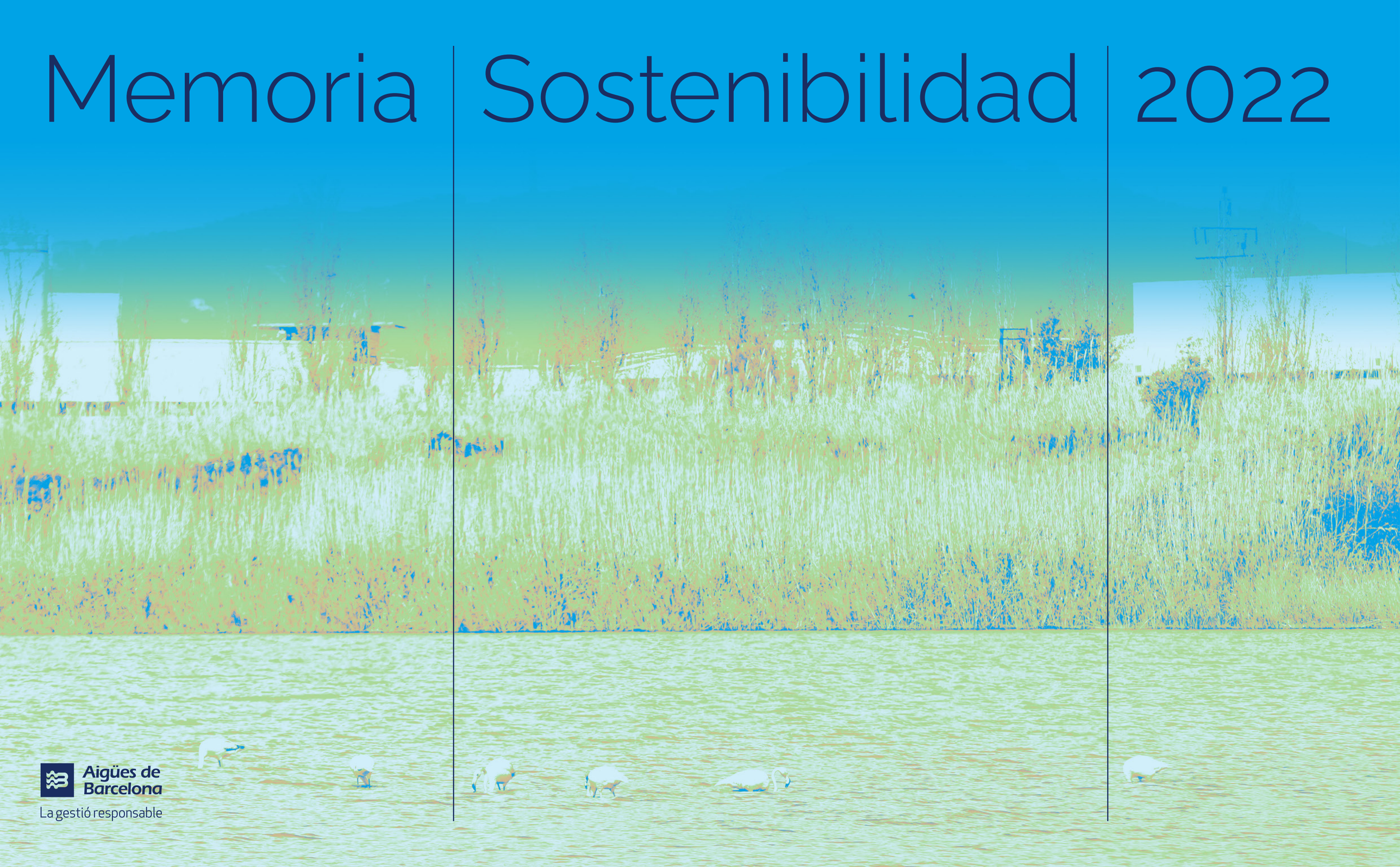
Memoria Sostenibilidad 2022



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

01 UNA GESTIÓN SOSTENIBLE PARA UN MUNDO CAMBIANTE
02 CONTRIBUCIÓN A LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
03 IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD
04 UNA GOBERNANZA COMPROMETIDA CON EL DIÁLOGO Y LA TRANSPARENCIA
05 ANEXO

Àngel Simon
Presidente del Consejo de Administración
de Aigües de Barcelona

CARTA DEL PRESIDENTE DE AGBAR, ÀNGEL SIMÓN

(2-22)

La emergencia climática, la incertidumbre económica y geopolítica y las desigualdades han marcado el pasado 2022, un año de transición en la postpandemia. Un contexto complejo con retos presentes y futuros seguirá marcando nuestra hoja de ruta durante el año 2023, dirigida a contribuir al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona y, de forma global, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

El estado de alerta decretado en noviembre del pasado año en la cuenca Ter-Llobregat, y que este año ha dado el paso a estado de excepcionalidad, es solo uno de los signos que evidencian la necesidad de acelerar la acción climática, para hacer frente, mediante la innovación, la digitalización y la excelencia en la gestión, a los impactos de la crisis climática que estamos sufriendo. Es un impulso que, con toda seguridad, nos ayudará también a la transformación sostenible de las ciudades, fomentar modelos circulares y cuidar mejor de la salud de las personas y del planeta.

(2-22)

La resiliencia y la anticipación son claves para afrontar este episodio de escasez hídrica, con la regeneración como solución imprescindible para incrementar los recursos disponibles. Aigües de Barcelona está liderando, a través de las alianzas, la tecnología y el conocimiento necesarios, diferentes proyectos con el fin de garantizar la resiliencia hídrica. A modo de ejemplo, y bajo el paraguas de los fondos Next Generation, la compañía ha presentado un proyecto para aflorar, mediante la regeneración del agua y el aprovechamiento sostenible de recursos locales, un total de casi 160 hm^3 de agua al año. Con una inversión de alrededor de 1.500 millones de euros, el proyecto permitiría convertir a Barcelona y su área en un hub de referencia mundial en resiliencia y adaptación a la emergencia climática, así como reducir a cero las aportaciones ajenas al territorio.

Nuestro papel trasformador como compañía forma parte de nuestro propósito: trabajamos para las personas haciendo de las ciudades un mejor lugar para vivir. Y ello implica mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo sociedades más sostenibles, justas y solidarias. La respuesta a las necesidades sociales debe estar integrada en la propia actividad de la empresa, implicando a cada eslabón de la cadena de valor. En Aigües de Barcelona creamos valor para la sociedad a través de proyectos que, a modo de referencia, fomentan la empleabilidad y la ocupación de calidad de las personas en situación de vulnerabilidad. El proyecto ONA o Territorio Social son claros ejemplos de una acción social integrada dentro de la propia actividad empresarial.

Con la voluntad de garantizar el derecho universal al agua a todas las personas, especialmente, las que se encuentran en riesgo de exclusión social, Aigües de Barcelona ya ha beneficiado a más de 56.000 hogares, a través de la tarifa social del agua, y sigue renovando los protocolos contra la pobreza energética, firmados con los 23 ayuntamientos.

La crisis sanitaria evidenció la necesidad de sumar esfuerzos para afrontar los desafíos, con una mirada a largo plazo, siempre a través de la fuerza de las alianzas. La colaboración público-privada adquiere especial relevancia a la hora de acelerar una necesaria transformación ambiental y social, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés. Por ello, nuestras soluciones para la reconstrucción verde, la economía circular, la ocupación de calidad y la transformación digital tienen como eje vertebrador común la colaboración y requieren gobernanza para llevarlos a cabo. El diálogo con las administraciones públicas es clave, por ejemplo, para canalizar las soluciones climáticas con base en los fondos Next Generation de la Unión Europea.

En un contexto complejo e inestable el modelo de empresa del siglo XXI ha evolucionado y debe generar valor para la sociedad, satisfacer las necesidades sociales y contraer un compromiso, siempre en línea con los ODS. Es esencial, además, rendir cuentas de nuestro desempeño bajo los criterios ASG (medioambientales, sociales y de gobierno corporativo), con el fin de explicar nuestro impacto positivo sobre la sociedad y nuestra contribución sobre los ODS, fomentando la confianza, la escucha activa y la transparencia entre nuestros grupos de relación.

Con optimismo y perseverancia, afrontamos un 2023 lleno de retos e iniciativas que nos deben llevar hacia un futuro más sostenible para las personas y el planeta. Solo desde la cooperación y la responsabilidad podremos lograr nuestro propósito.

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL DE AIGÜES DE BARCELONA, RUBÉN RUIZ

(2-22)

1. 2022 se ha caracterizado por ser el año del retorno a la estabilidad tras la Covid-19, pero también por la crisis energética, el encarecimiento de las materias primas y la emergencia climática. ¿Cómo le han afectado a la compañía todos estos factores con los que hemos convivido en el último año?

Ha vuelto a ser otro año complejo con desafíos continuos marcados por la emergencia hídrica, las desigualdades sociales y otros factores como la crisis energética o la geopolítica. De hecho, y aunque ahora la pandemia parece lejana, en Aigües de Barcelona iniciamos el 2022 con el confinamiento de los trabajadores de la EDAR Besós en las instalaciones para garantizar la continuidad del servicio esencial del ciclo integral del agua.

Y, efectivamente, hemos vivido una de las temporadas más calurosas y secas de los últimos tiempos; lo que ha conllevado a que la Agencia Catalana del Agua (ACA) decretase en noviembre del pasado año el estado de alerta por sequía que ha dado paso, este año, al estado de excepcionalidad. Se trata de un problema estructural; de hecho, se estima que el déficit hídrico actual en la región metropolitana de Barcelona es de 60 hm^3 al año, y que en 2050 llegará a 130 hm^3. En este sentido, desde Aigües de Barcelona llevamos tiempo potenciando la regeneración del agua como solución para asegurar la disponibilidad del recurso, liderando proyectos y alianzas dirigidos a garantizar la resiliencia hídrica.

Rubén Ruiz
Director general de Aigües de Barcelona

(2-22)

2. Tal y como comentabas, la ACA declaró en noviembre la alerta por sequía (actualmente en estado de excepcionalidad) en la cuenca del Ter-Llobregat y en la de Muga-Fluvià, ampliando las restricciones de agua para la industria, la agricultura y su uso en parques y jardines. ¿Qué se está haciendo desde Aigües de Barcelona para revertir esta situación? ¿Se van a tomar medidas adicionales?

Desde la compañía llevamos actuando hace meses para garantizar el abastecimiento de agua. Una de las medidas tomadas ha sido enviar 800 litros por segundo de agua regenerada aguas arriba del río Llobregat desde la estación de regeneración de agua (ERA) de la depuradora del Baix Llobregat hasta la presa de Molins de Rei. Dicha solución ha permitido incrementar el caudal del río, el uso de agua regenerada para captarla y tratarla en la potabilizadora de Sant Joan Despí y analizar los beneficios medioambientales de la aportación de este tipo de agua en el tramo final del río Llobregat.

Asimismo, hemos presentado un proyecto para aflorar, mediante la regeneración del agua y el aprovechamiento sostenible de recursos locales, un total de 5 m^3/s de recurso local, actualmente no aprovechado, lo que equivale a casi 160 hm^3 al año. Se trata de un gran salto adelante en sostenibilidad y autosuficiencia hídrica que permitiría ir reduciendo a cero las aportaciones ajenas al territorio, como es el caso del agua del río Ter. El desarrollo de este proyecto, con una inversión de más de 1.500 millones de euros y que podría ser candidato a lograr fondos europeos Next Generation, permitiría convertir a Barcelona y su área en un hub de referencia mundial en resiliencia y adaptación a la emergencia climática.

3. A pesar de haber sido un año de transición, han sido varios los proyectos llevados a cabo y las novedades que han acontecido en Aigües de Barcelona a lo largo del ejercicio. ¿Destacarías alguna en particular?

Ha sido un año en el que ha predominado el desarrollo y despliegue de proyectos estratégicos de acción social y climática, entre los que se incluye el Hub de Acción Climática, que ha sido galardonado por el Ayuntamiento de Barcelona por su labor en la lucha contra la emergencia climática. Por este mismo cometido, en 2022 también hemos sido reconocidos por la International Water Association, siendo la primera empresa catalana distinguida globalmente como Climate Smart Utility.

Asimismo, hemos inaugurado el Dinapsis Barcelona, una palanca de transformación basada en el uso inteligente de los datos como eje vertebrador para la toma de decisiones. Y, por último, no dejaría de mencionar la transformación en la atención al cliente, para la que, gracias al programa Contigo, hemos podido poner a nuestros clientes en el centro de nuestra actividad.

4. La innovación y la digitalización se han erigido como motores esenciales para la transición ecológica en general y de Aigües de Barcelona en concreto. ¿Qué proyectos o avances están desarrollándose al respecto en la compañía?

Dinapsis Barcelona ha sido el proyecto que ha marcado el rumbo de la digitalización en la compañía en 2022. Actualmente, la información que manejamos en las compañías es mayúscula, y ser capaces de gestionar todos esos datos para la toma de decisiones contribuirá a mejorar la salud de las personas, el medio y las ciudades.

En este sentido, hemos impulsado, además, el proyecto Ressona, junto con la administración, para la transformación digital de todas las etapas del ciclo urbano del agua en el área metropolitana de Barcelona. Esta actuación pretende incrementar la resiliencia del ciclo urbano del agua y, a la vez, reducir los impactos climáticos de la actividad. Una transformación ambiental y social que opta a una subvención de 10 millones de euros del PERTE de digitalización del ciclo del agua.

5. Este año la Fundación SERES ha galardonado a Aigües de Barcelona por su contribución a la detección prematura de personas en situación de vulnerabilidad a través del proyecto VulnerABility. ¿Qué lugar ocupa la acción social en la compañía?

La pandemia incrementó la desigualdad social en el área metropolitana de Barcelona, con un riesgo de pobreza severa que afecta el 12% de la población y de pobreza extrema que impacta sobre el 7% de la ciudadanía en el entorno metropolitano. En Aigües de Barcelona tenemos claro nuestro papel activo y social, con liderazgos que tienen que centrarse en el largo plazo abordando temas que van desde la sostenibilidad hasta el empleo, la equidad y la inclusión.

Para ello, hemos fortalecido las alianzas, el diálogo y la colaboración público-privada para poder ampliar el ámbito de programas como ONA (Ocupación, Necesidades y Empoderamiento), Green Jobs o Territorio Social, dirigidos a fomentar la empleabilidad y la ocupación de personas en situación de vulnerabilidad.

Además, seguimos trabajando para garantizar el acceso al agua a todas las personas, como derecho universal, prestando especial atención a la protección de las que viven en situación de vulnerabilidad. En este sentido, la tarifa social del agua ya ha beneficiado a más de 56.000 hogares, entre pensionistas, personas en paro y personas en riesgo de exclusión social. Y continuamos implementando los 23 protocolos contra la pobreza energética firmados con los diferentes ayuntamientos del área metropolitana.

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE AIGÜES DE BARCELONA, NARCISO BERBERANA

(2-22)

Narciso Berberana
Presidente de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración de Aigües de Barcelona

Los grandes desastres climáticos han sido protagonistas en 2022. Olas de calor, incendios forestales y sequías sin precedentes son algunas de las pruebas visibles del calentamiento global. El cambio climático también está dejando su huella en el área metropolitana de Barcelona, abocada a enfrentar una situación de escasez hídrica estructural. La regeneración de los recursos naturales, en particular el agua, es la apuesta firme de Aigües de Barcelona para garantizar la resiliencia hídrica de las ciudades a través de la cooperación y el diálogo. La compañía está liderando diferentes proyectos, junto con la administración, con el fin de dar nuevas vidas al agua para garantizar el acceso, todos sus usos, así como preservar el estado ecológico de los ecosistemas.

El Ayuntamiento de Barcelona ha reconocido al Hub de Acción Climática con el Premio Agenda 2030 BCN. Destacó la mejor contribución a los ODS por parte de una gran empresa, reforzando el trabajo conjunto con grupos de interés como, por ejemplo, los proveedores. Un hito que se suma al reconocimiento internacional que la compañía recibió por parte de la International Water Association (IWA) como Climate Smart Utility por su estrategia y acciones de impacto relevante hacia la emergencia climática en los ejes de adaptación, mitigación y liderazgo climático.

Estos hechos son una muestra del desempeño basado en los criterios ASG, indicadores indispensables para evaluar el resultado de cada una de nuestras acciones, así como para reforzar la confianza ante nuestros grupos de interés. Es fundamental conocer las expectativas de los distintos grupos de interés para cocrear compromisos en la configuración de la estrategia empresarial En este sentido, Aigües de Barcelona ha realizado el análisis de la Doble Materialidad, junto con la evaluación de las actividades, con criterios de la Taxonomía europea. Un ejercicio para anticiparse a la identificación de las oportunidades financieras relacionadas con la economía verde.

Diálogo, cooperación, anticipación e innovación son el motor de transformación de la compañía para contribuir a la salud planetaria y a la mejora de la calidad de vida de las personas.

(2-22)

Aigües de Barcelona es la empresa mixta responsable de la gestión del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona. Constituida el 30 de julio de 2013, somos el operador que ejecuta las políticas marcadas por los órganos de gobierno y regulación del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Agencia Catalana del Agua (ACA).

Bajo nuestro propósito —**«Con el impulso del agua, cambiamos el futuro»**— trabajamos para el desarrollo y el progreso de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, garantizando, en todo momento, el acceso a un agua saludable y de calidad y la gestión sostenible de los recursos hídricos.

Nuestra **dedicación, conocimiento y experiencia en la gestión de un recurso esencial y escaso como es el agua** nos permite garantizar también la excelencia del servicio.

Nuestro propósito es trabajar, con el impulso del agua, para hacer de la ciudad un lugar mejor para vivir, colocando los ciudadanos en el centro, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y preservando la salud del planeta.

2022: UN AÑO DE TRANSICIÓN CON VISTAS AL FUTURO

2022 ha sido un año marcado por las altas temperaturas, que, acompañado de unas precipitaciones insuficientes, ha acabado desembocando en el decreto de estado de alerta por sequía por la Agencia Catalana del Agua el pasado mes de noviembre en las cuencas Ter-Llobregat, las dos áreas por las que se abastece de agua potable el área metropolitana de Barcelona.

Además, la guerra de Ucrania, iniciada a principios de año, generó un clima de incertidumbre y de escasez de energía a escala europea, así como una falta de disponibilidad de materias primas que ha encarecido mucho la cesta de la compra y ha conducido a un importante incremento del IPC.

A pesar de este escenario, **Aigües de Barcelona ha continuado ofreciendo un servicio de máxima calidad que incluye una apuesta firme por el agua regenerada como fuente de suministro** para aumentar la resiliencia hídrica del territorio y combatir el cambio climático, tal y como establece la Taxonomía Ambiental de la Unión Europea.

En Aigües de Barcelona sabemos que los resultados del futuro empiezan con la planificación del presente, motivo por el cual, desde 2021, trabajamos en una Estrategia 2030. Esta estrategia, basada en los criterios ASG y que también se desarrolla en base a nuestro compromiso con los ODS, nos permite ir un paso por delante en todas aquellas cuestiones que afectan directamente la compañía y la ciudadanía en general.

Fieles a nuestro lema, queremos continuar avanzando, no solo para mejorar, cada vez más, la gestión del ciclo integral del agua, sino también para dejar un impacto positivo en nuestro entorno.

Gracias al esfuerzo de todos los trabajadores y trabajadoras hemos podido afrontar los retos para encarar el futuro, apostando por la resiliencia y la transformación digital, sin dejar a nadie atrás. De hecho, así ha quedado acreditado con los reconocimientos que nos han sido otorgados a lo largo del año::

1	Obtención del **Reconocimiento de Buenas Prácticas Empresariales de los Premios Respon.cat 2021** a la RSE de Cataluña por convertir el programa de voluntariado en una herramienta de transformación social.
2	Primera empresa catalana distinguida globalmente por la **International Water Association** (IWA) como **Climate Smart Utility** por nuestra estrategia contra la emergencia climática.
3	Empresa mejor valorada del año por su **servicio de atención al cliente** en la categoría de empresas suministradoras de agua del certamen promovido por **Sotto Tempo.**
4	**Premio SERES al proyecto VulnerABility** por su contribución a la detección prematura de personas en situación de vulnerabilidad.
5	**Premio Agenda 2030 BCN al Hub de Acción Climática,** otorgado por el Ayuntamiento de Barcelona por nuestra contribución en la lucha contra el cambio climático.

HITOS DESTACADOS DEL AÑO

Medio Ambiente

El agua regenerada es clave para el suministro de agua en el área metropolitana de Barcelona. En 2022 hemos incrementado un 32,4%, hasta 50 hm³, la regeneración de agua, destinada principalmente a uso ambiental, prepotable y agrícola.

La huella de carbono se ha reducido en un 10,2% respecto a 2019 (año base de la hoja de ruta para la neutralidad). Si consideramos únicamente las emisiones de alcance 1 y 2, la reducción ha sido del 31,2%, mientras que la reducción del alcance 3 ha sido del 6,4%.

Se ha reducido un 8% la huella hídrica respecto a 2021 gracias a la regeneración de agua y al uso de recursos hídricos alternativos.

En 2022 se han **puesto en marcha siete instalaciones de generación fotovoltaica** para autoconsumo, duplicando así la capacidad de 2021.

Hemos puesto en marcha el programa **Actuamos por el Clima,** un ciclo de talleres abiertos a la ciudadanía diseñados con la voluntad de concienciar sobre la importancia de hacer frente al contexto de emergencia climática.

Durante el primer semestre del año, 26 personas trabajadoras probaron el uso de las bicicletas eléctricas en sus desplazamientos in itinere en el marco del programa piloto **Biciempresa.**

Hemos impulsado una prueba piloto con maquinaria eléctrica **Cero Emisiones** en las obras de mejora y reparación de la red de distribución de agua en Barcelona.

Seguimos trabajando para preservar y **fomentar la biodiversidad en nuestras instalaciones.** Hemos naturalizado la balsa ornamental de la Ecofactoría del Baix Llobregat, alimentándola con agua regenerada, y la balsa del **Jardí de les Altures,** que se ha convertido en un refugio para proteger y reforzar la población del sapo partero.

Hemos patrocinado 19 eventos deportivos en los cuales se ha facilitado a los participantes el acceso a puntos de **avituallamiento de agua con vasos compostables** y opción de **carga de cantimploras.**

Aigües de Barcelona ha creado el **Hub de Acción Climática,** un espacio de codesarrollo y compromiso abierto a la participación de los diferentes grupos de relación de la compañía para conseguir el reto colectivo de actuar frente a la emergencia climática, contribuyendo así a la neutralidad y la resiliencia del territorio.

Proximidad, compromiso e inclusión

Despliegue del programa **Contigo,** una iniciativa para promover la atención inclusiva y diversa.

Hemos inaugurado la nueva **Oficina de Atención al Cliente de L'Hospitalet de Llobregat.** El espacio responde a la evolución del modelo de oficina creado en Badalona, de proximidad y accesible, diseñada para ofrecer una atención cercana, inclusiva y diversa, comprometida con las personas.

Desde el área de Personas y Organización de Aigües de Barcelona nos hemos acercado a personas en situación de búsqueda de empleo para dar a conocer las oportunidades laborales que se ofrecen en el sector del agua. Además, se no has otorgado de nuevo el **Sello Làbora,** que nos acredita como una empresa responsable y comprometida con la empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad.

