'Aigües de Barcelona, afavorint els projectes que fomentin els seus valors i que estiguin relacionats amb el cicle integral de l'aigua, el desenvolupament territorial i la sostenibilitat.

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

- AIGUA
- CIUTAT
- PERSONES

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

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

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

Durant el 2019, **s'han patrocinat 41 accions i projectes locals per un valor total de 684.735 euros.**

12.2 Propers als nostres clients

Superar les expectatives dels clients amb la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu que perseguim any rere any a Aigües de Barcelona. La satisfacció del client és un aspecte essencial per a la consecució d'aquest objectiu. Oferim un producte de qualitat i una atenció i un servei al client que es basen en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat, la comunicació, la responsabilitat i la innovació.

El 2019 hem obtingut un **índex de satisfacció dels clients de 7,75 sobre 10.**

12.3 Màxima garantia de qualitat

A Aigües de Barcelona tenim els nivells més elevats de seguretat, i la qualitat de l'aigua és la nostra prioritat. En aquest sentit, destaquem:

- L'aigua que arriba per l'aixeta té la mateixa garantia sanitària que qualsevol aliment.
- Duem a terme més de 1.100 controls diaris de la qualitat de l'aigua.
- Experts tastadors d'aigua de consum vetllen per la seva qualitat organolèptica.
- Disposem d'un laboratori de referència internacional.
- Estem acreditats amb les ISO 9001 de qualitat, 22001 de garantia de seguretat alimentària i amb la ISO 17025, el màxim reconeixement internacional que actualment es pot atorgar a un laboratori d'anàlisi.

CLASE 8.^a



ON1284405

12.3.1 Dades significatives de qualitat de l'aigua

Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària (%)	2019	2018
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100	100

Grau de compliment de paràmetres indicadors (sense impacte sanitari) (%)	2019	2018
Qualitat fisicoquímica de l'aigua: determinacions fisicoquímiques conformes / total de determinacions fisicoquímiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,95	99,95
Qualitat microbiològica de l'aigua: determinacions microbiològiques conformes / total de determinacions microbiològiques per al control de la qualitat de l'aigua · (100)	99,89	99,78

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

12.4 Bonificacions i ajudes

El **dret d'accés a l'aigua** és imprescindible per a una vida digna i és vital per a l'exercici de molts altres drets humans, com ara el dret a la salut. Per això, a Aigües de Barcelona establim aquest dret com **una de les nostres prioritats principals**.

El nostre compromís es mostra per mitjà d'una gestió transparent, participativa i sostenible del cicle integral de l'aigua.

Ens esforcem per garantir que les persones tinguin accés a aigua potable, amb una atenció especial als més vulnerables de la societat, alhora que ens assegurem de donar un servei amb les màximes garanties de qualitat per satisfer les expectatives de totes les persones.

Per aquest motiu, duem a terme diverses accions que garanteixen l'accés a l'aigua a tothom.

12.4.1 Fons de solidaritat

Mantenim les ajudes, posades en marxa l'any 2012 per fer front a la crisi econòmica, que garanteixen el subministrament d'aigua a tothom, en especial a aquelles persones que no tenen capacitat econòmica per pagar, per mitjà del **Fons de solidaritat**. Mitjançant aquest mecanisme es garanteix el subministrament i es rebaixa l'import de les factures de l'aigua a les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat.

Amb aquest compromís ens vam **avançar a complir** la Llei 24/2015, de 29 de juliol, que estableix que les empreses subministradores d'aigua potable, electricitat i gas no poden interrompre els subministraments per motiu d'impagament de les persones o famílies en situació de risc d'exclusió residencial, amb la signatura de 22 convenis amb els ajuntaments de l'àrea metropolitana per lluitar contra la pobresa energètica.

Des del 2012, 35.980 famílies han estat beneficiàries del Fons de solidaritat i hem destinat un total de 15.5 milions d'euros (3.5 milions d'euros el 2019).



CLASE 8.^a
RENTA



ON1284406

12.4.2 Tarifa social de l'aigua per a pensionistes i persones aturades

Aquesta tarifa s'orienta a les persones pensionistes i aturades, i altres col·lectius que també necessiten protecció. Se'ls aplica una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua sempre que no se superi el consum de 100 litres per persona i dia (límit establert d'acord amb el segon tram de consum d'aigua).

14.585 famílies acollides a la tarifa social (356.586,00 euros bonificats el 2019)

12.4.3 Flexibilitat en els pagaments

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

El 2019, 6.498 famílies han sol·licitat ajornar el pagament de les seves factures i 738 famílies han sol·licitat fraccionar les seves factures per poder fer front al pagament d'una manera més còmoda.