Lanzamiento del proyecto **Clientes somos todos** con el objetivo de posicionar al cliente en el centro de nuestra actividad desde una actitud empática, eficaz, inclusiva y con seguridad.

Hemos puesto en marcha la **Oficina móvil,** que visita varios municipios que no tienen oficina de atención al cliente como El Papiol, Begues, Montcada i Reixac, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Cerdanyola del Vallès, Sant Feliu de Llobregat y Sant Joan Despí.

Hemos reunido a diferentes grupos de relación en jornadas de diálogo para **fomentar la escucha activa y el diálogo permanente** con tal de construir conjuntamente la estrategia de la compañía.

Transparencia, igualdad y equidad

El Consejo de Administración de la compañía ha aprobado una **Política de Transparencia** que se enmarca en los principios éticos y de buena gobernanza de acuerdo con nuestro Código Ético. Todo ello, con la finalidad de contribuir al cumplimiento del propósito y valores de la compañía y a la consecución de los ODS.

El 25 de noviembre, coincidiendo con el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, en Aigües de Barcelona firmamos un **acuerdo sobre los derechos de las mujeres con la condición de víctima de violencia de género,** que amplía sus derechos legales.

El Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia (11 de febrero), cuatro trabajadoras de Aigües de Barcelona ofrecieron charlas en diferentes centros escolares en el marco de la cuarta edición de **100tíficas.** Así, se pudo visibilizar el papel de las mujeres investigadoras, científicas o tecnólogas y animar a las niñas a estudiar carreras STEM (disciplinas académicas de ciencia, tecnología, ingeniería, matemáticas...).

Transformación, innovación y excelencia

Hemos inaugurado **Dinapsis,** el centro de transformación digital que, mediante el uso inteligente de los datos, contribuirá a mejorar la salud de las personas, el medio y las ciudades.

Aigües de Barcelona ha recibido el premio **Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año** en el certamen de los líderes de servicio que promueve Sotto Tempo, dentro de la categoría de empresas suministradoras de agua.

El Museu de les Aigües participó en el **II Congreso Internacional de Museos y Estrategias Digital,** organizado por la Red de Museos y Estrategias Digitales, donde tuvimos la oportunidad de compartir con otros museos nacionales e internacionales algunas de las actividades digitales impulsadas durante los últimos meses.

Aigües de Barcelona y Cetaqua, junto con el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat, inauguraron en la Central Cornellà el huerto urbano **REGREEN,** un proyecto piloto de innovación que tiene como objetivo demostrar el potencial del uso del agua regenerada para la agricultura hidropónica en un entorno urbano.

Hemos finalizado la implementación de la nueva herramienta de gestión documental **NEODOC.** Los trabajadores y trabajadoras de la compañía han participado en sesiones informativas donde se les ha proporcionado información práctica para el uso de la herramienta.

Proyecto **RESSONA** (Perte de Digitalización) con el objetivo de poner la digitalización al servicio de la mejora de la eficiencia hídrica y así contribuir a la resiliencia y la sostenibilidad del ciclo integral del agua en el área metropolitana.

A finales del mes de diciembre se celebró el acto de clausura de la primera edición de la **Aigües de Barcelona Data Challenge,** una iniciativa impulsada por la compañía en colaboración con universidades y centros de investigación de Cataluña. El jurado escogió ganador al equipo Explorer, que recibió 15.000 euros por el proyecto A.R.M.A.

En el marco de la Semana de la Seguridad y la Salud Laboral, hemos celebrado los 10 años de la **EDAR de Gavà sin ningún accidente con baja registrado.**

Acción social

Durante 2022, el programa **Green Jobs** ha arrancado en los municipios de Sant Adrià del Besòs y Viladecans, dirigido a los jóvenes sin trabajo, con baja calificación o con un abandono escolar prematuro.

Becas Jóvenes Talentos: durante 2022 hemos celebrado la 7ª edición de este programa con cinco nuevas becas.

El programa **Coach** de voluntariado corporativo de Aigües de Barcelona con la Fundación Èxit ha cerrado una nueva edición con la participación de casi 50 personas voluntarias y 21 jóvenes.

El **Programa de Voluntariado** de Aigües de Barcelona ha sido galardonado durante la sexta edición de los Premios Respon.cat 2021 en la categoría de Reconocimiento a las buenas prácticas empresariales.

Hemos realizado 28 mesas de trabajo del **pacto social** con los ayuntamientos: 8 mesas dentro del eje específico de ocupación, 11 de ocupación y solidaridad y 9 de reconstrucción verde.

El programa **ONA** se ha desplegado en cinco municipios más (Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet y Sant Joan Despí) con un impacto total de **267 personas** participantes. Como resultado, el 59% de las personas participantes han encontrado trabajo a lo largo de los 12 meses siguientes de intervención en el programa, de los cuales el 41% conserva dicho puesto de trabajo.

Hemos renovado nuestra colaboración con la **Federación Catalana de Voluntariado Social** en el marco del convenio del voluntariado corporativo 'Ayudando a los que ayudan'.

Buena gobernanza y diálogo

Nuevo ejercicio de Materialidad basado en la **Doble Materialidad** como clara forma de anticipación a las exigencias de debida gobernanza de la Unión Europea.

Hemos aprobado la nueva **Política de Derechos Humanos** de la empresa, que complementa varios códigos y políticas como, por ejemplo, el Código ético, el Código de conducta de los proveedores, el Plan de igualdad, el Protocolo de actuación en materia de acoso y la Política de Sostenibilidad.

Hemos llevado a cabo varios procesos de diálogo con nuestros **grupos de relación,** 42 de los cuales se han convertido en una herramienta para poder cocrear diferentes proyectos.

Para precisar al máximo el resultado del nuevo ejercicio de Doble Materialidad se ha consultado a los grupos de relación mediante once entrevistas personales, dos grupos focales y **270 encuestas.**

Renovación de la **certificación de la norma SGE21 - Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable** para tres años más.

01

UNA GESTIÓN SOSTENIBLE PARA UN MUNDO CAMBIANTE

UNA GESTIÓN BASADA EN LOS CRITERIOS ASG Y LA DOBLE MATERIALIDAD

(2-22)

En Aigües de Barcelona hemos basado nuestra Estrategia 2030 en el propósito de la compañía y partiendo de la base que gestionamos un recurso escaso que, a su vez, es un bien esencial, y es por eso por lo que actuamos en un mercado regulado.

Es así como, a partir del análisis de los principales organismos internacionales, hemos definido nuestra propia matriz de criterios ASG.

A partir de aquí son muchas las acciones que hemos llevado a cabo, entre las cuales destaca el establecimiento de la financiación de la compañía de acuerdo con tres indicadores: un indicador **Ambiental,** un indicador **Social** y otro de **Buen Gobierno.**

Además, la compañía está certificada con la norma SGE21 de Forética, que garantiza un sistema de gestión ética y responsable socialmente.

Desde Aigües de Barcelona **contribuimos diariamente al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona y, de manera global, a los criterios ASG** (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) **y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas (ODS). Apostamos decididamente por la creación de modelos de ciudad que prioricen la vida de las personas y sean capaces de afrontar a los desafíos del presente y el futuro.

(2-22)

Matriz ASG

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

Ambiental

Agua
Resiliencia
Calidad

Neutralidad climática

Biodiversidad y capital natural

Economia circular

Social

Ciudadanía

Bienestar integral
Seguridad y salud laboral
Derechos Humanos

Talento

Diversidad y equidad

Compromiso e impacto social

Buena Gobernanza

Rendición de cuentas

Propósito y gobernanza

Gestión del riesgo

Transparencia y diálogo
Materialidad
Grupos de Relación

Inversiones sostenibles
Tecnología y digitalización
Innovación

Ética y *compliance*

Cadena de valor

(2-22)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, construyendo un futuro habitable

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

Hemos definido nuestra contribución a través de tres ejes de acción que tienen impacto sobre distintos ODS:

- **Piensa en global, actúa en local:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que planteen retos *glocales*, es decir, resolver desafíos globales a partir de problemas locales.
- **Soluciones específicas:** estrategias enmarcadas en la Agenda de Aigües de Barcelona 2030[1], que desarrolla soluciones perfectamente definidas y replicables para encarar retos concretos.
- **Diálogo y cooperación:** colaboraciones con otros agentes para multiplicar el impacto y dar respuesta a distintos ODS de manera directa o indirecta.

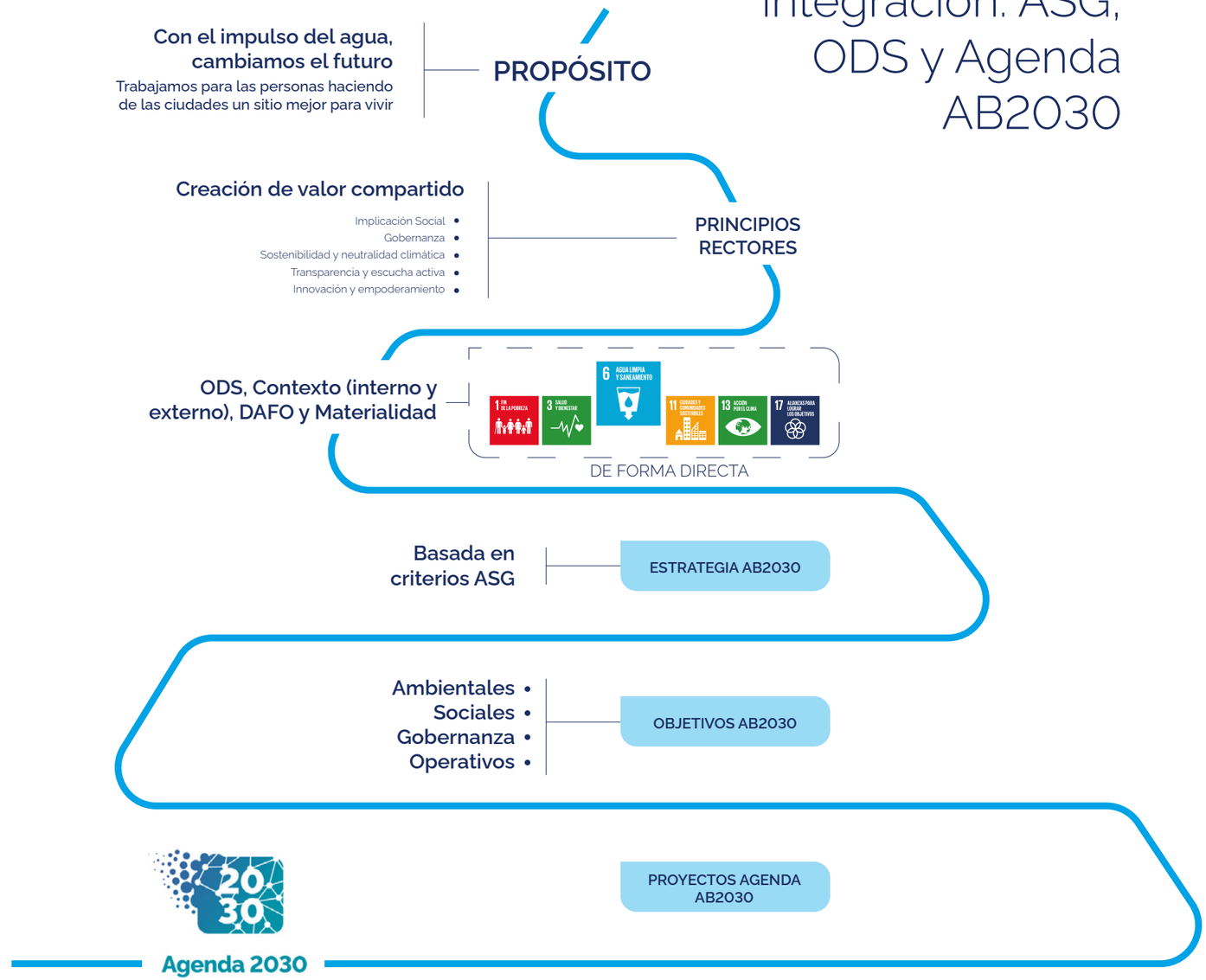
1 La agenda AB2030 está desarrollada en el capítulo 4, Estrategia 2030: poner el mañana en la agenda del hoy, página 147.

Impacto directo

Contribución directa

Contribución complementaria

Una estrategia de integración: ASG, ODS y Agenda AB2030



(2-22, 3-1, 3-2)

Doble Materialidad, un enfoque estratégico

La herramienta más relevante para dialogar con los grupos de relación y entender sus prioridades y expectativas es el análisis de la Materialidad. Este 2022, el estudio de la Materialidad ha evolucionado y lo hemos trabajado a partir de la observación de la Doble Materialidad. Así, la Doble Materialidad es el resultado de cruzar dos estudios estratégicos: el estudio de impacto y el estudio financiero.

- **Materialidad de impacto:** evalúa los impactos significativos reales o potenciales sobre las personas o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo.
- **Materialidad financiera:** evalúa la expansión de los efectos financieros en la empresa, es decir, genera riesgos u oportunidades que influyan en los flujos de efectivo en el futuro.

La Doble Materialidad, pues, identifica los impactos del desarrollo operativo y financiero —perspectiva de fuera hacia dentro—, pero también contempla los impactos económicos, sociales y medioambientales que causa la compañía en su entorno —perspectiva de dentro hacia fuera—.

Alineación de los temas Materiales con la Matriz ASG

AMBIENTAL

GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA
- Suministro de agua basado en la excelencia operativa y la innovación, con una máxima eficiencia de los sistemas de abastecimiento y garantía sanitaria. Agua regenerada como recurso de presente y futuro.

ENERGÍA Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO
- Hoja de ruta para la mitigación del cambio climático a través de la eficiencia energética, el incremento de la autosuficiencia, la inversión en energías renovables y la captura y compensación de emisiones.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO
- Aumento de la resiliencia operativa ante los efectos del cambio climático, principalmente frente al riesgo de escasez hídrica.

ECONOMÍA CIRCULAR Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (DIFERENTES DEL AGUA)
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales, con la valorización de los lodos y otros residuos, así como una gestión óptima del uso de reactivos químicos.

EMISIONES
- Análisis de los riesgos ambientales y prevención de cualquier tipo de contaminación.

PROTECCIÓN DEL LITORAL Y DE SU BIODIVERSIDAD
- Cuidado de los ecosistemas y preservación de la biodiversidad.

SOCIAL

BIENESTAR, CONCILIACIÓN Y CONDICIONES LABORALES
- Máximo cuidado del bienestar de las personas y respeto de los derechos humanos. Proteger las condiciones laborales de nuestra plantilla y promover la participación activa.

ACCIÓN SOCIAL Y GARANTÍA DE SUMINISTRO
- Contribución social al territorio y acceso al agua para todo el mundo.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
- Atención al cliente basada en la empatía, la inclusión, la eficacia y la seguridad.

ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO
- Las personas son el principal activo de la compañía y conforman un pilar esencial para el desarrollo de nuestra actividad.

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
- Consolidación de la cultura de la igualdad y respeto por la diversidad.

GOBERNANZA

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS
- Modelo de gestión empresarial responsable con diversidad en los órganos directivos. Liderazgo efectivo con una correcta gestión de los riesgos financieros y no financieros.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
- Esfuerzo de la organización en el desarrollo de proyectos pioneros que tengan un impacto positivo y tangible.

GESTIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD
- Protección de la información y prevención de ciberataques.

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE
- Integrar nuestra cadena de valor dentro de la estrategia de sostenibilidad de la compañía y realizar una gestión responsable del proceso de compra.

INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL MODELO DE NEGOCIO
- Modelo de gestión empresarial alineado con los máximos estándares en materia de sostenibilidad: integración de los criterios ASG en la estrategia y alineación con la Taxonomía europea.

CONSTRUCCIÓN DE ALIANZAS Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN
- Escucha activa y cocreación con los grupos de relación, con una red de colaboradores para fortalecer la acción social, ambiental y empresarial.

ÉTICA EMPRESARIAL
- Modelo de gestión empresarial basada en la ética, la integridad y la transparencia.

TRABAJANDO PARA EL AGUA Y PARA LA GENTE

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

MUCHO MÁS QUE LA GESTIÓN DE UN RECURSO ESENCIAL: IMPACTO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO

Creación de valor 2022 *(2-6)*

Económico

- Valor económico generado directo: **428,40 M€**
- Valor económico distribuido: **379,7 M€**
- Compra local: **75,20%**
- **43,7%** de compras bajo criterios de sostenibilidad

Social

- **2,8 M€** invertidos en acción social
- Hemos apoyado **212 iniciativas dirigidas** a más de 215.000 ciudadanos
- Programa ONA para la mejora de la ocupación y la inserción laboral en **6 municipios**
- Más de **103.000 participantes** en programas educativos digitales
- **3 programas de voluntariado** social activos

Personas trabajadoras

- **94%** de la plantilla con contrato fijo
- **89 medidas** encaminadas a facilitar la conciliación entre la vida profesional y personal
- **3,54%** de brecha salarial entre hombres y mujeres
- Más de **35.000 horas** de formación durante 2022
- **Compromiso firme** con la cultura preventiva de Seguridad y Salud Laboral

Clientes

- **1.303.536** clientes
- Índice de satisfacción de **7,42** (sobre 10)
- **56.757 familias** con tarifa social (8,1 M€)
- Omnicanalidad: **7 canales coordinados** de atención al cliente
- Inclusión y diversidad: **6 idiomas y múltiples mecanismos** para facilitar la atención de personas con discapacidad

Ambiental

- **33,3 M€** en acciones destinadas al medio ambiente
- **50.300.918 m³** de agua regenerada
- Incremento de la producción de agua regenerada en un **32,4%** respecto a 2021
- La **huella de carbono** de Aigües de Barcelona en 2022 ha sido de **78.418 toneladas de CO_2**, se ha reducido un 10,2% respecto a 2019 (año base)
- Reducción de las emisiones de CO_2 de alcance 1 y 2 en un **31,2%** respecto a 2019
- **72,74%** de residuos valorizados en las ETAPs y **97,14%** de residuos valorizados en las EDARs

Gobernanza

- Máximo esfuerzo de Aigües de Barcelona en innovación: **4,8M€**
- Capacidad de generación de riqueza a partir de la propia actividad: **719,92 M€**
- Durante 2022 se produjo una vacante en el Consell y se ha nombrado una nueva consejera, de manera que la **representación de mujeres en el Consell es del 43,75%**

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

Año tras año, Aigües de Barcelona realiza el cálculo del valor social integrado de la compañía a partir de la metodología internacional Input-Output. Adaptamos este cálculo al ámbito regional y de su resultado extraemos una información valiosa: la generación de riqueza durante el ejercicio anual y nuestra contribución a la creación de ocupación.

(203-2)

El año 2022, Aigües de Barcelona generó un valor social integrado de **719,92 millones de euros,** cosa que supone un aumento del 7,09% respecto a 2021. Además, el valor social integrado bruto continúa superando el valor económico directo generado, que fue de **428,40 millones de euros.**

La metodología para calcular nuestra aportación socioeconómica tiene en cuenta tres dimensiones de impacto:

- **Directo:** valor económico generado por las operaciones directas de la compañía: compras, salarios, impuestos, etc.
- **Indirecto:** valor generado a lo largo de la cadena de suministro de nuestros proveedores, como consecuencia de los flujos de capital.
- **Inducido:** generado por el consumo de bienes y servicios por el incremento de las rentas a lo largo de toda la cadena de valor.

El resultado absoluto del cálculo revela el impacto total que la actividad de Aigües de Barcelona genera en el PIB de España, Cataluña y el área metropolitana de Barcelona.

Impacto total que la actividad de Aigües de Barcelona genera en la Producción Interior Bruta de España, Cataluña y el área metropolitana

(203-2)

Por cada 263 litros de agua entregada contribuimos a generar 1 euro de riqueza en la sociedad.

España	719,92 millones de euros	0,05% del PIB en España
Cataluña	593,87 millones de euros	0,22% del PIB en Cataluña
Área metropolitana de Barcelona	535,79 millones de euros	

(203-2)

Por otro lado, se analizan los impactos generados por la actividad de la compañía sobre la ocupación desglosados en:

- Directo: trabajadores y trabajadoras de la compañía
- Indirecto: generado por la cadena de suministro de la compañía debido a los productos y servicios ofrecidos
- Indirecto secundario: generado por la cadena de suministro de los proveedores de la compañía
- Inducido: generado a lo largo de toda la cadena de valor de la compañía

La suma de los impactos tiene como resultado el impacto total generado por la actividad de Aigües de Barcelona sobre la ocupación, en términos de personas trabajadoras equivalentes a tiempo completo.

España

7.512 trabajadores/as a tiempo completo

0,04% de la ocupación en España

- **1.127 trabajadores/as (a tiempo completo)** directos de la compañía
- **3.718 puestos de trabajo** de empleo indirecto en la cadena de proveedores
- **1.409 puestos de trabajo** de empleo indirecto secundario en la cadena de proveedores
- **1.258 puestos de trabajo** inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

Cataluña

6.502 trabajadores/as a tiempo completo

0,18% de la ocupación en Cataluña

- **1.127 trabajadores/as (a tiempo completo)** directos de la compañía
- **3.022 puestos de trabajo** de empleo indirecto en la cadena de proveedores
- **1.376 puestos de trabajo** de empleo indirecto secundario en la cadena de proveedores
- **976 puestos de trabajo** inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

Área metropolitana de Barcelona

6.099 trabajadores/as a tiempo completo

- **1.127 trabajadores/as (a tiempo completo)** directos de la compañía
- **2.941 puestos de trabajo** de empleo indirecto en la cadena de proveedores
- **1.150 puestos de trabajo** de empleo indirecto secundario en la cadena de proveedores
- **880 puestos de trabajo** inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

Por cada 25,1 millones de litros de agua entregada generamos un puesto de trabajo a tiempo completo.

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

(203-2)

Impacto social

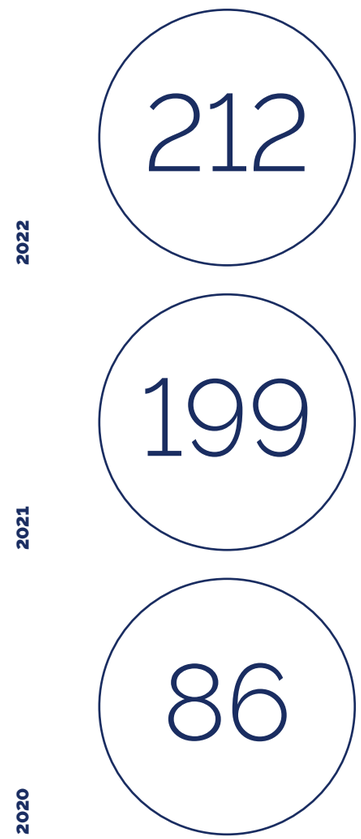
Durante todo el año 2022, Aigües de Barcelona ha persistido en su compromiso hacia la sociedad y las personas, no solo manteniendo la inversión en acción social, sino incrementándola hasta los **2,8 millones de euros** destinados a acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de la ciudadanía de las zonas donde llevamos a cabo nuestra actividad.

Contribución social (M€) *	2020	2021	2022
Contribución social según LBG	**1,9**	**1,9**	**2,8**
Aportaciones a entidades del tercer sector (dentro LBG)	-	0,5	1,7
Patrocinios (dentro LBG)	-	0,4	0,6
Proyectos propios y otros	-	1,0	0,5
Contribución total	**1,9**	**1,9**	**2,8****

(*) Importes contabilizados: en dinero, especie y costes de gestión.
(**) El incremento de 0,9 millones de euros en 2022 viene dado, principalmente, por el despliegue del Plan Director de Acción Social (proyectos realizados con el tercer sector) y por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

Contribución a la sociedad

Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)



Este 2022, la inversión en acción social ha aumentado un **47,4%** y hemos apoyado **212 iniciativas**

Acción social	Generación de riqueza Millones de euros	Directo	2,36
		Indirecto	0,42
		Inducido	0,21
		Total	2,99
	Generación de ocupación Trabajadores/as a tiempo completo	Total	47,55

Durante 2022, con nuestro compromiso por la acción social, hemos llegado a más de **215.000 ciudadanos y ciudadanas** y podemos afirmar que 178 organizaciones se han beneficiado de nuestra contribución.

La compañía asume que tiene un **papel activo y una corresponsabilidad en la búsqueda de soluciones** que den respuesta al contexto actual de crisis económica.

(203-2)

Empoderamiento ciudadano y consumo responsable

Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa llevar a cabo nuestra actividad con el máximo cuidado por el recurso que gestionamos —el agua—, el respeto por el entorno donde operamos —el área metropolitana de Barcelona— y la atención a las personas trabajadoras y los ciudadanos, siempre en el centro de nuestra acción.

Esta visión se traduce en un amplio programa de acción social y sensibilización con un impacto directo en el entorno. Nuestro objetivo es amparar y proteger los colectivos más vulnerables y, a su vez, educar y concienciar sobre la importancia del consumo responsable del agua y los efectos del cambio climático.

Aigües de Barcelona contribuye al **empoderamiento ciudadano,** fundamental para conseguir un verdadero desarrollo sostenible, especialmente en las grandes ciudades y su entorno.

(203-2)

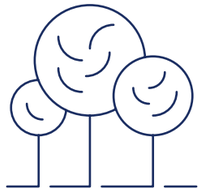
Impacto sobre el medio ambiente

Una misión fundamental de toda la actividad de Aigües de Barcelona es la **sostenibilidad medioambiental,** especialmente el alcance de la **neutralidad climática.** Esto implica que, durante el trabajo de selección de las inversiones, siempre equilibremos las necesidades del servicio que ofrecemos con la priorización de los objetivos medioambientales.

Compartimos los objetivos medioambientales con nuestros reguladores y, por lo tanto, **prevemos un incremento del esfuerzo inversor** en aquellas actuaciones que tienen un impacto medioambiental favorable.

Así pues, consideramos **inversiones con potencial impacto medioambiental** aquellas que suponen:

- Mejoras en el volumen de agua producida o tratada y la eficiencia del tratamiento aplicado.
- Incremento de la producción de agua regenerada y sus usos.
- La disminución en el consumo de energía y, si es pertinente, de su producción.
- Incremento en la producción de biogás y su uso.
- Disminución en el consumo de reactivos y el cambio hacia reactivos nuevos más sostenibles.
- Reducción de residuos producidos y mejoras en su gestión.
- Cambios en la flota de vehículos que minimicen las emisiones.
- Incremento o mejora de los espacios verdes en las instalaciones y centros de trabajo.



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

- Reducción de la huella de carbono y de la huella hídrica.
- Reducción de las emisiones propias.
- Incremento en la producción de energías renovables.
- Incremento en la valorización de los residuos y el ahorro energético.

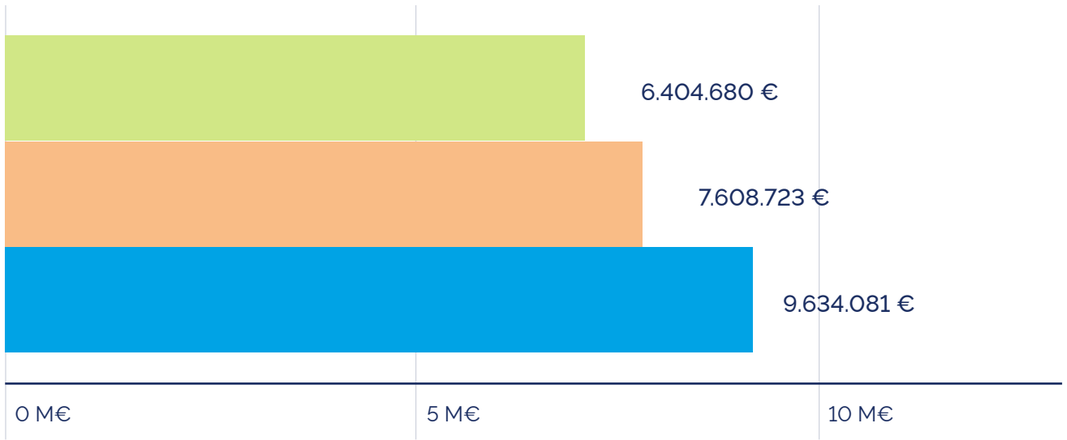
Durante el ejercicio 2022, la compañía ha invertido **9,6 millones** de euros en acciones destinadas a la preservación del medio ambiente.

Además, hemos incurrido en varios gastos con el objetivo de proteger el medio ambiente y mejorar nuestra actividad en este ámbito con un importe total de **23,7 millones de euros.**

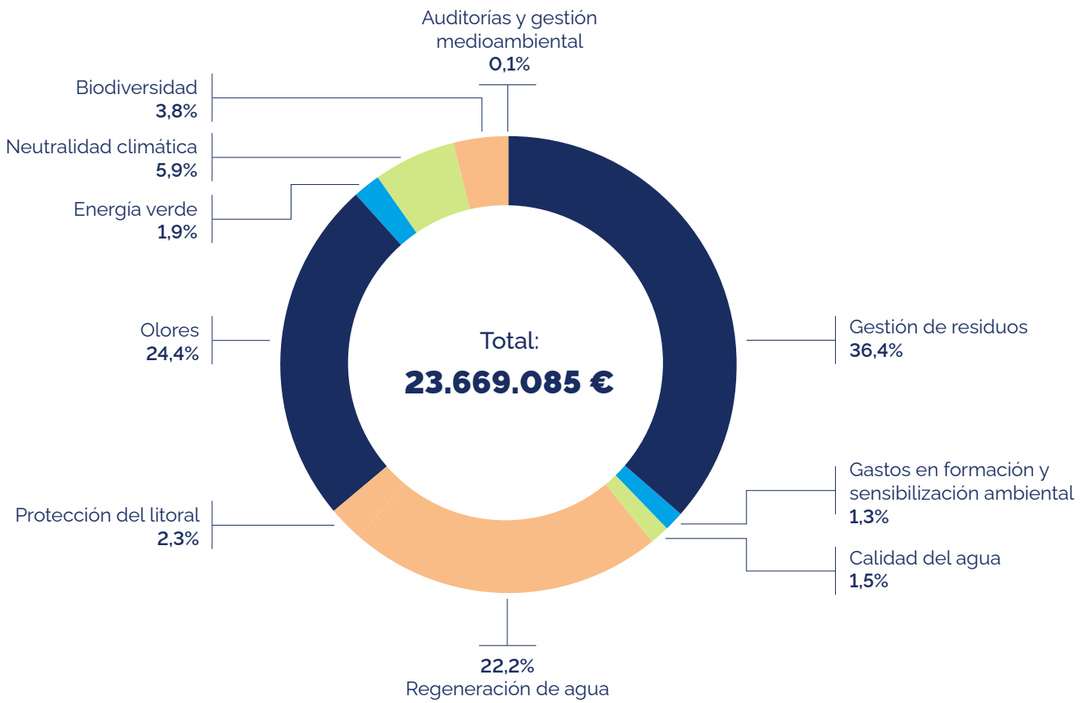
Inversión medioambiental

2020 2021 2022

(203-2)



Gasto medioambiental



(201-1)

Las inversiones en materia medioambiental y social suponen una prioridad para Aigües de Barcelona. Este compromiso con el medio y la sociedad nos permite también impactar en la generación de riqueza y de empleo que las acciones sociales y ambientales generan.

Ambiental	Generación de riqueza Millones de euros	Directo	33,26
		Indirecto	18,58
		Inducido	13,28
		Total	65,11
	Generación de ocupación Trabajadores/as a tiempo completo	Total	513,22

02

CONTRIBUCIÓN A LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Xavier Bernat, director de Acción Climática de Aigües de Barcelona

«La emergencia climática y la crisis ambiental nos muestra, hoy en día, la necesidad imperiosa de trabajar colectivamente y de manera focalizada en generar impactos positivos en todo el ecosistema. En el ámbito del agua, elemento indispensable de equilibrio y progreso sostenible, este 2022 hemos vuelto a evidenciar cómo la escasez hídrica estructural en nuestro territorio se transforma en un escenario extremo de sequía.

Ante la complejidad global y local que representa la emergencia climática y ambiental, creo firmemente que hay que abordarla con la lente de la oportunidad. Tenemos ante nosotros el deber de transformar, individual y colectivamente, los modelos de vida hacia sistemas más respetuosos, resilientes y vertebradores del progreso colectivo. Es con este espíritu que en Aigües de Barcelona impulsamos, gota a gota y con todo el ecosistema, la generación de impactos positivos, no solo desde un punto de vista ambiental reglado, sino yendo más allá, haciendo frente a la realidad climática-ambiental que ya sufrimos y contribuyendo a disminuir los efectos que no harán más que agravarla.

Fruto de la tracción que ejercemos en comunión con el ecosistema, este 2022 destacamos el trabajo colectivo alcanzado para incorporar fuentes que incrementan la resiliencia del ciclo integral del agua y que evitan simultáneamente la carbonización del territorio metropolitano, como el agua regenerada. Así, hemos incrementado hasta 50 hm^3 la regeneración de agua, destinada principalmente a uso ambiental, prepotable y agrícola. Sin embargo, es necesario seguir acelerando conjuntamente el abordaje de la situación de sequía que estamos sufriendo. En este sentido, otro hito relevante ha sido recibir la confianza de la administración, materializada a finales de 2022, para elaborar el Plan director metropolitano de agua regenerada.

Otros pilares troncales y de igual relevancia que el anterior han permitido conseguir reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en línea con el compromiso establecido en la hoja de ruta por la neutralidad de la compañía, como la puesta en marcha del Hub de Acción Climática. En el ámbito de la transición energética, hemos incorporado siete instalaciones de generación fotovoltaica, lo que supone duplicar la capacidad de generación de este tipo de energía.

Sin embargo, la eficiencia y circularización de recursos también ha generado avances significativos, como, por ejemplo, la valorización de más del 97% de los residuos que se generan en las Ecofactorías. Por último, en el eje del respeto por la biodiversidad, destaca la eliminación total del uso de fitosanitarios en todas las instalaciones y la creación de espacios-refugio.

Todos estos logros —detallados en las páginas siguientes— se han complementado con el trabajo para la capacitación y la implicación climática y ambiental colectiva».

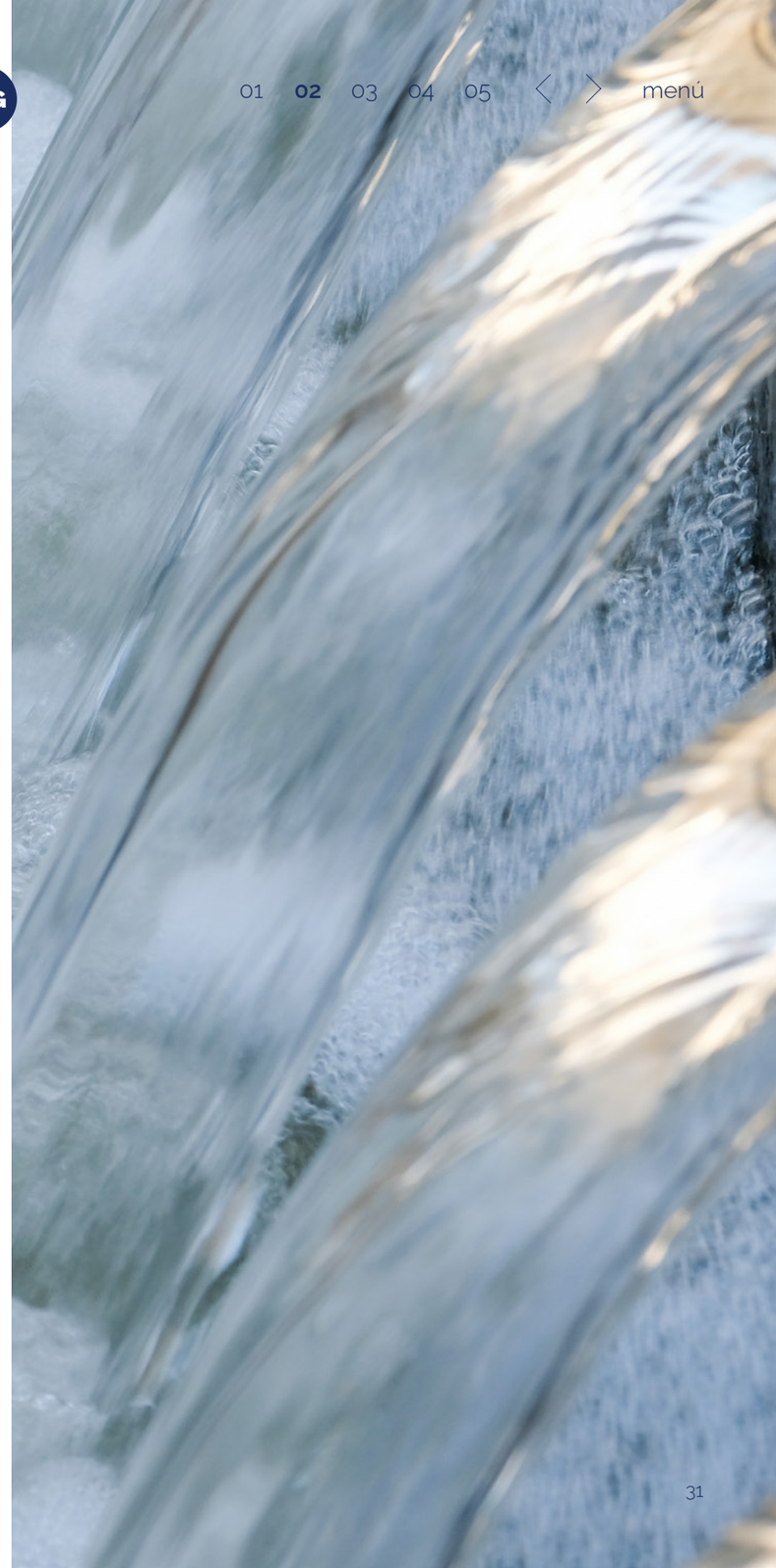
Xavier Bernat
Director de Acción Climática de Aigües de Barcelona

Una gestión medioambiental eficiente

Uno de los retos del siglo XXI es la lucha contra el cambio climático, tal y como ha quedado patente durante la última década. Actualmente, además, hemos empezado a hablar de crisis climática y pérdida de la biodiversidad para hacer referencia a la situación que vive el planeta y las personas que lo habitamos. Este escenario de transformación negativa es consecuencia de décadas de incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La pandemia de la covid-19 ha agravado esta crisis y ha evidenciado la **estrecha relación entre la salud del planeta y la salud de las personas.**

Las características del clima mediterráneo no son las más propicias para revertir o aliviar la situación: no nos ayuda el régimen de lluvias y temperaturas, la capacidad limitada de los ríos de las cuencas internas de Cataluña ni tampoco la frecuencia e intensidad de los periodos de sequía. Todo ello conlleva un déficit de garantía de suministro que irá en aumento si no se reduce su consumo y se dispone de nuevos recursos.

Nos hace falta, pues, un cambio de modelo, y es por ello por lo que la emergencia climática debe ser una responsabilidad compartida entre administraciones, empresas y ciudadanos.



(2-6)

UN CICLO INTEGRAL REFERENTE PARA UN AGUA SOSTENIBLE Y RESILIENTE

ASG

AMBIENTAL

- **Gestión del ciclo integral del agua**

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

Qué hacemos y cómo lo hacemos

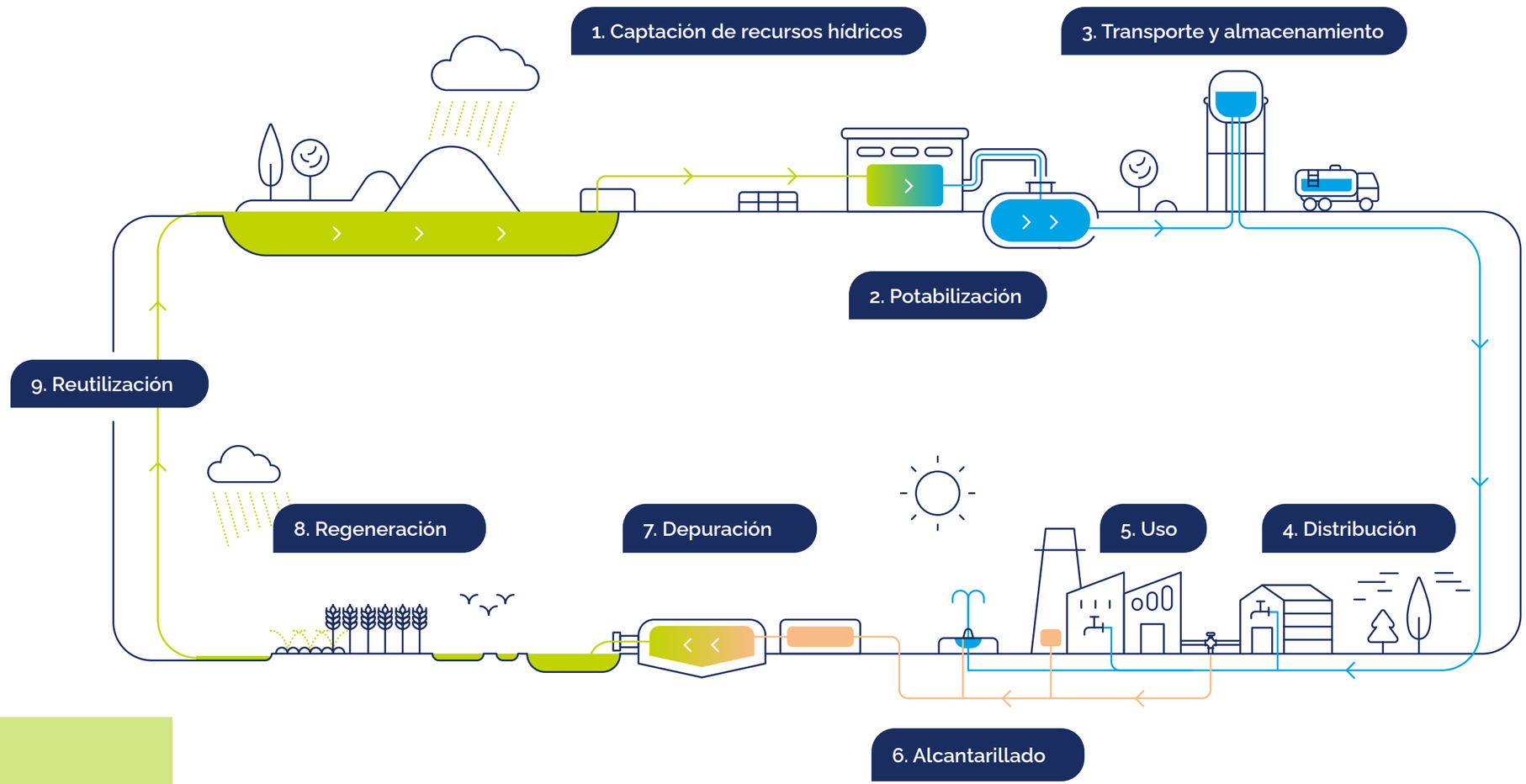
En Aigües de Barcelona gestionamos el ciclo integral del agua teniendo en cuenta la excelencia operativa y la innovación constante. Cerca de más de tres millones de habitantes del área metropolitana de Barcelona reciben agua procedente de las diferentes fuentes de abastecimiento, ya sea agua superficial,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

La situación actual del agua en Cataluña, con periodos de lluvias irregulares y reservas limitadas de agua en las cuencas internas, y la situación de sequía de los últimos meses, así como la creciente demanda de agua para fines tanto domésticos, agrícolas e industriales, hace que valoremos **la regeneración y la reutilización de las aguas como las mejores alternativas sostenibles para garantizar el suministro de agua potable.**

(2-6)

Gestionamos el ciclo integral del agua

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



Aigües de Barcelona apuesta por el agua regenerada y reutilizada

USOS

- **Ambientales**
- **Urbanos y recreativos** (riego de calles, parques...)
- **Agrícolas**
- **Industriales**

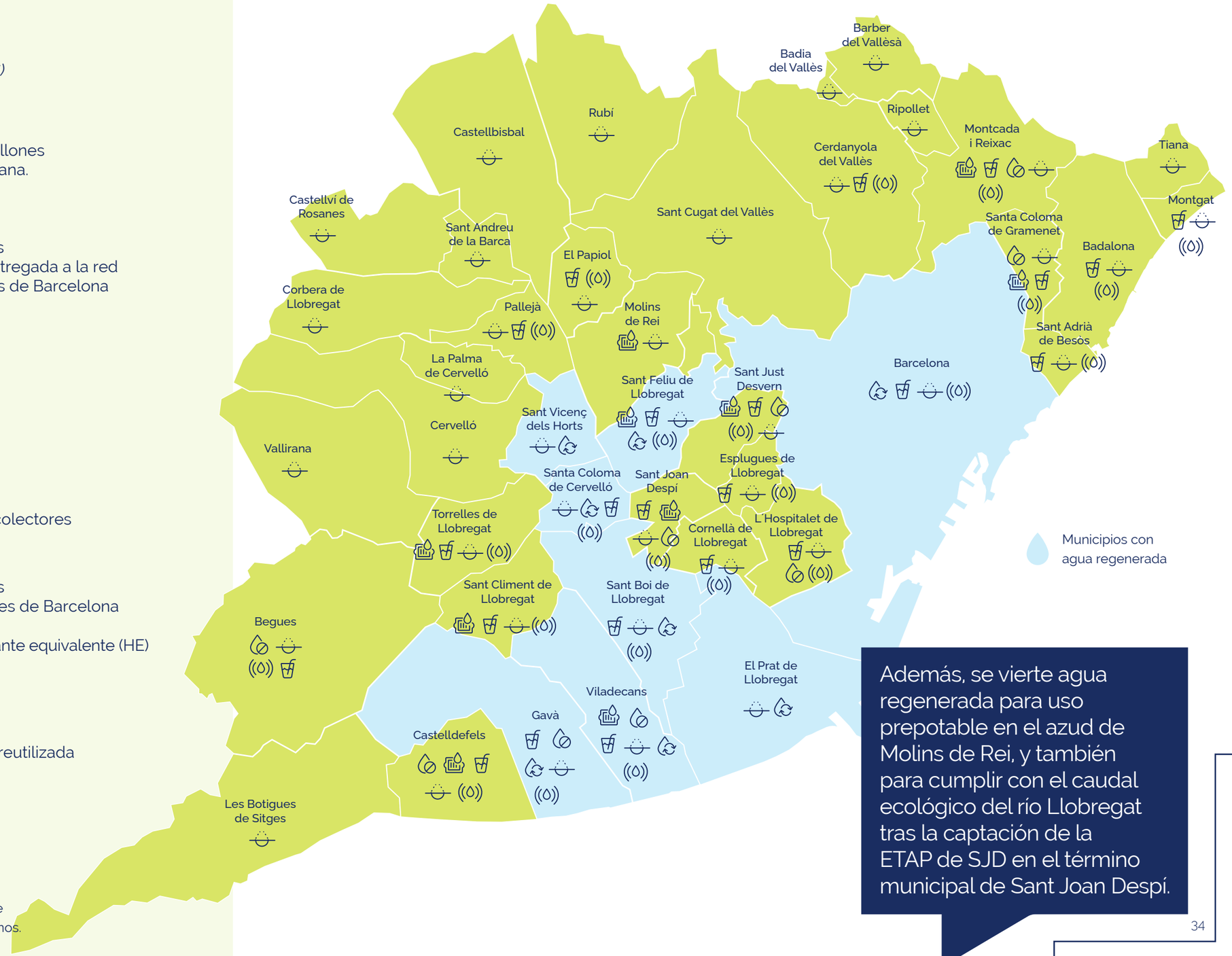
La actividad: gestión y servicio

(2-6)

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

Agua potable	**23** municipios **2.928.724** habitantes servidos **189 hm³** volumen de agua entregada a la red **6** ETAP explotadas por Aigües de Barcelona **4.722,87** kilómetros de red **83** depósitos **73** centrales de bombeo **129** válvulas reguladoras
Agua para usos no potables	**9** municipios
Alcantarillado	**10** municipios **425.411** habitantes servidos **1.179,35** kilómetros de red y colectores
Aguas depuradas	**40** municipios* **3.399.667** habitantes servidos **7** EDARs explotadas por Aigües de Barcelona **39** estaciones de bombeo **4.049.651,76** carga contaminante equivalente (HE) **243,48 hm³** agua depurada
Agua regenerada	**8** municipios **50,30 hm³** volumen de agua reutilizada
Telelectura	**23** municipios **70%** de clientes

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



Además, se vierte agua regenerada para uso prepotable en el azud de Molins de Rei, y también para cumplir con el caudal ecológico del río Llobregat tras la captación de la ETAP de SJD en el término municipal de Sant Joan Despí.