12.5 Requeriments i reclamacions

La nostra vocació de proximitat es tradueix en un ampli ventall de canals d'atenció i comunicació amb el client per tractar tots els possibles problemes i oferir solucions ràpides i eficaces. A més, disposem d'una **Carta de compromisos**, elaborada en consens amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que estableix els nostres compromisos de qualitat del servei i la compensació econòmica que hem d'aportar si no els complim, així com sistemes digitals com l'**Oficina en Xarxa**, que permet una comunicació àgil amb els clients.

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

Requeriments	2019	2018
Requeriments pels diferents canals de comunicació (OFEX, oficines, atenció telefònica, etc.) *	1.399.261	1.281.344

(*) Requeriment, és el registre de qualsevol contacte que fa el client amb Aigües de Barcelona. Els requeriments es tipifiquen com a Sol·licituds, Consultes, Reclamacions tècniques o Reclamacions Comercials.

Nombre de requeriments per canal	2019	2018
Oficines en Xarxa	292.523	218.386
Oficines	199.200	175.652
Atenció telefònica	771.799	776.706
Correu electrònic	75.710	62.174
Altres canals	60.029	48.426
Total	1.399.261	1.281.344

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



CLASE 8.^a

RECLAMACIONS



ON1284407

Reclamacions* comercials tancades	2019	2018
Nombre de reclamacions	9.811	10.259
Favorable pel client	3.550	4.105
Desfavorables pel client	5.519	5.396
Altres	742	758

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

Reclamacions estipulades en l'Acord Marc* (%)	2019	2018
Percentatge de les reclamacions ateses en menys de 10 dies	96,91	98,72

(*) L'indicador del temps de resposta de les reclamacions comercials es calcula sobre en un subconjunt de les reclamacions tancades, que són les que estipula l'Acord Marc: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client.

12.5.1 Customer counsel, mediació entre el client i l'empresa

El **customer counsel** té la missió de resoldre, mitjançant la mediació, els conflictes entre els clients i Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial i personalitzada, s'analitza cada reclamació d'un client no satisfet.

Aquesta figura permet defensar i protegir els drets dels clients i ajuda a identificar oportunitats de millora.

Reclamacions

Customer counsel	2019	2018
Reclamacions	164	166
Reclamacions relacionades amb el cicle comercial	81%	79 %
Casos gestionats i resolts mitjançant la mediació	99%	98 %
Respostes totalment o parcialment satisfactòries per al client	89%	85 %

Resolució de les reclamacions

Vies de solució (%)	2019	2018
Mediació	99	98
Resolució	1	2

De les reclamacions tancades durant l'exercici 2019 (131), en 108 casos es porta a terme un procés de mediació entre el client i l'empresa que, en tan sols un cas, finalitza amb una resolució del Customer Counsel (que és d'obligat compliment per a la companyia). En la resta de casos (23), en 15 casos s'ha assessorat a client en alguna consulta sense que fos necessari contactar amb la companyia i en 8 ocasions s'ha transferit el cas a l'empresa perquè donés resposta a el client ja que el Customer Counsel actua només en última instància



CLASE 8.^a



ON1284408

13. Cadena de subministrament

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables en la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb els proveïdors, alhora que estenem els nostres compromisos compartint les bones pràctiques i els valors que ens defineixen. Així, **els nostres proveïdors s'adapten a les nostres necessitats tècniques, de qualitat i productivitat, però també als nostres criteris de sostenibilitat**. Per aconseguir-ho, ens regim pels documents que configuren el marc ètic de relació amb els proveïdors:



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

La incorporació dels aspectes socials i mediambientals a la contractació es duu a terme en diferents punts del **procés de contractació**:

1. A la definició de l'objecte del contracte (com, per exemple, en un contracte de subministrament de lots de Nadal, en el qual es demana que es farà per mitjà d'un centre especial d'ocupació).
2. A la fase d'admissió de la licitació, en què s'introdueixen criteris de solvència com ara:
 - Certificacions d'inclusió social (certificació com a centre especial d'ocupació).
 - Disposar d'un sistema de gestió ambiental (ISO 14001, EMAS o equivalent).
3. A la fase de puntuació, respecte als criteris de valoració, segons aspectes:
 - Mediambientals (desenvolupament d'un pla de gestió de residus i mesures de protecció mediambiental).
 - Socials (proposta de mesures vinculades amb característiques socials).

Durant l'any 2019, s'han incorporat criteris de selecció i valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 35 dels procediments de licitació.