Captación *(2-6)*

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

La realidad actual de la situación del agua en Cataluña, con periodos de lluvias irregulares y una grave situación de sequía, así como la creciente demanda de agua para fines tanto domésticos como industriales, nos hace apostar claramente por la regeneración y la reutilización como mejores alternativas sostenibles para garantizar el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona en el futuro.

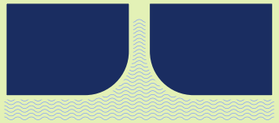
Cada día en Barcelona y en su área metropolitana se suministran 518 millones de litros de agua potable. En Aigües de Barcelona damos respuesta a esta necesidad proveyéndonos de recursos procedentes de fuentes superficiales (de los ríos y embalses), subterráneas (acuíferos y pozos) y, en menor medida, marinas.

Fuentes superficiales

Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente tiene una mineralización elevada y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. Mediante un tratamiento intensivo y sofisticado en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí y Abrera, se transforma en agua potable.

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

Fuentes subterráneas



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

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

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

Fuentes marinas

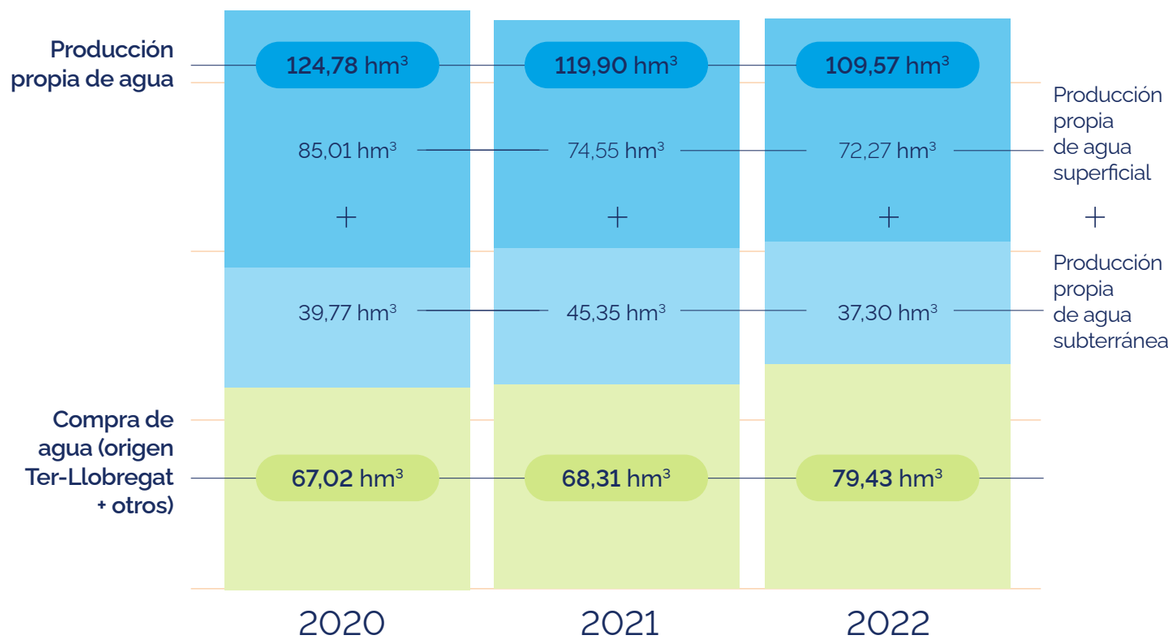
Instalación (ATL) de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat. Con la finalidad de poder responder a la demanda de agua en episodios de reservas bajas en los embalses, en esta instalación se lleva a cabo un proceso de desalinización de agua marina. La entrada de la misma se incrementa escalonadamente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

Potabilización *(2-6)*

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

(303-3)

Agua gestionada



(2-6)

Transporte y almacenamiento

Una vez potabilizada, distribuimos el agua en la cantidad necesaria para que se reciba con suficiente presión las 24 horas del día, los 365 días del año. El transporte se realiza mediante una extensa red de distribución y centrales de bombeo. Para el almacenamiento, utilizamos grandes depósitos situados en diferentes puntos elevados repartidos por el territorio. Sin embargo, la eficiencia de la red se convierte también en un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestione de la manera más responsable posible y se evite al máximo su desaprovechamiento.

Nuestra red tiene una eficiencia del 83,78%

¿Entonces, donde queda el 16,22% restante?

Pérdidas reales: 7,71%

Corresponde a averías y pequeñas imperfecciones detectables únicamente cuando se hace una inspección de la red.

Pérdidas aparentes: 5,85%

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

Pérdidas no categorizadas: 2,60%

Consumos derivados de la operación de la red: 0,06%

Corresponde a consumos derivados de la operación de la red (limpieza, desinfección de cañerías y limpieza de depósitos).

(2-6)

Distribución inteligente

Para optimizar la distribución del agua y asegurar una gestión responsable de su ciclo integral disponemos del Centro de Control Operativo, que supervisa los parámetros clave del servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año. El control de calidad se lleva a cabo en todas las etapas del ciclo integral del agua, desde la captación hasta el momento de servirla en los hogares con total garantía sanitaria.

Optimizamos la eficiencia hidráulica de la red y reducimos las pérdidas de agua gracias a un programa anual específico que comprende varias líneas de actuación, como el diagnóstico precoz de fugas mediante la información que provee la sectorización, la aplicación de modelos de priorización de actuaciones de renovación de la red y la instalación de elementos de lectura del consumo.

Agua entregada	2020	2021	2022
	191,8 hm^3	188,21 hm^3	189,00 hm^3

Consumo doméstico

Independientemente del origen o proceso aplicado, el agua que llega a las casas supera de mucho la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias del país.

Consumo de agua*	2020	2021	2022
	108,32 l	104,53 l	101,54 l

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

(2-6)

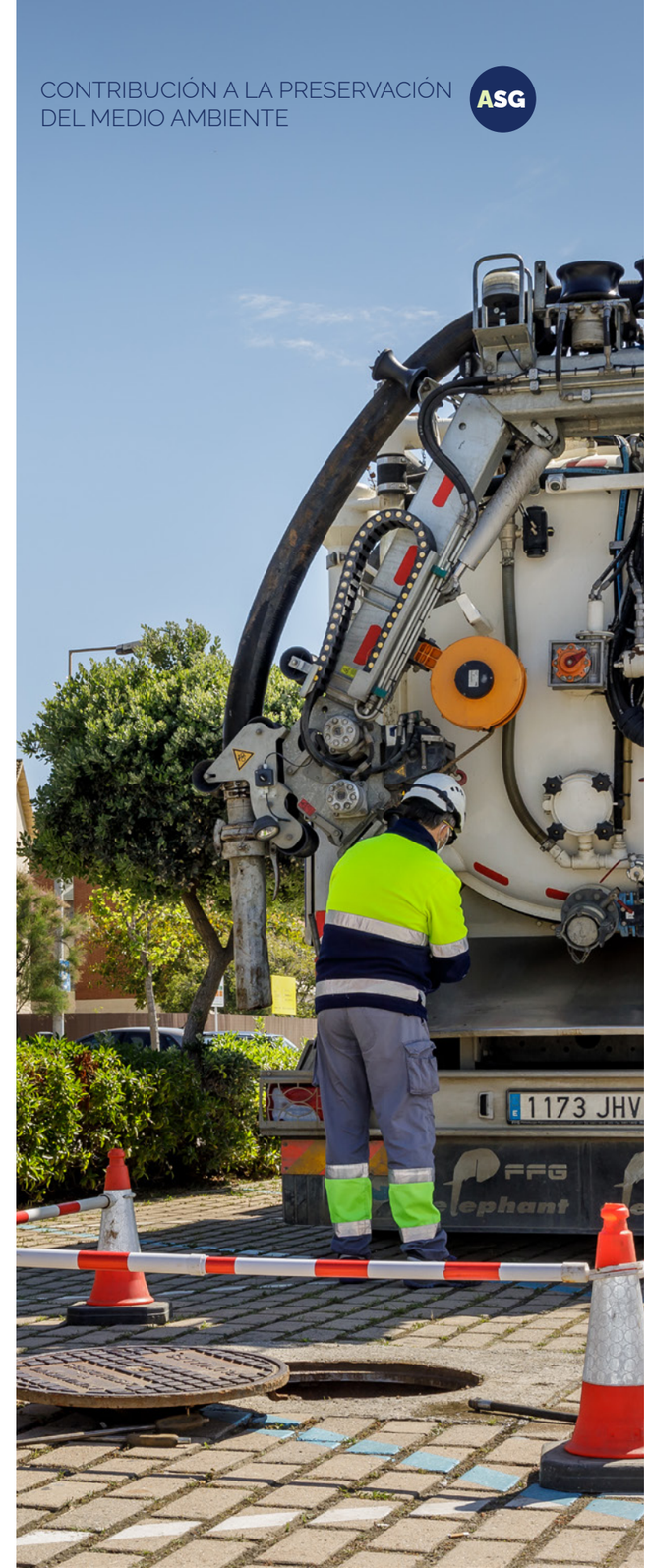
Alcantarillado

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

Depuración

Consiste en eliminar las impurezas y residuos del agua usada. Es el paso previo para devolverla al medio natural o destinarla a un tratamiento de regeneración para su posterior reutilización.

Agua depurada	2020	2021	2022
	284,08 hm³	249,49 hm³	243,48 hm³



Reutilización para diversos usos o retorno al medio natural

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

Agua regenerada	2020	2021	2022
	12,35 hm³	37,99 hm³	50,30 hm³

Gestión eficiente del agua

Para llevar a cabo una gestión del agua excelente nos comprometemos a:

- **Gestionar de forma eficiente y sostenible,** buscar fuentes innovadoras y alternativas de captación y concienciar a las personas sobre la necesidad de hacer un consumo responsable.
- Trabajar para tener una red eficiente y para **reducir el volumen de fugas.**
- **Garantizar y poner en valor su calidad,** proteger a las masas de agua y avanzar en la gestión global de los recursos hídricos.

Además, con el objetivo de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y anticiparnos a las consecuencias derivadas del cambio climático, **es necesario llevar a cabo una planificación, ejecución y explotación correctas de las infraestructuras hidráulicas críticas.** Solo de esta manera se puede garantizar una gestión adecuada de los recursos hídricos, la continuidad del servicio y la resiliencia de los sistemas.

En los últimos años, se ha ido modificando el *mix* entre el agua de las cuencas del Llobregat y del Ter, intentando **maximizar el uso de las fuentes más cercanas al área metropolitana.** Durante 2022, con la entrada en vigor del estado de prealerta por sequía en febrero y la declaración de estado de alerta el 22 de noviembre, dada la bajada de las reservas en los embalses de la cuenca Ter-Llobregat, se ha realizado una explotación de los recursos de forma coordinada con la ACA (Agencia Catalana del Agua) y alineada con las directrices de la red Ter-Llobregat con el fin de garantizar la demanda actual y futura.

A finales de 2021 se recibió la autorización, por parte de la administración, para reanudar las actuaciones de recarga en profundidad del acuífero del Llobregat, aprovechando excedentes superficiales del río Llobregat que, una vez tratados con el pretratamiento hasta los filtros de arena, permite su inyección en el acuífero para garantizar sus reservas estratégicas. **Este año 2022 se han inyectado en el acuífero del Llobregat un total de 538.816 m³ de agua.**

Cabe destacar que la **ETAP Sant Joan Despí es una de las estaciones de tratamiento de agua potable más resilientes de toda Europa.** El tratamiento que se hace es muy completo y, en líneas básicas, se puede resumir en un pretratamiento fisicoquímico convencional consistente en captación, desarenado, coagulación-decantación y filtración por arena, y dos postratamientos complementarios el uno con el otro. La versatilidad de este tratamiento ha permitido hacer frente a numerosos episodios de contaminación que cada vez aparecen de manera más frecuente debido, principalmente, al incremento de las lluvias torrenciales.

Asimismo, la **eficiencia de la red** se convierte también en un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestiona de la manera más responsable posible y se evite al máximo su desaprovechamiento.

En este sentido, Aigües de Barcelona está impulsando diferentes iniciativas con el fin de reducir las pérdidas de agua en la red, y las más relevantes son las siguientes:

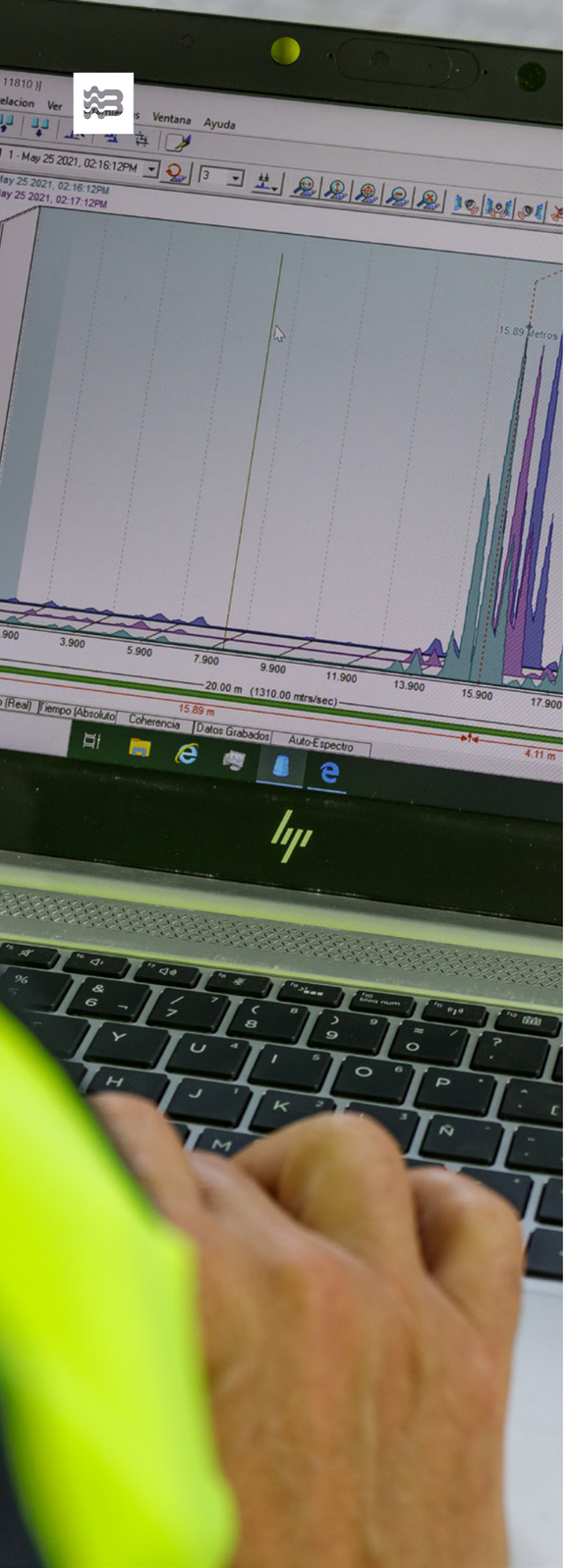
» **El proyecto T20 de redes tranquilas:** dado que la eficiencia de la red puede verse impactada, entre otras, por las averías, y estas, entre otras razones, se deben al estrés mantenido en la red por oscilaciones de presión y cambios repentinos de caudal que pueden generar fatiga en las tuberías, este proyecto tiene por objetivo reducir las oscilaciones de presión en la red, mejorar la regulación y atenuar los transitorios repentinos. De momento ya se ha aplicado en el 38% de la red.

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

» **Validación de las funcionalidades de una nueva plataforma para controlar las maniobras en cierres.** Esta herramienta permite tener un mejor control de los elementos de la red que intervienen en una maniobra, confrontando los elementos maniobrados al inicio y a la finalización de la misma, y generando de forma automática un aviso si hay una incongruencia en el estado de los elementos una vez acaba la maniobra. La principal ventaja es que permite controlar que no nos dejemos una válvula o descarga abierta, asegurando la integridad de los sectores hidráulicos y su rendimiento.

» Implantación de una **nueva estrategia para la búsqueda de fugas en la red de distribución con la incorporación de equipos de prelocalización** basados en sensores acústicos de comunicación remota. Gracias a la utilización de sensores de última generación se pueden analizar patrones de consumo, maximizando la probabilidad de detectar fugas en un tramo de la red.

» **Prueba piloto de inspección con la tecnología smartball de Xylem para la búsqueda de fugas en la red de abastecimiento.** Se ha probado la tecnología en una tubería de transporte en un tramo de aproximadamente 5 km y de diámetro 800 y 900 mm, entre los municipios de L'Hospitalet de Llobregat y Cornellà. Esta tecnología permite la detección de fugas y evaluar el estado de las tuberías de agua, con el fin de reducir el gasto de agua no registrado pero también evitar sustituciones innecesarias de cañerías en buen estado.



Digitalización de las operaciones y eficiencia hidráulica

Una de las preocupaciones globales actuales es el cambio climático. Es por ello por lo que Aigües de Barcelona quiere **poner el foco en el respeto por el planeta y las ciudades, en los recursos que utilizamos y, sobre todo, en cómo los utilizamos.** Esta batalla climática nos debe acercar a la eficiencia hidráulica y es en este punto donde apostamos por la digitalización de las operaciones: para ganar tiempo y ser más eficaces.

Durante este 2022, **Aigües de Barcelona ha impulsado el centro Dinapsis Barcelona para alcanzar la transformación digital de la compañía mediante el uso inteligente de los datos** como eje vertebrador para la toma de decisiones, contribuyendo, de esta manera, a crear ciudades más resilientes, sostenibles e inteligentes y preservando la salud de las personas, el medio y las ciudades.

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

Este nuevo centro forma parte de la red de *hubs* de transformación digital para la gestión del agua, la salud ambiental y la transición ecológica, promovida por Agbar. En definitiva, Dinapsis es una **plataforma estratégica de promoción de la transformación digital ofreciendo colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía** para conseguir territorios más sostenibles.

Laura Garrote
Directora de Digitalización y Excelencia Operativa de Aigües de Barcelona

Laura Garrote, directora de Digitalización y Excelencia Operativa de Aigües de Barcelona

«En Barcelona y su área metropolitana nos encontramos en una situación de estrés hídrico constante que se ve agravado por los efectos del cambio climático, haciendo más intensos y largos los periodos de sequía, como la que estamos sufriendo en la actualidad. Este contexto nos obliga a acelerar los proyectos de transformación digital en el sector del agua, con el objetivo de mejorar, entre otros procesos, la eficiencia hidráulica y energética, impulsando la implementación de herramientas y tecnologías como la IA, que nos permiten detectar pérdidas de agua y mejorar las ratios de consumo energético de nuestras instalaciones.

El centro Dinapsis de Aigües de Barcelona, inaugurado el pasado mes de julio, representa un eje vertebrador de la estrategia de digitalización y resiliencia hídrica definida para alcanzar algunos de los objetivos en materia de sostenibilidad de la compañía. Un centro que cuenta tanto con ámbitos muy operativos, donde incorporamos la gestión del dato asociado a la mejora en la toma de decisiones, como con áreas de innovación y transformación, desarrollando proyectos en colaboración con otros centros tecnológicos, universidades y administraciones públicas».

Una estrategia de resiliencia

ASG

AMBIENTAL

- **Agua regenerada**

La **prevención, el ahorro y la eficiencia,** junto con la reutilización, son las principales estrategias para adaptarse a la emergencia climática y ambiental.

Aigües de Barcelona quiere contribuir a la resiliencia de las ciudades mediante el impulso de **soluciones urbanas sostenibles,** como el agua regenerada, con la que ponemos el foco en el respeto por el planeta y las ciudades, en los recursos que utilizamos y, sobre todo, en cómo los utilizamos.

Con el objetivo de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y anticiparnos a las consecuencias derivadas del cambio climático, es necesario llevar a cabo una **correcta planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras hidráulicas críticas.**

La reutilización de las aguas depuradas constituye la pieza clave en el ciclo integral del agua, la que cierra el círculo. **El agua regenerada es estratégica para ganar resiliencia en periodos de sequía,** es por ello por lo que año tras año avanzamos en su consolidación.

Durante el año 2022, se ha incrementado **un 32,4% el volumen de agua regenerada** en el territorio metropolitano. Los principales usos son el ambiental, el agrícola y el recreativo.

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

Agua regenerada en 2022:

50,30 hm^3

89,5
% Uso ambiental

10,2
% Uso agrícola

0,3
% Uso recreativo

Pere Verger, responsable de proyectos de Acción Climática

«Sabemos que los periodos con escasez de precipitaciones serán cada vez más frecuentes y prolongados y que lloverá menos, pero con más intensidad. Vivimos una situación de estrés hídrico permanente. La cuenca mediterránea es una de las zonas más afectadas por el cambio climático. La ACA estima en un 22% la disminución de la disponibilidad de agua en el litoral catalán en 2050. Debemos tener en cuenta que en Cataluña los usos estimados del agua son: un 73% para la agricultura, un 9% la industria y un 18% el consumo doméstico.

Además, en el área metropolitana, el 92% de los recursos hídricos provienen de fuentes expuestas a la climatología y un 24% provienen del Ter. La estimación del déficit hídrico metropolitano actual es de unos 60 hm^3 y, a medio largo plazo, se incrementará hasta los 190 hm^3. Este es un reto estratégico que obliga a desplegar nuevos modelos de gestión, más sostenibles y resilientes, de los recursos naturales, empezando por el agua, un elemento básico para la vida. En Aigües de Barcelona estamos convencidos de que la manera más sostenible y resiliente para adaptarnos a los efectos del cambio climático es apostar por la regeneración del agua para poderla reutilizar.

En primer lugar, reutilizar el agua regenerada facilita no depender solo de las condiciones medioambientales y climáticas para garantizar el acceso al agua. Además, favorece la preservación del estado ecológico de los ríos y acuíferos y la regeneración de los ecosistemas y la biodiversidad que acogen. Y, por último, el agua regenerada es un agua de proximidad, accesible y estable que hace posible una gestión sostenible y medioambientalmente responsable».

Pere Verger
Responsable de proyectos de Acción Climática

(416-1)

Un agua bajo control

Aigües de Barcelona ha llevado a cabo todos los controles sanitarios establecidos por el Real Decreto 140/2003 en la totalidad de los municipios donde opera —y otros adicionales, de manera que supera lo que dicta la normativa aplicable—, y también se ha anticipado para dar cumplimiento a los requisitos de la futura transposición de la nueva Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo.[2]

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

2 La nueva normativa fue transpuesta en España a principios de 2023.

Aigües de Barcelona dispone de un **laboratorio acreditado por la norma ISO 17025** de requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, el máximo estándar internacional de competencia técnica en cuanto a laboratorios de análisis.

Además, el l**aboratorio de Aigües de Barcelona cuenta con un equipo de especialistas en la cata de agua** (único en España y de los pocos que hay en el mundo) que realiza estudios específicos sobre el gusto y el olor de las aguas para controlarlas y mejorarlas.

El sabor y olor del agua que llega a los grifos de los hogares viene determinado por dos factores: el origen, que depende del tipo de minerales que contiene el río por el que circula, y el nivel de cloro presente. En cuanto al origen, dependerá del río en cuestión. El agua que procede del Llobregat tiene una mineralización elevada, que adquiere dado su recorrido por una cuenca salina. La sal, como potenciador natural del sabor, realza el sabor del cloro. En cambio, el agua procedente de la cuenca del río Ter cuenta con una concentración salina moderada y es rica en calcio y bicarbonatos, sustancias más agradables al gusto.

No obstante, **el sabor y el olor del agua del grifo son cada vez mejores gracias a avanzadas técnicas de tratamiento que llevamos a cabo en Aigües de Barcelona,** como la ósmosis inversa.

Grado de cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria

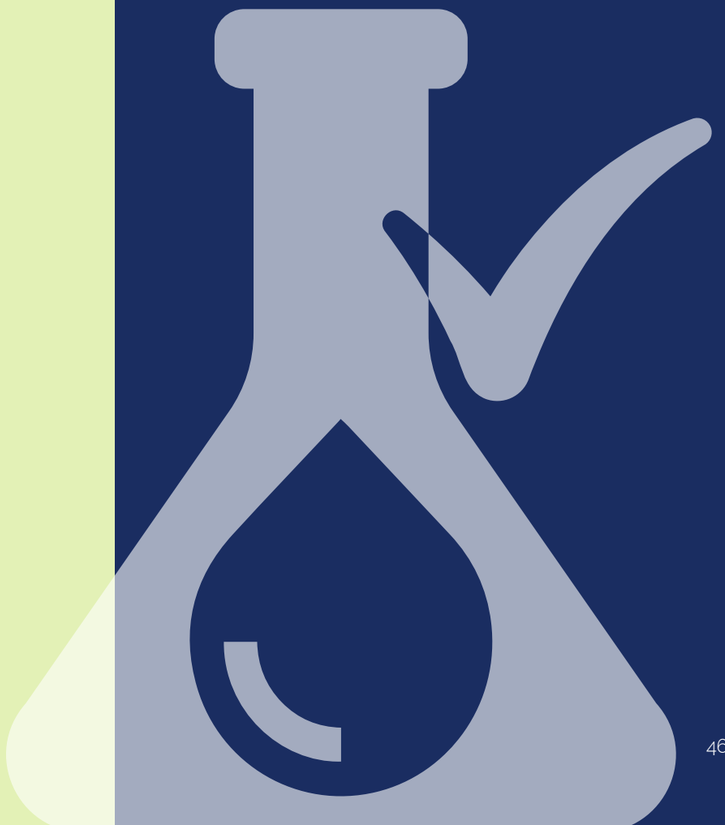
Cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria

2022	100 %
2021	100 %
2020	100 %

(416-1)

Grado de cumplimiento de los parámetros indicadores (sin impacto sanitario)	2020	2021	2022
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua (100)	99,97%	99,99%	99,99%
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua (100)	99,79%	99,79%	99,77%

Controles efectuados	2020	2021	2022
Red de distribución y transporte (laboratorio)	126.315	150.955	136.085
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	270.912	270.582	277.778
Total red de distribución y transporte	**397.227**	**421.537**	**413.863**
Depuración (EDARs)	78.501	97.108	99.759
Cuenca del Llobregat	95.286	98.667	94.435
Número de analizadores en línea en la red	215	219	219



Actuaciones destacadas

(416-1)

ADAPTACIÓN A LA FUTURA DIRECTIVA EUROPEA DE AGUAS DE CONSUMO

En diciembre de 2020 fue aprobada la nueva Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo. Aigües de Barcelona lleva años trabajando en la implantación de las diferentes novedades (nuevos requerimientos), incluso antes de que fueran legalmente exigibles. Además, durante 2022 se ha obtenido la acreditación ISO 17025 para nuevas metodologías de análisis de PFAS (ampliada con nuevos compuestos) y de compuestos fenólicos (bisfenol A y nonilfenol).

En cuanto a la adaptación de las infraestructuras de tratamiento a las nuevas exigencias normativas, se ha trabajado en la instalación de un sistema de dosificación de permanganato potásico al pretratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí y se ha presentado a la ACA el proyecto de la mejora del tratamiento existente en los pozos Les Estrelles, que se ha aprobado.

También se constituyó un grupo de trabajo para implantar los requerimientos de información al ciudadano que contenía el anteproyecto de Real Decreto de transposición de la Directiva. En fecha de confección de este informe, ya se ha publicado en el BOE la transposición nacional a través del *Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro,* que mantiene los mismos requerimientos.

COVID-19: CONTROL SARS-COV-2 Y VIRUS EN LAS AGUAS

El Laboratorio de Aigües de Barcelona ha mantenido la vigilancia de la presencia del virus SARS-CoV-2 en las aguas residuales por RT-qPCR instaurada el año anterior.

La vigilancia sistemática del nivel de presencia de restos del virus en las aguas residuales se ha ampliado a un total de cinco depuradoras, además de mantenerse el control semanal para los ayuntamientos de Cornellà y L'Hospitalet. A partir del mes de noviembre, este control se ha ampliado a la totalidad de municipios del área metropolitana gestionados por Aigües de Barcelona, lo que aportará una visión mucho más completa y global del comportamiento de la pandemia.

Complementariamente, y dentro del marco del convenio de investigación con la Universitat de Barcelona para la investigación y control de virus en el ciclo integral del agua, se ha incorporado el control de variantes de SARS-CoV-2, lo que permite conocer las variantes que circulan mayoritariamente en cada momento, así como la aparición y evolución de las nuevas.

OBJETIVO DE NEUTRALIDAD CLIMÁTICA

ASG

AMBIENTAL

- **Energía y mitigación del cambio climático**

La emergencia climática es una realidad y la cuenca mediterránea es una de las zonas más afectadas. Se calcula que el aumento de temperatura en esta zona será un 20% superior al de la media del resto del planeta. Todo un reto que obliga a una **nueva gestión, más sostenible y resiliente, de los recursos naturales, empezando por el agua, un elemento básico para la vida.**

(305-5)

Un desafío enorme para Cataluña, donde la capacidad limitada de nuestros ríos y el aumento progresivo de la demanda provocan una situación de tensión hídrica que irá en aumento si no se mantiene el consumo responsable y si no se lleva a cabo una gestión circular y sostenible del agua.

Ante esta situación, Aigües de Barcelona crea su Dirección de Acción Climática y publica su Política de Acción Climática en noviembre de 2021, asumiendo un liderazgo activo hacia la acción climática, cooperando con los grupos de relación y el territorio y planteando objetivos ambiciosos que den respuesta tanto a los contenidos del Acuerdo de París y la agenda climática global como a los Compromisos de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya.

Durante este 2022, Aigües de Barcelona ha trabajado alineada con su Política de Acción Climática materializando proyectos e iniciativas en todos sus ejes.

Tanto es así que este 2022 **Aigües de Barcelona ha sido reconocida a nivel internacional y a nivel local con dos premios por su dedicación y esfuerzo en materia de acción climática:**

- A nivel internacional, Aigües de Barcelona ha sido reconocida por la International Water Association (IWA) como **Climate Smart Utility** por su estrategia y acciones contra la emergencia climática en los ejes de adaptación, mitigación y liderazgo climático. Además, ha sido posicionada como uno de los 10 casos de acción climática más inspiradores del mundo.
- A nivel local, la organización ha recibido el premio al **Hub de Acción Climática** de Aigües de Barcelona del Ayuntamiento de Barcelona en la categoría de 'Mejor contribución a los ODS realizada en una gran empresa'.

Ejes de actuación

Neutralidad climática

Reducción, captura y compensación de las emisiones

Adaptación al cambio climático

Resiliencia y Capital natural

Transición justa

Capacitación e implicación (interna y externa)

(305-5)

Huella de carbono según actividad

La huella de carbono de Aigües de Barcelona de 2022 ha sido de 78.418,12 toneladas de CO_2 equivalente y ha sido auditada de acuerdo con la norma ISO 14064 y el GHG Protocol. **El alcance y categorías incluidas en el cálculo de la huella de carbono son las siguientes:**

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Durante 2022 hemos incorporado nuevas categorías al alcance del inventario de la huella de carbono, de acuerdo con el estándar GHG Protocol: obras e inversiones, ampliación y renovación de la red de abastecimiento, emisiones aguas arriba de la producción de combustibles fósiles y emisiones aguas arriba de la electricidad adquirida y pérdidas asociadas a su transporte y distribución. Además de incorporar nuevas categorías, en 2022 se ha perfeccionado el método de cálculo para las emisiones derivadas del consumo de reactivos y de algunas emisiones de proceso de las estaciones de depuración de aguas residuales (EDARs).

Este 2022 se ha realizado un intenso trabajo de mejora del alcance del inventario de la huella de carbono y se han incorporado nuevas categorías siguiendo el estándar GHG Protocol.

Alcance 1

9.257,32
t CO_2 - eq

Alcance 2

49,12
t CO_2 - eq

Alcance 3

69.111,67
t CO_2 - eq

Emisiones directas

Combustión en fuentes fijas	1.272,82
Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	241,35
De proceso de las EDARs	7.553,45
Fugitivas refrigerantes	189,70

Emisiones indirectas de la energía adquirida

- Electricidad consumida (comprada) de la red

Otras emisiones indirectas

Compra de reactivos	13.215,1
Compras agua alta	4.317,3
Ampliación y renovación red tuberías abastecimiento	4.298,6
Otras inversiones	7.069,5
Producción combustibles (aguas arriba)	978,1
Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	5.004,1
Transporte y distribución de residuos y reactivos	2.314,2
Tratamiento de residuos	16.091,3
Emisiones de los efluentes de las EDARs	14.578,2
Viajes de negocio	48,4
Desplazamientos *in itinere*	1.197,0

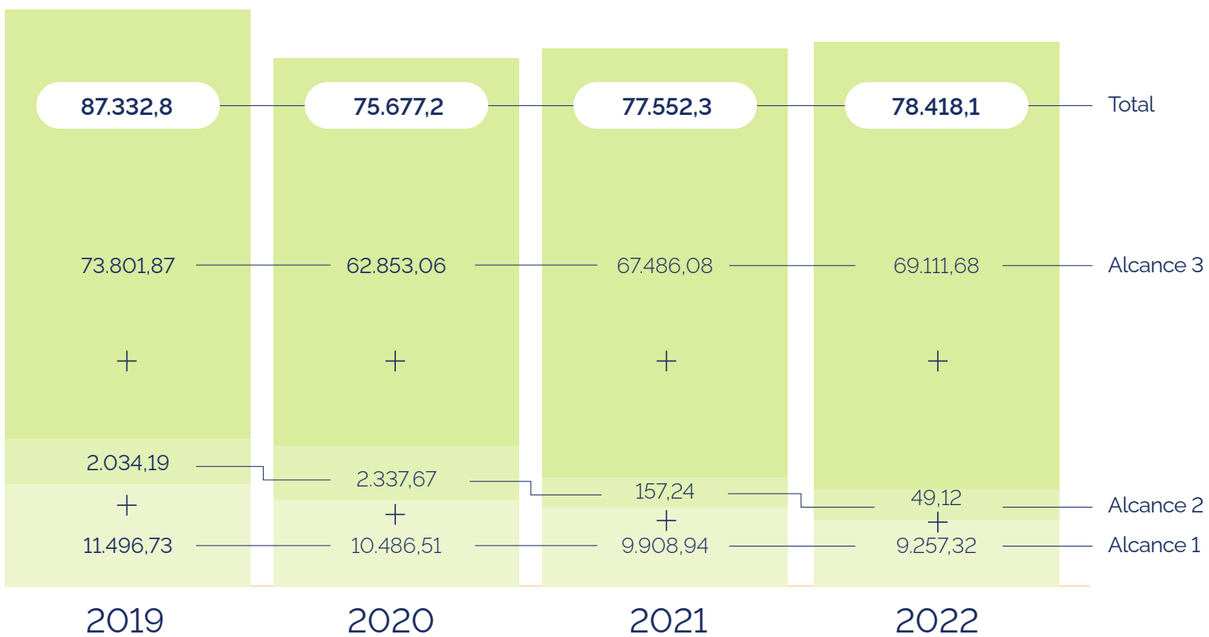
Cabe destacar que **el 11,9% de la huella de la compañía corresponde al alcance 1 y 2,** es decir, a las emisiones directas y emisiones indirectas de la energía adquirida. **El 88,9% restante corresponde al alcance 3,** es decir, a las emisiones indirectas de GEI distintas a las generadas por la producción de electricidad comprada en la red. Estas emisiones son consecuencia de las actividades de la organización, pero que se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones.

La actividad de la compañía se orienta, complementariamente a la reducción de las emisiones directas e indirectas, a **contribuir a evitar emisiones de GEI a terceros y al territorio,** principalmente gracias a la valorización de lodos en agricultura, a la inyección a red de electricidad renovable generada en las propias instalaciones y a la valorización de residuos urbanos.

En 2022, la compañía ha contribuido a evitar 14.513 tn CO_2 eq a terceros y al territorio.

Según el recálculo llevado a cabo este año, la evolución de la huella de carbono en los últimos años es la siguiente:

Evolución emisiones GEI



Respecto a 2015 (año base de referencia con el regulador del servicio), la huella de carbono se ha reducido un total de -101.125,2 t CO_2 eq., lo que supone una reducción de **56,3%**. Si consideramos únicamente las emisiones de alcance 1 y 2, la reducción ha sido del 90,5%, mientras que la reducción del alcance 3 ha sido del 15,6%.

Respecto a 2019 (año base de la hoja de ruta para la neutralidad), la huella de carbono se ha reducido un total de 8.914,7 t CO_2 eq., lo que supone una reducción de **10,2%.** Si consideramos únicamente las emisiones de alcance 1 y 2, la reducción ha sido del 31,2%, mientras que la reducción del alcance 3 ha sido del 6,4%.

Respecto a 2021, la huella de carbono ha aumentado un total de 865,9 t CO_2 eq., lo que supone un aumento del 1,1%. Si consideramos únicamente las emisiones de alcance 1 y 2, estas se han reducido en un 7,5%, mientras que el alcance 3 aumenta un 2,4%.

Como se puede observar, existe una tendencia de reducción en los alcances 1 y 2, donde la organización dispone de toda la capacidad de acción directa, pero esta tendencia no se ha logrado todavía activar para la reducción del alcance 3.

Otros factores que han hecho aumentar la huella de carbono de este 2022 han estado principalmente ligados al actual episodio de sequía:

- Incremento de la compra de agua en alta, en concreto de la proveniente de la ITAM Prat de +13 hm^3 vs 2021.
- Incremento de la producción de agua regenerada de +12 hm^3 vs 2021.
- Incremento de la producción de las ETAPs Les Estrelles de +4 hm^3 vs 2021.
- Incremento del caudal de agua depurada en la EDAR Besòs, con un pequeño incremento en la concentración del nitrógeno total en la salida (de 42,7 a 45,5 ppm).
- Puesta en marcha de la ETAP La Llagosta.

Hoja de ruta por la neutralidad y logro de la neutralidad

Hoja de ruta para la neutralidad climática: reducir el 55% de las emisiones en 2030, el 88% en 2040 y el 100% en 2050.

Nuestra hoja de ruta prevé un proceso progresivo de consecución de la neutralidad climática con un **horizonte temporal claro: el año 2050.** Así, quedan establecidos los objetivos cuantitativos intermedios: reducir el 55% de las emisiones en 2030, el 88% en 2040 y el 100% en 2050.

Este 2022, la compañía se ha comprometido a garantizar el alineamiento de la hoja de ruta para la neutralidad climática, establecida en la Política de Acción Climática de la compañía, con la **Science Based Targets initiative (SBTi) y su estándar NetZero.**

La alineación con la SBTi permite garantizar que la hoja de ruta para la neutralidad de Aigües de Barcelona incluya objetivos de reducción basados en la ciencia, es decir, que sus objetivos están de acuerdo con lo que la ciencia climática considera necesario para cumplir los objetivos del Acuerdo de París. De esta forma, se reafirma que la organización trabaja firmemente para mitigar el cambio climático.

Esta iniciativa internacional, promovida por CDP, WWF y WRI, cuenta ya con más de 5.000 organizaciones adheridas que se han establecido objetivos de reducciones de emisiones basados en la ciencia, buscando minimizar su impacto sobre el calentamiento global.

Seguimos manteniendo y trabajando para alcanzar el objetivo de nuestra hoja de ruta de reducir un 55% las emisiones GEI en 2030 respecto a 2019, impulsando **nuevos proyectos tractores de la descarbonización,** como por ejemplo::

- Transformación de las instalaciones en plantas regenerativas con foco en la reducción de las emisiones del tratamiento y fin de vida de los residuos generados
- Regeneración y reutilización de agua en el sistema Besòs
- Protocolo para reducir las emisiones asociadas a las obras
- Hub de Acción Climática para reducir las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor
- Uso de biometano en los sistemas de combustión, como, por ejemplo, el de la ETAP SJD, y así reducir el uso de gas natural
- Minimización de generación de N_2O en los reactores biológicos de las EDARs
- Dosificación permanganato potásico en sustitución del dióxido de cloro en la ETAP SJD

Priorizamos reducir en origen la generación de GEI asociada a nuestra actividad. Sin embargo, por la naturaleza de nuestra actividad, hay una parte de las emisiones de GEI que se seguirán generando. Para estos focos de emisión, impulsamos proyectos de innovación tecnológica y estudios de viabilidad que nos permitan evaluar la viabilidad técnica, económica y ambiental de la captura y valorización en el ciclo urbano del agua y decidir dónde priorizar su desarrollo. A partir de estos resultados, Aigües de Barcelona promueve proyectos de investigación e innovación para que este potencial se traduzca en una realidad.

Por último, entendemos la compensación de emisiones como una vía para neutralizar aquellas emisiones remanentes de nuestra actividad que no puedan ser previamente reducidas o capturadas, marcando que sea un máximo de un 10% de las emisiones de nuestro año base.

Transición energética

Energía eficiente y renovable

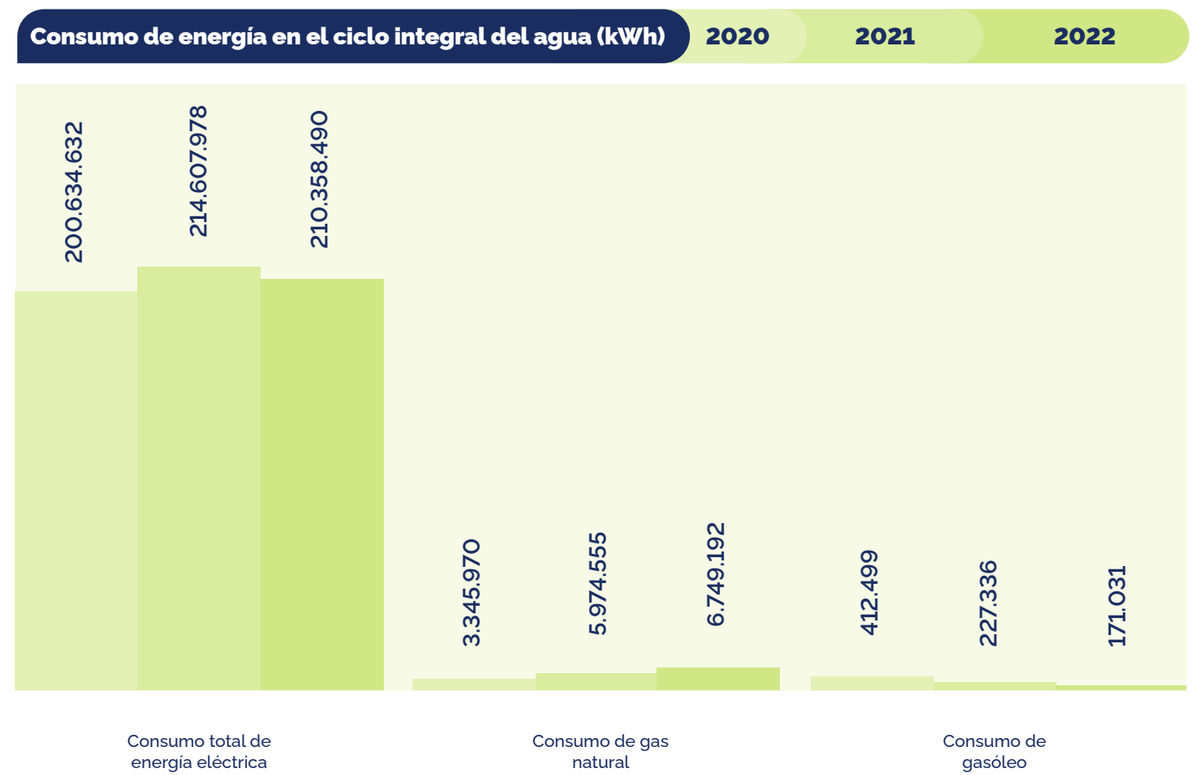
(302-1)

La transición energética es una pieza clave en la descarbonización de nuestras operaciones. Por un lado, promovemos iniciativas dirigidas a mejorar la eficiencia energética y, por otro, tenemos un compromiso activo para aumentar la generación eléctrica renovable en nuestras instalaciones, haciéndolas más autosuficientes energéticamente. En paralelo, a través de la compra de electricidad renovable con Garantías de Origen, nos aseguramos de que la electricidad que adquirimos de la red provenga de fuentes renovables para reducir nuestro impacto sobre el medio.