El 2017 es va **renovar la redacció de les Condicions generals de contractació** establertes amb els proveïdors. En aquest sentit, és responsabilitat del proveïdor:

- Conèixer i complir els principis del Pacte Mundial.
- Respectar els valors i els compromisos de la política de desenvolupament sostenible d'Aigües de Barcelona.
- Conèixer, acceptar i complir el Codi de conducta del proveïdor, que inclou qüestions sobre els drets humans.
- Acceptar el Codi ètic d'Aigües de Barcelona.

Es requereix indispensable que els proveïdors que treballen per Aigües de Barcelona, es comprometin amb el Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals d'Aigües de Barcelona.



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284409

13.1 Avaluació del proveïdor

Avaluem l'acompliment dels nostres proveïdors, que accepten ser sotmesos a un control i un seguiment periòdics de tots els aspectes contractuals, entre els quals s'inclouen aspectes mediambientals i socials. Durant la vigència de les relacions entre la companyia i el Proveïdor, aquest, serà sotmès a un control i seguiment de tots els aspectes contractuals recollits en les Condicions Generals de Contractació i s'efectuarà una avaluació periòdica del seu compliment.

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

13.2 Diàleg i proximitat

Al llarg del 2019 s'han treballat accions per tal de potenciar el diàleg amb els proveïdors. Una de les principals ha estat la realització d'una enquesta per conèixer la seva satisfacció i expectatives. El sondeig s'ha realitzat a 482 proveïdors, incloent-hi els estratègics, importants i de major volum de facturació, i ha registrat una resposta del 32%. La valoració mitjana del conjunt de tots els aspectes abordats ha estat d'un 7,50/10.

Durant l'any, també s'ha celebrat una jornada amb els principals proveïdors, amb l'objectiu d'establir un marc de relació més estret, tot vinculant-los a la realitat d'Aigües de Barcelona, com a entitat mixta, i involucrar-los de manera tangible en l'estratègia de desenvolupament sostenible i el Pla 2020. La valoració de la jornada ha estat del 8,3/10.

13.3 Compra local

Considerem primordial fomentar un model comercial basat en la proximitat amb l'objectiu de crear beneficis tant a nivell econòmic, social com ambiental. Es per això que el 73,1% dels nostres proveïdors, són de la província de Barcelona.

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

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

Cadena de subministrament responsable amb valor social

Partint del compromís amb una cadena de valor responsable, promovem la certificació (ISO 14001, ISO 9001 i OSHAS 18001) dels nostres proveïdors en diferents sistemes de gestió que els faci ser més competitius.

D'altra banda, efectuem compres a empreses amb valor social i a centres especials d'ocupació, més enllà del compliment de la Llei General de Discapacitat



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284410

14. Índex de continguts requerits per la llei 11/2018 de 28 de desembre de 2018 d'informació no financera i diversitat.

MODEL D'EMPRESA	Pàgina	Criteri de reporting
Descripció del model d'empresa	3	GRI 102-2
Presència geogràfica	4	GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7
Objectius i estratègies	11,12,13	GRI 102-14
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	7 a la 10	GRI 102-15
ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	16, 17, 18, 19, 20, 37, 38, 41, 42, 50	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	16, 17, 18, 19, 20, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 46, 51	GRI 103-3
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculats a les activitats de la companyia	13,14, 15, 17, 21, 22, 23	GRI 102-15
PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA		
Marc de Reporting utilitzat	2	GRI 102-54
Anàlisi de materialitat	9, 10	GRI 102-46, GRI 102-47
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Gestió ambiental		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat	24, 25	GRI 102-11, GRI 307-1
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	16, 17, 24	GRI 102-11, GRI 307-1
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	21, 22	Despeses de gestió i formació mediambiental en base a criteris comptables
Aplicació del principi de precaució	24	GRI 102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	21, 22, 23	Llei 26/2007 de Responsabilitat Mediambiental
Contaminació		
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient	24 al 31	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	27,28,29,30	GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-1, GRI 306-2
Ús sostenible dels recursos		
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	27	GRI 301-1, GRI 303-3
Consum de matèries primeres	26	GRI 301-1
Consum directe i indirecte d'energia	26	GRI 302-1
Mesures per millorar l'eficiència energètica	24, 25, 26, 29	GRI 302-4
Ús d'energies renovables	29, 30	GRI 302-1