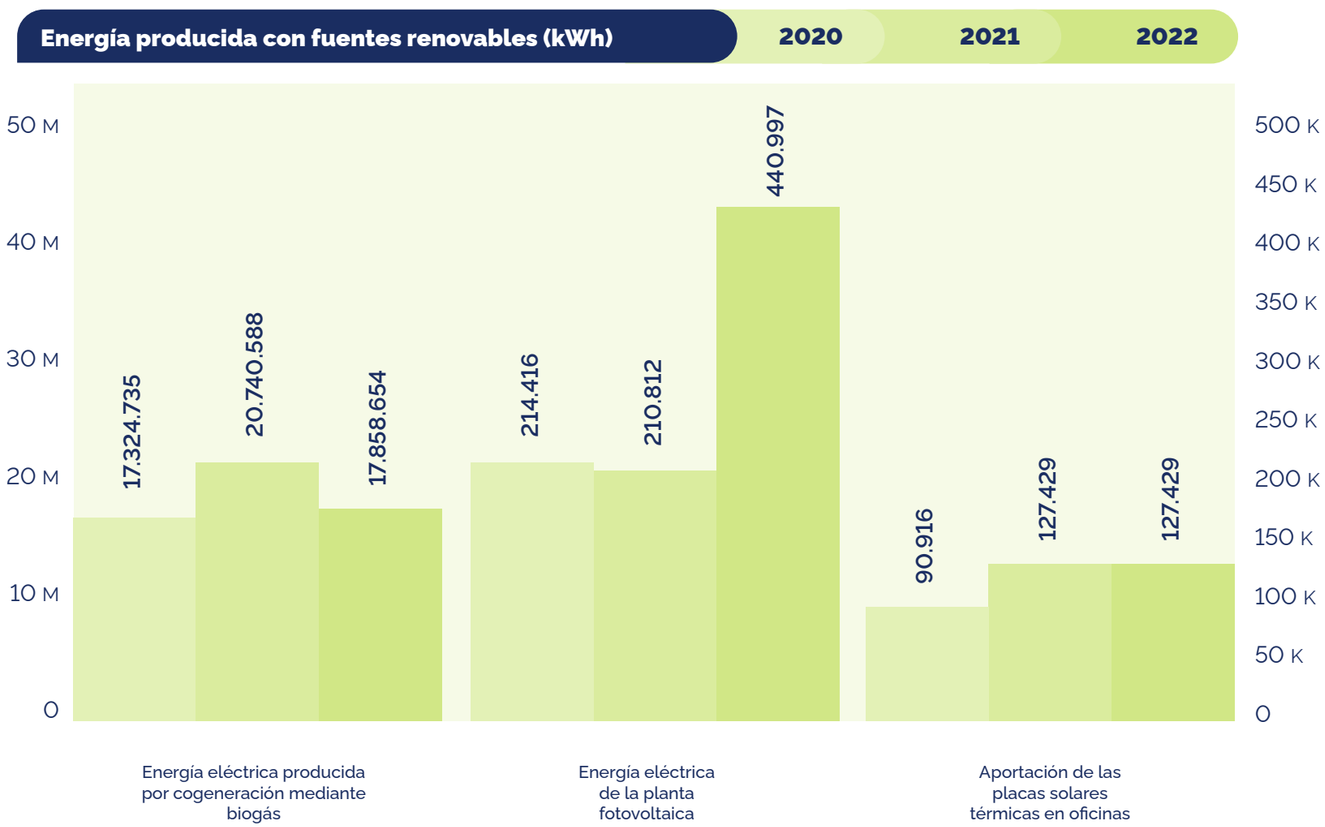
Con el objetivo de aumentar la producción de energía renovable y la autosuficiencia energética y reducir la dependencia de los combustibles fósiles, apostamos por la producción de energía renovable fotovoltaica. Así, se ha definido un plan de inversiones que permitirá aumentar la generación de energía fotovoltaica en 10,4 GWh/año, pasando de un 9,74% de autosuficiencia energética en 2021 (año en el que se inicia el proyecto de implantación de instalaciones de generación fotovoltaica) hasta un 14,6%.

Este plan se ha materializado en 2022 con la **puesta en marcha de siete instalaciones de generación fotovoltaica para autoconsumo,** con posibilidad en algunos casos de inyección y venta de los excedentes de energía que no son consumidos en nuestras instalaciones. En particular se trata de cuatro estaciones de bombeo de agua residual, dos depósitos de la red de abastecimiento y uno de nuestras oficinas.

Actualmente se dispone de un total de once instalaciones de producción de energía renovable. Concretamente, las tres Ecofactorías disponen de cogeneración mediante biogás y ocho instalaciones de generación de energía fotovoltaica. Adicionalmente, a finales de 2022, se ha puesto en marcha una picoturbina en la entrada del depósito Montigalà, que permitirá el aprovechamiento hidráulico de un salto de presión de 20 m.c.a. y alimentará varios equipos que se encuentran en el depósito.



(302-1)



En el ámbito operativo, **en Aigües de Barcelona se trabaja tanto el foco de la eficiencia energética en nuestros procesos e instalaciones como en el ámbito del uso de las energías renovables.** En este sentido, cabe remarcar que, desde el año 2011, la mejora en continuo de la eficiencia energética se soporta según los estándares de la ISO 50001 con diversas iniciativas que se llevan a cabo en diferentes ámbitos de la empresa. Las acciones más relevantes ejecutadas en las instalaciones de Aigües de Barcelona durante este 2022 y que suponen mejoras en el ámbito de eficiencia energética han sido:

- Mejora en los sistemas de impulsión en la EBAR (Estación de Bombeo de Aguas Residuales) de Bac de Roda, que permiten trabajar más eficazmente y suponen un ahorro energético.
- Cambios en las membranas de los difusores y sustitución de las bufantes de la EDAR de Vallvidrera, que han permitido ajustar el proceso y mejorar su eficiencia energética.
- Sustitución de las bufantes de la EDAR de Begues.
- Renovación de los grupos de la central Guinardera I.

Durante 2022 se ha llevado a cabo el Proyecto **FLEXENERGY**, que, con la colaboración de Cetaqua, analiza los equipos con potencial para flexibilizar la demanda energética y el proceso de adaptación de la demanda a la futura red eléctrica nacional en un escenario de alta implantación de energías renovables y operación flexible del sistema eléctrico.

Además, se ha llevado a cabo la gestión de las emisiones de óxido nitroso (N_2O) generado en los procesos de depuración. A través del proyecto **NITROUS**, financiado por Aigües de Barcelona y en el que participan Cetaqua y el tejido universitario, se busca monitorizar en tiempo real en los reactores biológicos de la Ecofactoría Baix Llobregat la generación de este gas, que tiene un alto potencial de calentamiento global, con el fin de definir vías operativas que permitan reducir la generación.

Por último, cabe destacar la puesta en marcha, durante los meses de junio y julio, de la primera prueba piloto en España y en el sur de Europa para **la utilización de maquinaria eléctrica Cero Emisiones en las obras de mejora y renovación de la red de distribución de agua** en Barcelona. Se trata de un proyecto innovador y único en Cataluña que contribuirá a mejorar la calidad ambiental de la ciudad, pues reducirá las emisiones de humos y gases de combustión y disminuirá el ruido durante las actuaciones. Por tanto, se convierte en un paso importante hacia una Barcelona más verde y sostenible, reduciendo el impacto de la contaminación acústica en los vecinos y vecinas afectados por las obras.

La prueba piloto de este proyecto, que se realiza a partir de la colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de Barcelona y Aigües de Barcelona con sus empresas colaboradoras (Sorigué y Germans Homs), servirá para obtener un conjunto de datos que permitirán evaluar la viabilidad tecnológica de trabajar con máquinas eléctricas.

Capacitación e implicación

Aigües de Barcelona está más comprometida que nunca por promover la capacitación e implicación climática, desempeñando un papel de liderazgo activo, abierta con el ecosistema e impulsando el compromiso climático, asegurando que la acción hacia los modelos sostenibles en el clima se convierte en evidencia.

La organización apuesta decididamente por avanzar hacia la neutralidad climática y la resiliencia del territorio. Con este propósito se inició el Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona: hacia la neutralidad abierta y la resiliencia. Este espacio permite fomentar la acción climática junto con los grupos de relación, como, por ejemplo, las entidades proveedoras de productos o servicios para operadoras del ciclo integral del agua.

Aigües de Barcelona | hub d'acció climàtica

El Hub es un espacio de participación abierta, multidisciplinar, plural y multidireccional a través del cual se fomenta la participación activa de todas las entidades participantes frente a la emergencia climática. Se trata de un espacio común de compromiso, codesarrollo, sensibilización y debate en el que, entre otras acciones, se comparten buenas prácticas en acción climática, conocimiento para el cálculo de la huella de gases de efecto invernadero y estrategias efectivas para reducirla, así como tendencias del entorno reguladoras, estratégicas y de cofinanciación verde.

Es, por tanto, una palanca para crecer juntos, intercambiar conocimiento, promover la interacción y desarrollar soluciones a los nuevos retos climáticos y ambientales:

- Fortalece el compromiso climático a través de la formulación de la adhesión.
- Fomenta el conocimiento en red: entre otros, ofrece webinars, recursos y contenido formativo, por ejemplo, sobre la importancia del cálculo y la reducción de la huella de carbono.
- Favorece la actualización de conocimiento en materia de acción climática, compartiendo información sobre las últimas tendencias del entorno, reguladoras, así como de programas de financiación.
- Facilita la colaboración con otros grupos de relación, por ejemplo, con agentes expertos en acción climática.
- Crea sinergias generando nuevos espacios de colaboración e innovación abierta en el ámbito climático, y compartiendo experiencias y buenas prácticas.
- Dispone de un entorno virtual de trabajo para relacionarse de manera multidireccional con otras entidades.
- Potencia el cálculo y el reporte armonizado de la huella de GEI específica asociada a los productos o servicios prestados.

55 entidades

Este 2022 **el Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona ha estado integrado por más de 55 entidades;** al mismo tiempo, se mantiene la difusión pública y la opción de adhesión de nuevos integrantes abierta para poder incrementar la implicación de agentes y, en consecuencia, el impacto de las acciones que se derivan.

Talento comprometido con el clima

Desde Aigües de Barcelona promovemos el conocimiento y la capacitación para que personas y entidades puedan abordar la transición ecológica de una manera justa.

Así, fomentamos el interés de los profesionales de la organización por el cambio climático, a través de la formación y la sensibilización. Concretamente, este 2022 hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

TALLERES 'COMPRENDER PARA ACTUAR POR EL CLIMA'

206 personas trabajadoras participaron entre octubre de 2021 y diciembre de 2022 en los talleres virtuales 'Comprendemos para actuar por el clima', donde se explicaron los vínculos causa-efecto del cambio climático y el conocimiento necesario de los mismos para poder generar acciones de mitigación y adaptación.

ZOOM CLIMÁTICO

Este 2022 hemos desplegado esta iniciativa interna con el objetivo de divulgar piezas de conocimiento climático sobre temas relevantes y logros entre las personas trabajadoras. El **primer zoom climático** ha sido 'La huella de carbono', un espacio donde se han explicado los resultados del último cálculo de la huella de carbono, tanto a nivel de compañía como de instalación. De esta manera, promovemos que todas las áreas de la organización, conociendo su impacto, tengan como objetivo la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

IMPACTAPP

Durante el año, hemos lanzado un **reto de capacitación y sensibilización climática** en el programa **CONNECTIO** de Barcelona Activa, con el objetivo de que una pyme o *start-up* desarrolle una solución digital para promover la sostenibilidad de los hábitos personales de las personas trabajadoras.

Plataformas abiertas de *engagement* climático

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

- **Talleres Actuamos por el clima.** Este 2022, la organización inicia el programa Actuamos por el clima para concienciar y activar a la ciudadanía en la lucha contra el cambio climático. El programa incluye un ciclo de talleres abiertos a la ciudadanía, diseñados con la voluntad de concienciar sobre la importancia de hacer frente al contexto de emergencia climática, con buenas prácticas vinculadas al agua, la energía y la economía circular. El ciclo se despliega en tres bloques: 'Agua sostenible', 'El cambio climático y cómo hacerle frente' y 'Energía y economía circular'. Se han realizado tres talleres en los municipios de Santa Coloma de Cervelló y Begues.

- **Operación agua, exposición itinerante por diferentes municipios.** En septiembre de 2022, la organización lanzó una exposición para difundir conocimientos generales y concienciar sobre el uso sostenible del agua. Esta exposición itinerante y pública se centra en cuatro temáticas: 'Agua para todos', 'El ciclo urbano del agua', '¿Cómo se embruja el agua?' y '¿Cuánta agua consumes?'. Durante 2022, la exposición pasó por el Festival Fixing the Future y se pudo ver en los municipios de Cornellà y Sant Just Desvern.

- Un punto importante del trabajo de sensibilización externa es la **colaboración con el ecosistema para fomentar el engagement climático del territorio.** En 2022, esta colaboración se ha materializado en:

  » **4ª edición del MetrópolisFPLab,** donde vamos a lanzar el reto de desarrollar una solución para impulsar la movilidad sostenible entre los trabajadores y trabajadoras de la compañía. El equipo ganador formuló un proyecto a caballo entre la innovación y la acción climática, mediante una smart band y una aplicación que pueda calcular e incentivar la movilidad sostenible entre la plantilla de la compañía.

  » **5ª edición del Metrópolis FPLab4,** donde hemos proyectado un reto sobre **'¿Cómo podemos reducir el consumo de agua y garantizar su buen suministro en todos los ámbitos para hacer frente a la sequía?'.** En 2022 se propuso el reto y el desarrollo por parte de las escuelas será posible durante 2023.

  » **Reto Barcelona Activa: '¿Cómo podríamos impulsar la sostenibilidad de los hábitos personales de las personas trabajadoras?'.** En 2022 vamos a impulsar el reto y el desarrollo por parte de la pyme o start-up seleccionada se realizará durante 2023.

- **Sesiones *Lessons learned.*** Durante 2022 hemos puesto en marcha la iniciativa ***Lessons learned***, que **promueve espacios para divulgar el conocimiento y los aprendizajes adquiridos** y facilitar el proceso de acción climática en nuestro entorno.

- **Sinergias climáticas.** Este año hemos empezado a promover el trabajo en red y el intercambio de conocimiento con otras *utilities*.

- **Cafés BiObserva.** Se han llevado a cabo varios monográficos durante todo el año para informar sobre el correcto mantenimiento y colocación de las cajas nido. Además, se han compartido los resultados de las observaciones de los BiObserva Voluntariado 2021.

- **Regreen, programa de sensibilización sobre el agua regenerada.** Durante 2022, se ha construido y puesto en marcha un huerto hidropónico compacto para entornos urbanos que se alimenta de agua regenerada con la finalidad de promover este recurso hídrico entre la ciudadanía, fomentar su utilización y validar un nuevo uso (hidroponía urbana) para hacer frente a la emergencia climática.

DESAFÍOS PRESENTES Y FUTUROS

ASG

AMBIENTAL

- **Adaptación al cambio climático**

Los expertos nos alertan de que el cambio climático es responsable del aumento de la frecuencia, intensidad, duración o afectación territorial de los fenómenos meteorológicos adversos, que pueden dar lugar a eventos extremos sin precedentes. Con la ayuda de expertos, **Aigües de Barcelona ha estudiado la evolución del cambio climático y sus consecuencias,** detectando como relevantes para su actividad una serie de amenazas.

(201-2)

Aigües de Barcelona elabora un estudio de contexto basado en la metodología PESTEL, en la que se utiliza la herramienta de análisis DAFO para determinar las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización.

En relación con el cambio climático, hemos identificado a nivel de contexto externo las siguientes amenazas y oportunidades:

Amenazas

- La escasez de recursos hídricos, que tiene consecuencias sobre la disponibilidad y la calidad del agua, el aumento de la desertización, cambios en los ecosistemas y las zonas húmedas, incremento de tensiones entre sectores por el uso del agua (energía, regadío, doméstico, industria...).
- Acontecimientos atmosféricos que, por su intensidad, pueden producir daños importantes y alterar el servicio de manera significativa en zonas muy localizadas.

Oportunidades

- Alineación y posicionamiento hacia políticas públicas y compromisos catalizadores de ciudades más sostenibles, búsqueda de la complicidad y acción de la ciudadanía (calidad del aire, calidad ambiental, usos compartidos de espacios públicos, conservación y creación de biodiversidad, economía circular, transparencia...).
- Usos de agua regenerada: situaciones de escasez de agua, palancas en estrategia de economía circular europea y española, emergencia climática, etc.
- Impacto climático positivo en la reducción y optimización de energía aprovechando los procesos operativos del ciclo integral del agua (intensivos en consumo energéticos) y la transición energética (renovables y autoconsumo).

Guiados, además, por los criterios de innovación, actualización y diligencia, Aigües de Barcelona ha elaborado este 2022 un estudio preliminar para examinar la **implantación futura de las recomendaciones del Task force on Climate related Financial Disclosure** (TCFD), relativas a la gestión específica de los riesgos y oportunidades que se derivan del cambio climático.

La prevención, el ahorro, la eficiencia y la reutilización son las principales estrategias de Aigües de Barcelona para adaptarse a los cambios que está sufriendo el clima. La compañía quiere contribuir a la resiliencia de las ciudades mediante el impulso de soluciones urbanas sostenibles, como el agua regenerada.

Un periodo grave de sequía

A comienzos del año 2022, la Agencia Catalana del Agua declaró la entrada en estado de prealerta por sequía hidrológica de la unidad de explotación embalses del Ter-Llobregat, al situarse estos por debajo del 60% de las reservas hídricas que pueden almacenar, lo que representaba un volumen de 367 hm^3. Estos embalses constituyen la fuente de suministro esencial para el abastecimiento de agua a Barcelona y su área metropolitana.

La persistente falta de precipitaciones en los meses siguientes y **la consecuente disminución de las reservas de los embalses de las diversas cuencas internas de Cataluña provocó que, el 22 de noviembre de 2022, la ACA decretara el estado de alerta por sequía** en varias unidades de explotación, y entre ellas también la de embalses Ter-Llobregat, los cuales se situaban en esta fecha por debajo del 35% de su capacidad máxima, con una reserva de 210 hm^3. Al cierre del año 2022, la situación no mejoró, y las reservas del sistema Ter-Llobregat se encontraban al 31%.

Disponer de la planta desalinizadora del Llobregat, que se puso en funcionamiento en el año 2009, ha permitido afrontar la sequía de este año 2022 de una manera diferente, ya que se ha convertido en un recurso importante para poder contener las reservas de agua en los embalses de las cuencas de los ríos Ter y Llobregat, aportando más de 50 hm^3 en todo el año al sistema de abastecimiento. Al mismo tiempo, desde Aigües de Barcelona apostamos firmemente por el agua regenerada como recurso esencial para hacer frente a la falta de agua y es por ello que ya hace mucho tiempo que nos venimos anticipando ante esta situación mediante acciones como el impulso de agua regenerada a través de las tres ERAs (Baix Llobregat, Gavà y Sant Feliu), el Plan director de agua regenerada metropolitano, la impulsión de 1.200 litros por segundo de agua regenerada en el río Llobregat a la altura de Molins de Rei, el PERTE de digitalización y el de resiliencia hídrica, la puesta en marcha de la ETAP de La Llagosta y el acondicionamiento del Rec Comtal, entre otros.

El agua regenerada ha sido clave para evitar las restricciones en el suministro.

Ya podemos decir que nos encontramos inmersos en el peor episodio de sequía de los últimos 50 años, no solo por las altas temperaturas y la ausencia continuada de lluvias, sino también por la falta de financiación pública en infraestructuras que deben contribuir a la resiliencia hídrica del territorio desde el último episodio de sequía de 2008.

Actuaciones llevadas a cabo y en curso

Pol Llobregat

La vulnerabilidad en la que se encuentra sometido el acuífero del Llobregat debido a la actividad agrícola y, sobre todo, industrial desarrollada en la comarca del Baix Llobregat nos ha obligado, desde hace muchas décadas, a estar atentos y vigilantes para evitar que cualquier tipo de contaminación puntual o difusa pueda llegar a contaminar las aguas subterráneas. En el caso de que, por cualquier motivo, un episodio contaminante no se haya podido detener, este se debe poder contener a través de las etapas del proceso de tratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí, y obtener de esta manera la máxima seguridad en cuanto a la calidad sanitaria y el máximo aprovechamiento posible del recurso, evitando su despilfarro. Precisamente, episodios recientes de detección en el agua del acuífero de compuestos utilizados como aditivos en los carburantes han hecho que estemos sustituyendo las camas filtrantes de carbón activo en la ETAP por carbón completamente nuevo, para disponer así de la máxima capacidad de adsorción para la eliminación de estos compuestos.

Aguas regeneradas

Sin dejar el polo Llobregat, pero mereciendo una especial atención, tenemos al alcance el recurso que supone disponer de las aguas regeneradas. La reutilización de las aguas depuradas constituye la pieza clave en el ciclo integral del agua, la que cierra el círculo. El agua regenerada es estratégica para ganar resiliencia en periodos de sequía, es por ello por lo que año tras año avanzamos en su consolidación. En Aigües de Barcelona, consideramos que la reutilización es una opción que merecería ser permanente, no puntual, al estilo de lo que pasa en países muy avanzados en la gestión de los recursos hídricos. La utilización de agua regenerada contribuye a garantizar el suministro de agua potable.

Pol Besòs

Durante la situación de prealerta, se han recuperado recursos de agua subterránea y los tratamientos asociados, como la ETAP de La Llagosta, que se alimenta de las aguas del acuífero de la Cubeta de la Llagosta, a través de los pozos Donadeu y Montcada Regants, que han estado fuera de operación mientras hemos estado en condiciones de normalidad hidrológica. Esta ETAP dispone de un sistema de tratamiento de ósmosis inversa y unas columnas de stripping para la eliminación de compuestos volátiles. La ETAP tiene una capacidad de producción máxima de 140 l/s.

Plan operativo en baja

Paralelamente a todas las actuaciones que tienen que ver con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos disponibles y la afloración de nuevos, durante este año 2022 también hemos reforzado el apoyo y el acompañamiento a los municipios del ámbito para afrontar las sucesivas fases de sequía, sobre todo si finalmente se acaban decretando las situaciones de Excepcionalidad y Emergencia. Para ello ha sido necesario hacer una tarea interna y lógicamente también en coordinación con las administraciones competentes (ACA, AMB y ayuntamientos) y grandes consumidores. En esta línea, por ejemplo, hemos identificado a los clientes sensibles de cada municipio para garantizarles el servicio durante las 24 horas del día en caso de tener que llegar a hacer restricciones; estamos en contacto con los ayuntamientos para ofrecerles la posibilidad de cargar camiones-cisterna con agua regenerada en las Ecofactorías de El Baix Llobregat y Gavà-Viladecans para la limpieza viaria, etc.

Al cierre de esta memoria ya ha sido decretado por parte de la ACA el estado de excepcionalidad en el área metropolitana de Barcelona.

Huella hídrica

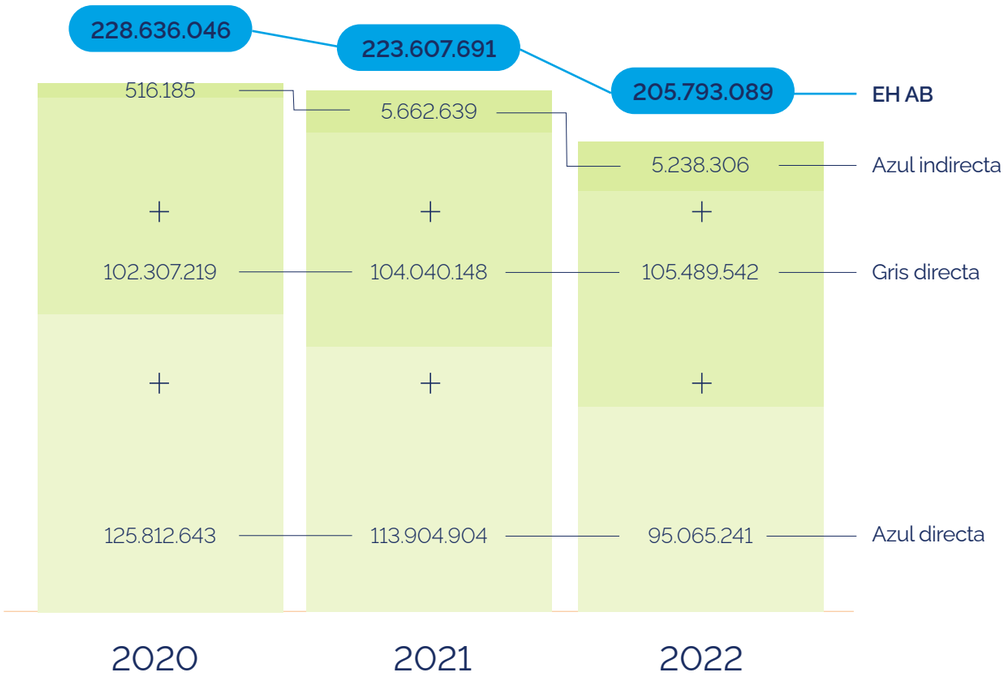
La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directa o indirectamente. Por séptimo año consecutivo, hemos calculado la huella hídrica de las principales instalaciones de Aigües de Barcelona en el ciclo integral del agua.

En la compañía, trabajamos para **reducir la huella hídrica del territorio, afectado especialmente por las consecuencias del cambio climático.** En 2022 hemos lanzado el proyecto **PH Territorial,** a través del cual se busca definir una metodología que permita evaluar la huella hídrica de un municipio para identificar oportunidades de reducción. Para la ejecución de este proyecto, contamos con la participación de tres municipios del área metropolitana de Barcelona que permitirán disponer de diferentes patrones con el fin de desarrollar el modelo de evaluación de huella hídrica territorial.

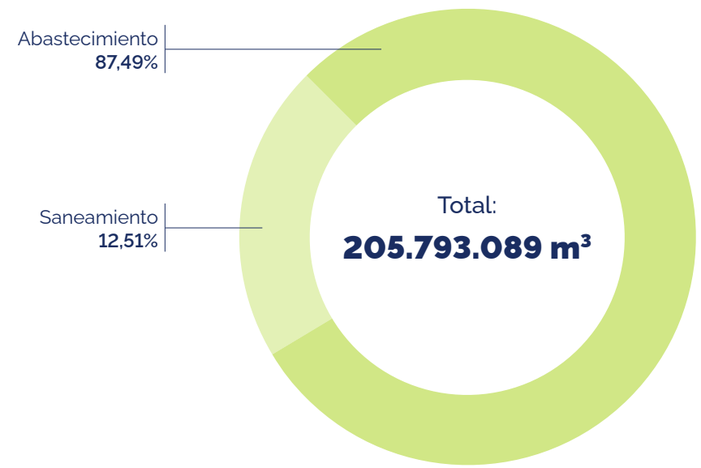
Paralelamente, Aigües de Barcelona participa, junto con la Comunidad de Usuarios de Aguas de la Vall Baixa y Delta del Llobregat (CUADLL), la ACA y las industrias locales, en la prueba piloto de un **innovador modelo de compensación de huella hídrica.** La prueba está liderada por Cetaqua y permitirá a los usuarios industriales compensar parte de la huella hídrica generada por su actividad a través de la financiación de proyectos con un impacto positivo sobre el medio acuático.

De acuerdo con los criterios de la Water Footprint Network, en Aigües de Barcelona el **53,47%** de la huella hídrica consiste, esencialmente, en huella azul, es decir, la captación de agua de ríos y pozos en las plantas de potabilización que no se devuelve a las cuencas originales y que, generalmente, tiene como destino a los consumidores finales de agua. Las siete EDARs, no solo evitan la parte gris de la huella, relacionada con la cantidad de agua que sería necesaria para que el agua devuelta al medio tuviera la calidad de la de la cuenca, sino que, además, la regeneración de aguas residuales contribuye a reducir la huella hídrica global del ciclo integral del agua.

Este año se observa una reducción de la huella hídrica debido, principalmente, a un aumento de la regenerada en la EDAR Baix Llobregat para uso ambiental/prepotable (50 hm³ en 2022, 38 hm³ en 2021, 12 hm³ en 2020) y una menor producción de fuentes propias (110 hm³ 2022 vs 120 hm³ a 2021), compensada con una mayor compra de agua de la ITAM, que tiene una huella hídrica aproximadamente igual a cero.



Huella hídrica



100.303.547 m³
Huella hídrica azul

105.489.542 m³
Huella hídrica gris

Huella hídrica verde
NO APLICA

97,45 %

Huella hídrica directa
200.554.782 m³

2,55 %

Huella hídrica indirecta
5.238.306 m³

ECONOMÍA CIRCULAR

ASG

AMBIENTAL

- **Economía circular y uso eficiente de los recursos**

Otra estrategia central en la acción climática de Aigües de Barcelona es la economía circular, que nos permite minimizar el consumo de recursos y reducir los impactos en el medio.

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

En esta línea estratégica priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para llevar a cabo nuestra actividad y damos un segundo uso a los residuos que pueden convertirse en un recurso. Trabajamos también en la minimización de la generación de residuos y en su valorización y centramos los esfuerzos en su reaprovechamiento. Todo ello con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionados y reducir el consumo de materias primas.

En 2022, la compañía ha valorizado el 97,14% de los residuos gestionados en las EDARs y el 72,74% de los residuos gestionados en las ETAPs.

Para impulsar la economía circular en el territorio, Aigües de Barcelona apuesta e invierte en proyectos innovadores que resulten en soluciones eficaces y directas. Destacan, especialmente, las siguientes iniciativas:

Creemos en la reconstrucción verde, es decir, en el impulso de la transición ecológica para alcanzar un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, que haga las ciudades más sostenibles.

Proyecto de generación de biometano a partir del biogás producido en la digestión anaerobia de los lodos de la Ecofactoría del Baix Llobregat mediante el Proyecto Europeo Life Nimbus: a partir de la valorización de los residuos de lodos generados se producirá biometano con calidad suficiente para ser utilizado como combustible en el transporte público.

Promovemos la reutilización interna de membranas. Así, las membranas de ósmosis inversa y de ultrafiltración que ya no pueden ser utilizadas para la producción de agua potable en la ETAP Sant Joan Despí se reutilizan en la ERA del Baix Llobregat para la producción de agua regenerada. La reutilización interna de 110 membranas de ósmosis inversa y de 360 módulos de ultrafiltración reduce el impacto de los residuos generados en la producción de agua potable y la producción de agua regenerada.

Somos pioneros en el uso de tierras recicladas para obras vinculadas con el servicio de agua en la ciudad. De esta manera, reducimos las emisiones de gases de efecto invernadero y reaprovechamos los residuos generados por las propias obras, lo que supone una reducción del impacto ambiental en las canteras.

Ecofactorías, un paradigma de circularidad en el ciclo integral del agua

Una de las líneas estratégicas de la compañía es convertir las depuradoras de aguas residuales en Ecofactorías mediante la aplicación de los principios de la economía circular. **Se trata de conseguir instalaciones autosuficientes energéticamente que transformen los residuos en productos y que, así, se integren en su entorno social y natural.**

¿Qué es una Ecofactoría?

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

La regeneración del agua, la autosuficiencia energética, la gestión circular de los residuos transformándolos en nuevos recursos, el codiseño, la cocreación, compartir experiencias y ser una referencia de estos principios a través de nuevos modelos de generación de valor compartido son los retos que afronta este proyecto. **La innovación abierta y la tecnología serán palancas que nos ayudarán a avanzar; a partir de la colaboración y las alianzas con empresas y entidades.**

En este sentido, Ecofactorías forma parte de los proyectos estratégicos de la Agenda AB2030 y trabaja a partir de estos conceptos para alcanzar los siguientes objetivos:

01

Regeneración del 100% del agua tratada

02

Autosuficiencia energética (0 kwh de energía consumida procedente de fuentes externas

03

0 residuos en el vertedero (transformamos los residuos en recursos)

04

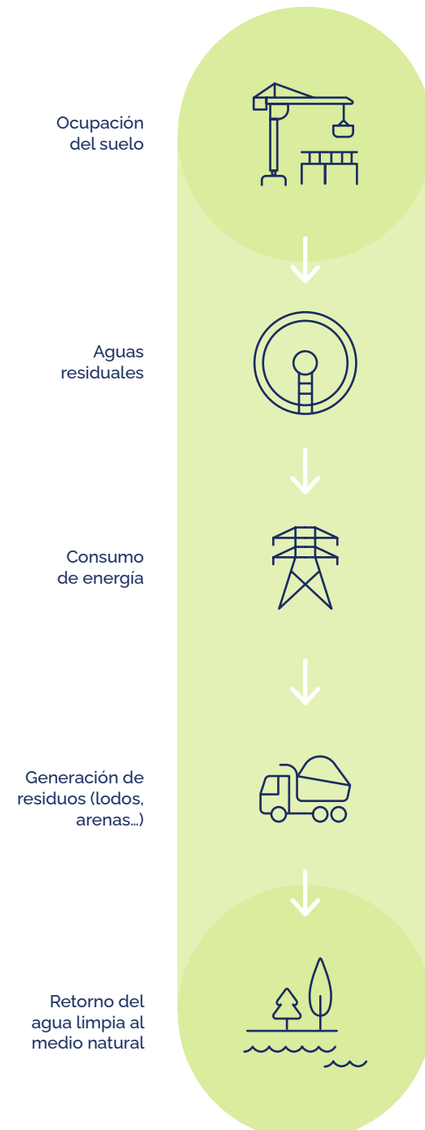
Creación de valor sostenible

05

Impacto ambiental y social positivo

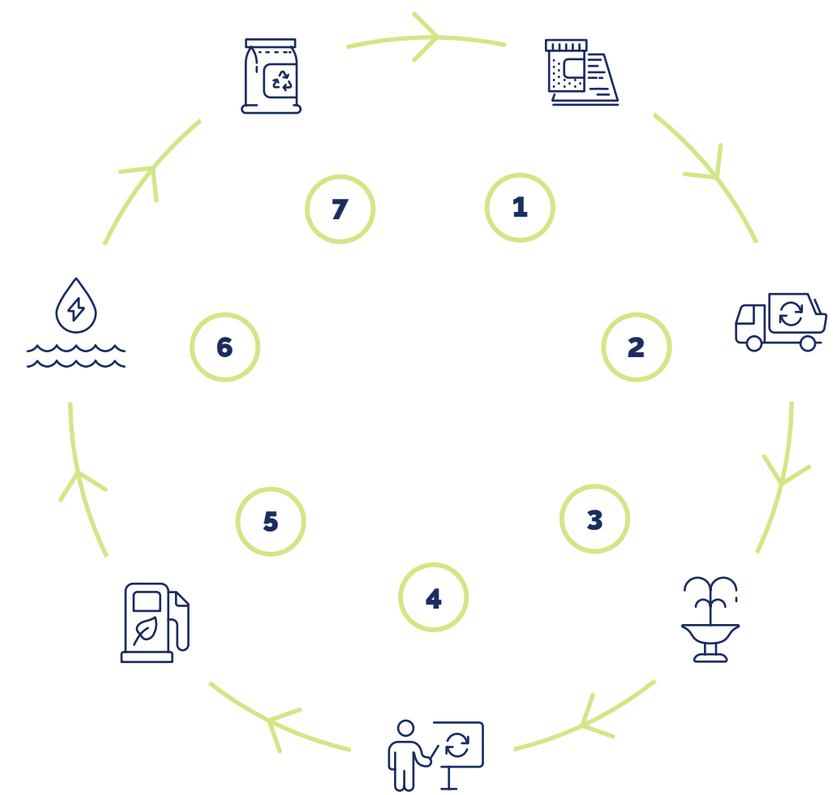
En el caso de Aigües de Barcelona consideramos que, actualmente, son Ecofactorías las EDARs del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu. En cuanto al resto de EDARs, estamos trabajando para transformarlas en Ecofactorías, de acuerdo con el guión establecido por el proyecto Ecofatorías de la Agenda AB2030.

Modelo lineal. Depuradoras



Modelo circular. Ecofactorías

1. Valorización de residuos orgánicos de otras industrias
2. Servicios ambientales del suelo ocupado
3. Reutilización del agua para otros usos
4. Sensibilización y educación ambiental
5. Producción de biocombustible
6. Generación de energía renovable
7. Conversión de residuos en recursos (agricultura, construcción...)



Clàudia Carbonell, jefa de planta de la EDAR Baix Llobregat de Aigües de Barcelona

«La economía circular se ha erigido en los últimos años como uno de los únicos modelos posibles de producción y consumo para el futuro más cercano. Esta se basa en tres principios básicos consistentes en la reducción de la producción, la reutilización de los productos y el reciclaje de los residuos, lo que implica una transformación radical de las dinámicas industriales. En este sentido, las Ecofactorías encarnan la esencia de la circularidad.

Desde Aigües de Barcelona impulsamos como proyecto fundamental la transformación de las plantas de tratamiento de agua residual en Ecofactorías, adoptando un nuevo modelo de gestión integral basado en cuatro pilares: la descarbonización energética, la reutilización de agua, la valorización de los recursos y las exigencias de calidad. De esta manera, contribuimos a la transformación ecológica de las ciudades, a la lucha contra el cambio climático y a la preservación de los recursos naturales».

Clàudia Carbonell
Jefa de planta de la EDAR Baix Llobregat de Aigües de Barcelona

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

ASG

AMBIENTAL

- **Emisiones**

La gestión de los riesgos ambientales se encuentra totalmente integrada en la gestión transversal de riesgos que realiza la compañía, de forma que **cualquiera de las amenazas identificadas es evaluada desde la perspectiva de su posible impacto ambiental.**

Minimización del impacto

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

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

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

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

Se realiza, pues, periódicamente, el **seguimiento y la evaluación de los focos de emisión de acuerdo con las especificaciones de las autorizaciones de emisiones,** siempre con resultados favorables.

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

Alcanzamos los objetivos con:

Una flota de vehículos 100% eléctricos

El proyecto Biciempresa

El proyecto Life Nimbus de valorización de los lodos generados en las depuradoras en biometano para alimentar autobuses

Una prueba piloto de maquinaria de obras sostenible

Gestión de olores en las EDARs

Para dar cumplimiento a la normativa de referencia relacionada con la prevención y control de los olores, en Aigües de Barcelona elaboramos anualmente un **informe de análisis de los niveles de olores** en la atmósfera en todas las EDARs.

Este análisis consta de una serie de inspecciones con el objetivo de identificar posibles fuentes de molestias de olores, de acuerdo con un modelo establecido por el AMB. Asimismo, a través de una entidad externa, determinamos el impacto odorífero generado por las depuradoras y EBARs aplicando la metodología de la olfatometría dinámica y la modelización posterior de la dispersión, según la norma de referencia UNE-EN 13725.

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

Durante 2022 se ha finalizado la obra de construcción de la nueva desodoración de la EDAR del Besòs, con la previsión de ponerla en marcha durante el primer trimestre de 2023, y en la Ecofactoría de Sant Feliu se han iniciado las obras de construcción de una nueva torre de desodoración, mediante un tratamiento biológico que permitirá tratar la totalidad del aire y reducir las emisiones difusas a la atmósfera.

Movilidad sostenible

Como empresa éticamente sostenible, nos esforzamos diariamente por avanzar hacia una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente y eficiente desde el punto de vista energético. Esto se traduce en la incorporación de coches 100% eléctricos de última generación en la flota de la compañía.

La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en 2022 a **160 vehículos 100% eléctricos**.

Flota de vehículos eléctricos

2022	160 vehículos
2021	154 vehículos
2020	145 vehículos

MÁXIMO CUIDADO DEL CAPITAL NATURAL

ASG

AMBIENTAL

- **Protección del litoral y biodiversidad**

Para Aigües de Barcelona, la conservación y la restauración de los ecosistemas ligados al ciclo integral del agua siempre han sido una prioridad. **Preservar la biodiversidad es clave para el mantenimiento de la calidad de las fuentes de agua.** En este sentido, el compromiso de conservación de los ecosistemas forma parte de los objetivos de gestión de todas las instalaciones del ciclo integral del agua.

Para poder tomar las mejores decisiones en las inversiones y explotación de las instalaciones, teniendo en cuenta los ecosistemas y sus impactos, **necesitamos conocer el impacto de la actividad de Aigües de Barcelona sobre el capital natural y las dependencias con los servicios ecosistémicos.** En este sentido, aplicamos la metodología internacional de Natural Capital Protocol —modelo definido por Natural Capital Coalition—, que nos permite disponer de un procedimiento y de un marco para la toma de decisiones, así como de una metodología de medida de la contribución de los proyectos que se desarrollan para fomentar la biodiversidad y soluciones basadas en la naturaleza.

Con el objetivo de sumar diferentes puntos de vista en este proceso, hemos promovido la participación de todas las voces implicadas. Así, el pasado mes de noviembre se llevó a cabo una encuesta anónima de priorización de los servicios ecosistémicos del ciclo integral del agua. La encuesta, abierta a profesionales de diferentes sectores, administraciones, instituciones y empresas privadas, nos ha permitido ampliar los conocimientos de valor con el convencimiento de que **hay que trabajar de manera colaborativa con el entorno a la hora de incluir los bienes y servicios ambientales en la toma de decisiones.**

Además, hemos efectuado **diagnósticos para identificar los elementos de interés para la biodiversidad y la infraestructura verde** en el interior y exterior de las instalaciones que se encuentran dentro de espacios protegidos (Ecofactoría Gavà-Viladecans y las EDARs de Begues y de Vallvidrera) y otras consideradas prioritarias por su volumen de tratamiento y superficie ocupada (Ecofactoría Baix Llobregat, EDAR Montcada y ETAP Sant Joan Despí). Esta evaluación nos permite focalizar las acciones en aquellos elementos que hay que favorecer y potenciar, así como establecer diferentes objetivos, como reducir los impactos negativos de las actividades sobre la biodiversidad: prevenirlos, mitigarlos tanto como sea posible y, si se generan impactos residuales, compensarlos; naturalizar las instalaciones ofreciendo hábitats de interés para especies silvestres; contribuir a la restauración ecológica de los ecosistemas deteriorados; apoyar la recuperación de especies amenazadas o en declive, y facilitar espacios para desarrollar actividades lúdicas o pedagógicas en contacto con la naturaleza.

Una iniciativa con gran impacto ha sido la **eliminación total del uso de productos químicos de carácter fitosanitario en todas las instalaciones, lo que conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes.** Para difundir esta buena práctica, se han instalado placas informativas en todas las plantas de tratamiento de agua, que muestran el compromiso alcanzado de suprimir el uso de fitosanitarios, causantes de la pérdida de insectos polinizadores, que han sido sustituidos por productos ecológicos no tóxicos y por técnicas alternativas naturales, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

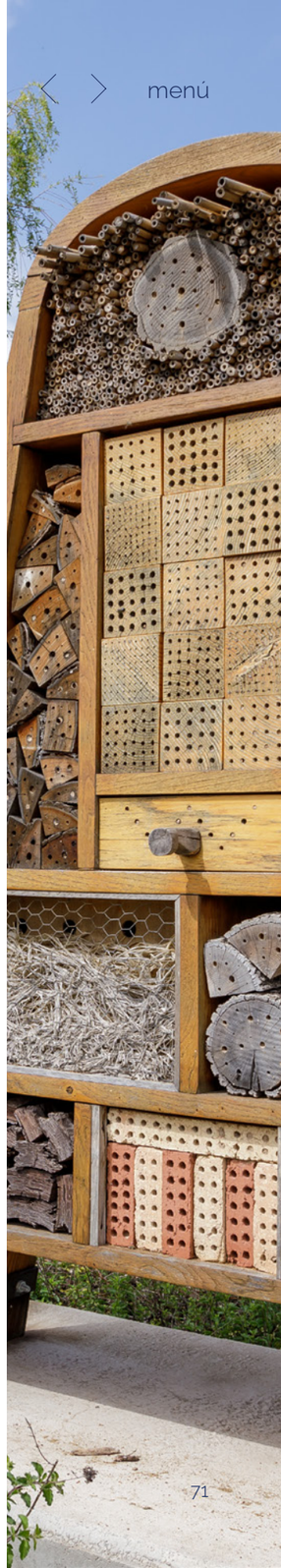
Aigües de Barcelona ha centrado sus esfuerzos en el **control de la flora exótica invasora,** una de las principales causas de pérdida de la biodiversidad en el mundo, en sus instalaciones. Con este objetivo, se ha desarrollado y desplegado el programa **STOP Invasoras**, que incluye una metodología y herramientas propias (plataforma web y app), con el fin de capacitar al personal de las instalaciones sobre cómo identificar estas especies, reportar sus observaciones y llevar a cabo planes de control ad hoc.

Asimismo, instalamos cajas nido en los árboles de centrales de bombeo y depósitos para fomentar la nidificación y la conservación de aves silvestres y proteger los árboles de posibles ataques o plagas. Actualmente tenemos instaladas alrededor de 60 cajas nido en entornos de nuestras instalaciones. En este sentido, en febrero de 2022 se hizo un webinar sobre todo lo que hay que saber sobre los beneficios asociados y cómo instalar y mantener las cajas nido.

Por último, en 2022 se han naturalizado dos balsas:

- Balsa del Jardí de les Altures en el Parc de les Aigües, con el fin de crear un refugio para proteger y reforzar la población del sapo partero, un pequeño sapo protegido que ha desaparecido de algunos espacios de Cataluña.

- Balsa ornamental de la Ecofactoría del Baix Llobregat, con la incorporación de plantas autóctonas acuáticas y flora terrestre, la creación de refugios de piedra para anfibios y el uso de agua regenerada en sustitución de agua de red potable.



Protección del medio acuático

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

Continuamos trabajando para proteger la biodiversidad marina y, durante 2022, hemos instalado tecnologías piloto de retención de sólidos en dos aliviaderos de la red de saneamiento en alta del área metropolitana de Barcelona. Estos dos nuevos aliviaderos se suman a los nueve instalados durante 2021. El objetivo de esta tecnología es retener una parte importante de los residuos sólidos que se asoman al mar por los aliviaderos en tiempos de lluvia con el fin de **reducir el impacto ambiental de los desbordamientos en épocas de precipitaciones.**

Este proyecto piloto nos permite comparar entre diferentes tecnologías o combinaciones de tecnologías existentes para determinar las técnicas que hay que instalar durante los próximos años en sistemas de retención de residuos en todos los aliviaderos metropolitanos.