CLASE 8.^a

ON1284411

Canvi climàtic		
Emissions de gasos d'efecte hivernacle	24, 25	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	25 a la 31	GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos d'efecte hivernacle	13	GRI 305-5
Biodiversitat		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	30, 31	GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	30, 31	GRI 304-2
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Ocupació		
Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball	31, 32	GRI 102-8
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	32, 33, 34	GRI 102-8
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	35	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	38, 39	GRI 405-2
Bretxa salarial	38, 39	GRI 405-2 <i>Diferència entre el salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes</i>
Remuneració mitjana de consellers i directius	39	GRI 102-38
Implantació polítiques de desconexió laboral	41	GRI 401-2, GRI 401-3
Percentatge d'empleats amb discapacitat	40	GRI 405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	41, 42	GRI 401-2, GRI 401-3
Nombre d'hores d'absentisme	42	GRI 403-2
Mesures per a facilitar la conciliació	41, 42	GRI 401-2, GRI 401-3
Seguretat i salut		
Condicions de seguretat i salut en el treball	42, 43	GRI 403-2
Nombre d'accidents de treball	42	GRI 403-2
Índex de freqüència per sexe	42	GRI 403-2
Índex de gravetat per sexe	42	GRI 403-2
Malalties professionals per sexe	42	GRI 403-2
Relacions socials		
Organització del diàleg social	36, 37	GRI 402-1, GRI 403-1
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	36-37	GRI 102-41
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	37	GRI 403-4
Formació		
Polítiques implementades en el camp de la formació	35, 36	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	36	GRI 404-1
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	40	GRI 405-1



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284412

Igualtat		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	37, 38	GRI 401-3, GRI 405-1
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	20, 37, 38, 39, 40	GRI 405-1
Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	40, 41	GRI 405-1
Política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	37, 38, 39, 40, 41	GRI 406-1
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	20	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 204-1, GRI 412-2
Prevenió dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	20	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 412-2
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	20	GRI 102-17
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	37	GRI 102-16, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1
Eliminació de la discriminació en la feina i l'ocupació	20, 32, 33, 37, 38, 39, 40	GRI 406-1
Eliminació del treball forçós o obligatori	20	GRI 409-1
Abolició efectiva del treball infantil	20	GRI 408-1
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	20	GRI 102-16, GRI 102-17
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	21	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	44, 45, 46	GRI 201-1, GRI 413-1
INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	43, 44, 45, 46, 47, 51	GRI 413-1, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	44, 45, 46, 47, 51	GRI 413-1
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	8, 9, 10, 45, 46, 47, 51	GRI 102-43, GRI 413-1
Accions d'associació o patrocini	46	GRI 201-1
Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	50, 51	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	50, 51	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes	51	GRI 308-1, GRI 414-1



CLASE 8.^a

0,03 EUROS



ON1284413

Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	46,47	GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	48, 49	GRI 416-2
Queixes rebudes i resolució de les mateixes	48, 49	GRI 416-2
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	21	GRI 201-1
Impostos sobre beneficis pagats	21	<i>Impostos sobre beneficis pagats en base a criteris comptables</i>
Subvencions públiques rebudes	21	GRI 201-4



CLASE 8.^a



ON1284423

El present Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de Gestió d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. corresponent a l'exercici 2019, elaborat segons estableix la Llei 11/2018 de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, formulat, en informe separat, pel Consell d'Administració de la Societat en data 11 de març de 2020, consta de 56 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8^a nombres ON1284358 a ON1284413, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8^a nombres ON1284423 a ON1284425 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.

Barcelona, 11 de març de 2020

Sr. Àngel Simon Grimaldos
President

Sociedad General de Aguas de Barcelona,
S.A.U. (Sr. Albert Martínez Lacambra)
Conseller delegat

Sr. Manuel Cermeron Romero
Vicepresident

Sr. Narciso Berberana Sáenz
Conseller



CLASE 8.^a



ON1284424

No sigma per no assistir.
presencialment.
Està representada.

Sra. Marta Colet Gonzalo
Consellera

Sra. Montserrat Coldeforns i Sol
Consellera

Sr. Josep Dolz Ripollés
Conseller

Sr. Ramon Folch Guillén
Conseller

No sigma per no assistir
presencialment.
Està representada.

Sra. Asunción Martínez García
Consellera

Sra. Marta Palacio Canal
Consellera

Sr. Jordi Parés i Grahit
Conseller

No sigma per no assistir
presencialment.
Està representat.

Sr. Manuel Raventós i Negra
Conseller



CLASE 8.^a



ON1284425

Sr. Miquel Roca i Junyent
Conseller

Sr. Jordi Ros Faura
Conseller

Sr. Ciril Rozman Jurado
Conseller

No signa per no assistir
presencialment.
Està representat.

Sr. Jordi Serra Isern
Conseller