Aigües de Barcelona, además, realiza la **vigilancia y el control de la red metropolitana.** Hay sensores de nivel en todas las plantas y bombeos asociados, así como en los aliviaderos de la red de saneamiento para monitorizar los episodios de desbordamiento. Esta red de sensores está comunicada con un **sistema SCADA de supervisión en funcionamiento las 24 horas los 365 días del año.** Cuando el sistema se activa, se genera una alarma de aviso en el centro de control y los responsables de la instalación actúan de forma inmediata para aplicar las medidas correctivas adecuadas que permiten minimizar y reducir el episodio de desbordamiento.

La instalación de estos sistemas ha permitido la **retirada de 11.130 kg** en 2022 (1.500 kg más con respecto a 2021), de manera que se evitan impactos negativos en el medio marino, lo que también es una prioridad de Aigües de Barcelona.

03

IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD

Marc Pons, director de Clientes de Aigües de Barcelona

Marc Pons
Director de Clientes de Aigües de Barcelona

«En 2022, Aigües de Barcelona decidió diferenciarse del resto de empresas del sector centrando los esfuerzos en el eje social, manteniendo la excelencia operativa. La estrategia de aportar valor añadido en ámbitos que, hasta entonces, no habían sido centrales, nos ha dado una dimensión de empresa comprometida y arraigada en el territorio. Todo ello se apoya en unas condiciones internas de bienestar y conciliación que hay que mantener con el reto de ser un polo de atracción y fidelización del talento interno.

Por otro lado, proteger a las personas asegurando un servicio básico como es el agua ha sido un eje prioritario en los últimos años, lo que se ha visto complementado con un plan de acción social para estar más cerca de la ciudadanía, las entidades y las asociaciones. Todo ello debe proyectar nuestra imagen, maximizando términos como la proximidad, la empatía y el compromiso con las personas, para ser un referente de gestión diferencial en nuestro ámbito».

BIENESTAR INTEGRAL, CONCILIACIÓN Y CONDICIONES LABORALES

ASG

SOCIAL

- **Bienestar, conciliación y condiciones laborales**

Garantizamos un entorno de trabajo seguro

(403-1, 403-3, 403-6, 403-7)

El compromiso de velar por la seguridad y salud laboral de los trabajadores y trabajadoras, proveedores y clientes es una cuestión primordial en Aigües de Barcelona. Por este motivo, la máxima seguridad en el trabajo es un valor asumido e integrado en la cultura de la compañía, y debemos aprovechar la excelente oportunidad que nos ofrece el marco normativo actual con el fin de dar un impulso decidido a la acción preventiva de la empresa con la finalidad de:

- Fomentar una **auténtica cultura de la prevención,** entendiendo con ello la cultura organizativa, plenamente participativa, con un enfoque esencialmente positivo que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de las correspondientes obligaciones.

- Reforzar la necesidad de integrar, de manera efectiva y eficiente y en términos de sostenibilidad, la **prevención de riesgos laborales en los sistemas de gestión de la empresa** en todos los niveles organizativos.

- Adecuar las **nuevas formas de organización del trabajo** a la normativa de prevención de riesgos laborales.

Desde Aigües de Barcelona, además de cumplir con la legislación vigente aplicable en materia de seguridad y salud laboral en el trabajo, seguridad industrial y accidentes graves, hemos apostado de forma voluntaria por el establecimiento de un **sistema de Gestión de la SLL certificado en base a la normativa internacional ISO 45001, con el fin de proporcionar puestos de trabajo seguros y saludables** para todas las personas y en relación a todas las actividades que desarrolla la organización, con el objetivo de prevenir lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores y trabajadoras, así como mejorar continuamente el desarrollo de la salud y seguridad laboral en el trabajo. Todo ello a través de un nivel de exigencia superior al estrictamente legal.

Disponemos de diferentes procedimientos y metodologías de trabajo para la identificación y evaluación de los riesgos laborales asociados a:

- Centros de trabajo.

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

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

Consulta, participación y comunicación

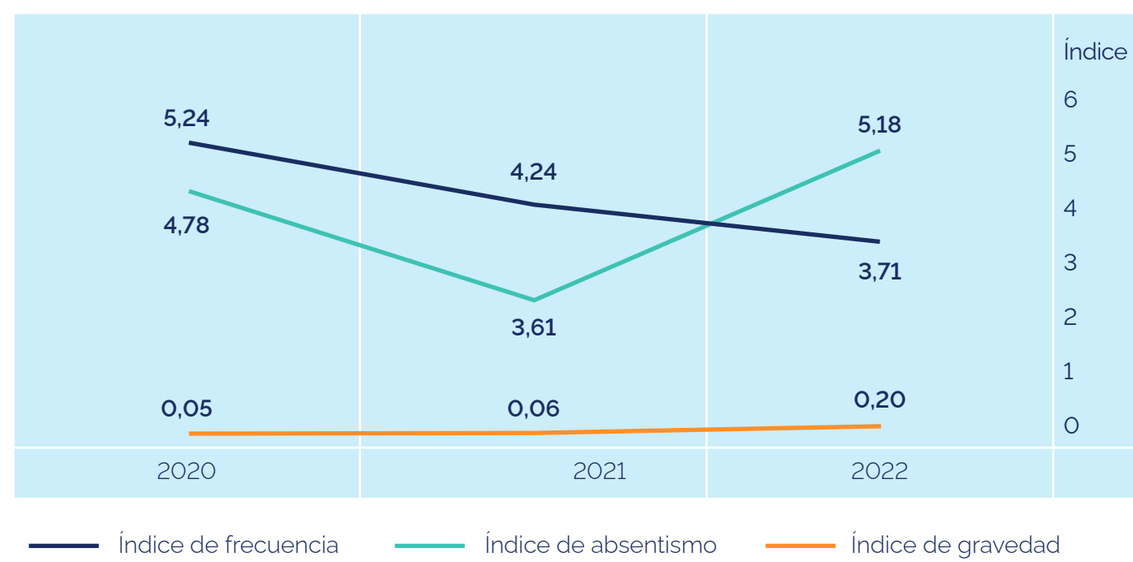
(403-1, 403-4, 403-9)

Ponemos al alcance de todas las personas trabajadoras mecanismos de comunicación para que puedan informar, a los y las responsables de sus centros de trabajo y al **Servicio de Prevención,** de los acontecimientos detectados con un posible impacto sobre la seguridad laboral. En base a estas comunicaciones se hace un análisis de la situación para buscar soluciones que permitan **minimizar y/o eliminar la situación peligrosa,** así como hacer extensivo al resto de la organización aquellas buenas experiencias observadas.

Tenemos constituidos **11 comités de seguridad y salud laboral** (CSSL), formados de manera paritaria por personas delegadas de prevención y representantes de la empresa, y donde participan miembros del Servicio de Prevención. Son órganos destinados a tratar, comunicar e informar sobre los aspectos en materia de seguridad y salud laboral que afectan a la organización.

Las personas trabajadoras, a través de los comités, tienen acceso a la información necesaria, especialmente a todo aquello referente a los aspectos del proceso productivo que puedan tener incidencia en la salud de la plantilla. También a la información sobre riesgos reales o potenciales, las estadísticas sobre los índices de absentismo y sus causas, así como una relación de los accidentes de trabajo y los estudios que se elaboren sobre el ambiente de trabajo.

Seguridad y salud laboral



2020 y 2021 son años de plena pandemia (menos operativa y más teletrabajo), y en 2022, en el retorno a la normalidad, el porcentaje de absentismo se ha incrementado a un nivel equivalente a la prepandemia (porcentaje global 2019: 6,28%).

Disponemos de indicadores estratégicos para determinar nuestro nivel de implantación de la cultura de la seguridad y la salud laboral, y llevamos a cabo proyectos e iniciativas para seguir avanzando en el cambio cultural:

(403-5, 403-6, 403-7)

Visitas de Seguridad y Salud Laboral (VSSL). Es el mecanismo de **control periódico de las condiciones de trabajo que permite una detección preventiva de situaciones potencialmente peligrosas,** la comprobación de la correcta aplicación de las prácticas operativas establecidas y la detección de buenas prácticas para ponerlas en valor y poder compartirlas con el resto de ámbitos de nuestra organización. Estas visitas son realizadas por parte de la Dirección (miembros del Comité de Dirección y directores/as de área), responsables y mandos intermedios y tienen como base el diálogo y el acercamiento a los trabajadores y trabajadoras. **Durante 2022 se han registrado 1.277 VSSL..**

Formaciones de liderazgo de seguridad y salud laboral. Sesiones dirigidas a directores, mandos intermedios y encargados con el objetivo de **proporcionar los conocimientos y las herramientas necesarias para poder garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable** de cara a evitar los accidentes y situaciones de riesgo que puedan tener implicación directa con nuestros colaboradores (internos o externos). **Durante 2022 han completado esta formación un total de 19 personas con un total de 65 horas lectivas.**

Seguimiento y análisis de eventos de alto impacto potencial (HIPO). Refuerzo de la anticipación de cualquier accidente que pueda tener consecuencias graves con el objeto de promover el aprendizaje organizativo y **tomar conciencia real sobre los riesgos que pueden amenazar la integridad de las personas y la salud.**

Cultura Justa. El proyecto Cultura Justa se ha consolidado durante el año 2022 en toda la organización. El proyecto está especialmente centrado en el **progreso y consolidación de un cambio cultural fomentando un clima de confianza para el reporte de situaciones de riesgo relacionadas con la seguridad de las personas,** las instalaciones y el medio ambiente en toda la compañía. Asimismo, pretende alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y promover la participación desde la conciencia y la corresponsabilidad.

Plataforma de SSL Prosafety. Permite **la digitalización de las herramientas de la gestión preventiva.** Durante 2022, se ha evolucionado esta herramienta de gestión integral mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, así como para la consolidación de las ya desplegadas.

Avance BatecZS: BatecZS nace dentro de la Comunidad de Intraemprendimiento AQUAMAKERS de Aigües de Barcelona y consiste en **una aplicación para móviles corporativos que ofrece a los trabajadores y trabajadoras diferentes funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral:** alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta y herramienta como seguimiento de las emergencias que permite a la app el envío de mensajes instantáneos con contenido específico de emergencias. En 2022 se han llevado a cabo nuevas mejoras de software en la aplicación para desarrollar algunos aspectos técnicos de la herramienta.

Certificación ISO 45001. Durante el año 2022 se ha seguido trabajando en la mejora continua en materia de Seguridad y Salud Laboral y, en este sentido, **la certificación ISO 45001 obtenida en el año 2020 ha permitido continuar trabajando en los estándares de esta nueva norma,** alcanzando el objetivo de **proporcionar un ambiente de trabajo seguro y mitigar cualquier factor nocivo** que pueda suponer un riesgo.

Semana SSL Veolia. La semana del 19 al 23 de septiembre se celebró la **Semana de la Seguridad y la Salud Laboral Veolia,** con actos en todos los centros de trabajo, cuyo objetivo era **mejorar la percepción individual y colectiva del personal frente a los riesgos** y adoptar comportamientos seguros para prevenir incidentes.

Reunión CAE en el ámbito de Producción y Saneamiento. Durante el año 2022 se han realizado dos jornadas CAE (Coordinación Actividades Empresariales) con los proveedores habituales más relevantes en el ámbito de la Dirección de Producción y de Saneamiento. En el caso de la Dirección de Producción, asistieron representantes de 23 empresas, y en el caso de Saneamiento, participaron 20 empresas. Estas jornadas se organizaron a través de unas sesiones de diálogo con nuestros colaboradores más habituales con el objetivo de fomentar su contribución directa en el óptimo control de las condiciones en el entorno de trabajo.

Seguimiento de la pandemia covid-19 a lo largo de todo el año y, especialmente, en los periodos postvacacionales. Al inicio de año fue necesario confinar a los trabajadores y trabajadoras de la EDAR Besòs para poder garantizar la continuidad del ciclo integral del agua. Durante 2022 y hasta septiembre (finalización de medidas de control covid-19) se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se mantuvo una dotación de gel hidroalcohólico para la desinfección de las superficies de trabajo en todos los centros.
- Se realizaron desinfecciones periódicas de los centros y vehículos de trabajo con una empresa especialista.
- Se estableció una limitación de aforo en espacios comunes para garantizar la distancia mínima social. A lo largo del año se ha ido modulando esta restricción en función de las indicaciones de la autoridad sanitaria.
- El uso de mascarillas ha sido obligatorio en los centros hasta el mes de septiembre de 2022, momento en el que se da paso a la normalidad en los centros de trabajo operativos, y se dispone de mascarillas comunicativas para que pueda hacer uso de ellas el personal que esté en contacto con personas con discapacidad auditiva.

En total, durante 2022 se ha realizado la entrega de:

» **58.940** unidades de mascarillas quirúrgicas

» **34.835** unidades de mascarillas autofiltrantes FFP2

(403-6)

Actualmente se mantienen las siguientes medidas en los centros de trabajo:

- Monitorización en continuo de los valores de CO_2 para garantizar la calidad del aire en los diferentes espacios de los centros de trabajo.
- Ante la sospecha o confirmación de un caso positivo, se realiza el seguimiento por parte del servicio médico de los casos confirmados para establecer medidas en cada caso.
- A finales de año se realizó una campaña piloto de test de antígenos al personal de diferentes instalaciones, para poder conocer el estado actual y extraer conclusiones que facilitasen la toma de decisiones y la implementación de medidas en caso de que fuera necesario.
- Continuaron entregándose mascarillas FFP2 y quirúrgicas al personal que las requería para desplazarse en transporte público de ida y vuelta al centro de trabajo.

Favorecemos la conciliación

(2-7)

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

Aigües de Barcelona trabaja, pues, con la **convicción de tener un entorno de trabajo sostenible, innovador, inclusivo y recomendable donde todas las personas trabajadoras** perciban que pueden conseguir progresivamente sus metas de manera equilibrada, tanto en el ámbito personal como en el familiar y el profesional. Una prueba de ello es que en 2021 vamos a actualizar y publicar en la intranet de la compañía el concepto, los objetivos y los compromisos de conciliación de Aigües de Barcelona. Además, **hemos difundido a toda la plantilla el catálogo de medidas de conciliación, que incluye 89 opciones de conciliación** para cubrir las necesidades de flexibilidad, apoyo a la familia, desarrollo profesional, bienestar y salud.

Como empresa flexible y responsable, Aigües de Barcelona ofrece a su equipo 89 medidas encaminadas a facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal:

44
medidas sobre la calidad del trabajo

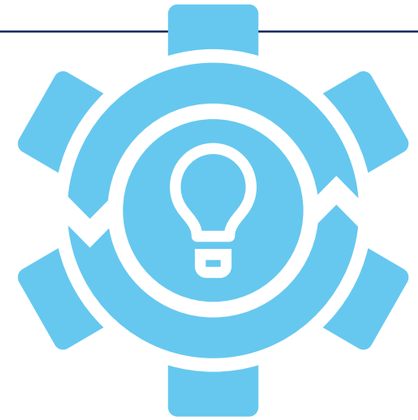
21
medidas de flexibilidad temporal y espacial

9
medidas de apoyo a la familia

10
medidas de desarrollo personal y profesional

5
medidas en el ámbito de igualdad de oportunidades

Smart working, una nueva manera de trabajar



Como continuación de la nueva organización implantada en junio de 2021, se han desarrollado diferentes proyectos organizativos en las áreas para avanzar en la transversalidad y agilidad organizativa, fomentando la mejora continua de los procesos internos y garantizando su eficiencia. Concretamente, durante 2022, se ha avanzado en dos nuevos modelos organizativos en los ámbitos de Operaciones Proximidad:

- Planificación y proyectos
- Administración

El nuevo modelo *smart working* está basado en cuatro ejes:

- **Espacios**:
  diseño de nuevos espacios y transformación de los despachos en salas de reuniones.
- **Cultura**:
  nuevos roles de liderazgo, trabajar por proyectos, una estructura menos piramidal.
- **Procesos**:
  oficina sin papel y digitalización de los procesos.
- **Tecnología**:
  análisis de las necesidades IT.

(2-7)

Las actuaciones destacadas durante 2022 han sido:

EJE CULTURA

- Formación en liderazgo *smart working*.
- Comité Aceleración (Comité de Transformación Cultural)
- Proyecto Clientes somos todos: para potenciar una cultura de *customer centric* en torno a cuatro actitudes que deben integrarse en el día a día del trato con el cliente, ya sea el ciudadano o los compañeros internos. Estas cuatro actitudes son: empatía, inclusión, eficacia y seguridad.

EJE PROCESOS

- Se sigue avanzando en la eliminación del papel en las oficinas.

EJE TECNOLOGÍA

- Dotación de los equipos y formación necesaria para teletrabajar.
- Formación en tecnologías digitales a toda la plantilla.

EJE ESPACIOS

- Evolución de los espacios del centro de trabajo de Collblanc, creando salas de reuniones que permitan la generación de situaciones diferentes en la oficina: salas de proyectos, videoconferencia, instalación de pizarras.

Política de buenas prácticas laborales

(2-7)

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

Política de reuniones

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

Política de buen uso del correo electrónico

Uso correcto de las herramientas que la empresa pone a disposición de las personas trabajadoras, como el correo electrónico, y de cómo racionalizar este uso.

Protocolo de desconexión digital

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

Entorno relacional y dialogante

(2-7)

El diálogo entre personas trabajadoras y la dirección es clave cuando se trata de **mejorar las condiciones de trabajo.** Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales las 24 horas del día los 365 días del año.

Escuchamos, analizamos, dialogamos y **damos respuesta a nuestros trabajadores y trabajadoras y sus representantes,** creando marcos efectivos de comunicación responsable que nos permitan conocer sus necesidades y expectativas.

En 2017 se acordó el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona, que cubre el 100% de la plantilla. Este convenio, vigente hasta el 31 de diciembre de 2023, establece los procedimientos de información, consulta y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras.

(2-30)

El **Convenio de Aigües de Barcelona** regula los siguientes puntos:

- Las materias de clasificación, promoción y formación profesional y el diálogo social se establecen en el marco de dos comisiones paritarias.
- Las competencias en materia de seguridad y salud, constituyendo un Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral de manera paritaria.
- Todas las competencias y la información que se debe facilitar al Comité Intercentros, así como las competencias de la Comisión Mixta de Seguimiento de la Marcha de la Empresa.
- Los criterios de reparto de diferentes ayudas y beneficios sociales para la plantilla, regulando la Comisión de Asuntos Sociales.
- El compromiso de adoptar medidas tendentes a alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres y la eliminación de la discriminación entre hombres y mujeres, así como medidas de prevención del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa.

Diálogo con las personas trabajadoras y los representantes sindicales

(2-7)

Aigües de Barcelona articula el diálogo con las personas trabajadoras a través de dos canales diferenciados:

01

El primero, mediante la **representación de los trabajadores y trabajadoras de la compañía,** a través de las diferentes secciones sindicales, reguladas, y sus delegados de personal y comités de empresa, como máximos representantes de la plantilla. Con ellos se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella.

02

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

Actuaciones destacadas con los representantes de los trabajadores y trabajadoras

Durante 2022 se han formalizado varios acuerdos con el Comité Intercentros (representantes de los trabajadores y trabajadoras de la compañía):

- **Política de uso de herramientas informáticas**: el objeto de esta política es informar a las personas usuarias de Aigües de Barcelona de las normas establecidas para un uso correcto de las herramientas informáticas, así como de los controles que lleva a cabo la compañía para verificar el cumplimiento de esta política y garantizar la seguridad de los sistemas.
- **II Acuerdo de trabajo a distancia**: basándose en la ley 10/2021, de 9 de julio, con el objetivo de hacer evolucionar el modelo de trabajo de las áreas transversales hacia uno más sostenible y conciliador con la vida personal, familiar y laboral. Las características más importantes de este nuevo modelo son la realización de dos días de trabajo a distancia, la compensación económica de 17€ brutos al mes por la realización de trabajo a distancia y la ampliación de la flexibilidad horaria en 30 minutos para el personal técnico y administrativo en régimen de jornada partida.

Las medidas de flexibilidad espacial impactan en un total de 576 personas, el 52,36% de la plantilla, en diferentes modalidades.

Teletrabajo 1 día: 129 personas (11,72% de la plantilla)

Trabajo a distancia 2 días: 447 personas (40,63% de la plantilla)

Comisiones paritarias con Representantes Legales de los Trabajadores (RLT)

(2-7)

Las más relevantes son:

Comisión de seguimiento de la marcha de la empresa	Formada por la Dirección de la Empresa y el Comité Intercentros. Esta comisión se celebra trimestralmente y tiene la finalidad de que el Comité Intercentros pueda seguir de manera regular el desarrollo organizativo de la compañía.
Comisión de igualdad de Aigües de Barcelona	Es la encargada de efectuar el seguimiento y la evaluación de cada una de las medidas y acciones del Plan de Igualdad.
Comisión paritaria de clasificación profesional	Se compone de seis personas representantes nombradas por la Dirección y seis nombradas por el Comité Intercentros.
Comisión paritaria de formación profesional	Es paritaria y está formada por la Dirección de la Empresa y el Comité Intercentros, y se encarga de desarrollar el plan de formación profesional para las personas trabajadoras de Aigües de Barcelona de acuerdo con las actuaciones y formaciones concretas que se acuerden periódicamente.
Comité Intercentros de seguridad y salud laboral	Es de carácter paritario y está formado por 13 personas representantes de las personas trabajadoras escogidas entre las personas integrantes de los comités de seguridad y salud laboral de los centros de trabajo.

Respeto por los derechos humanos

(2-23)

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

Además, formamos parte de la **Red Española del Pacto Mundial desde 2016** y anualmente formalizamos nuestro compromiso con los 10 principios de la red, en la que los derechos humanos están muy presentes.

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

Con una visión de anticipación de la nueva Directiva europea en materia de diligencia debida, Aigües de Barcelona aprobó, el mes de marzo del 2022, la **nueva Política de Derechos Humanos de la empresa,** que complementa varios códigos y políticas, como por ejemplo el Código ético, el Código de conducta de los proveedores, el Plan de igualdad, el Protocolo de actuación en materia de acoso y la Política de Sostenibilidad.

Prácticas laborales

- **Respeto a la diversidad y no discriminación.** Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.
- **Libertad de asociación y negociación colectiva.** Reconocer el derecho a la representación de los profesionales de las diferentes unidades de trabajo.
- **Seguridad y salud laboral.** Promover la difusión y el refuerzo de una cultura de la seguridad, concienciar sobre el riesgo y fomentar el comportamiento responsable.
- **Condiciones de trabajo justas y favorables.** Rechazar toda forma de acoso (verbal, físico, sexual o psicológico), amenaza o intimidación en el puesto de trabajo.

Prácticas ambientales con impacto social

- **Promover un entorno sano y sostenible y proteger el medio ambiente. G**estión responsable basada en la economía circular.

Acceso al agua y al saneamiento

- **Garantizar el acceso al agua a todo el mundo,** en especial, a las personas y los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Prácticas éticas

1. **Derecho a la protección de datos.** Tratar los datos de cualquier persona física que se relacione con la empresa con respeto y de acuerdo con los requerimientos de seguridad y el cumplimiento normativo establecido.
2. **Integridad.** Tolerancia cero con la corrupción y rechazo de la corrupción en todas sus formas.

Este planteamiento estratégico para la protección de los derechos humanos desde las distintas perspectivas de su actividad está basado en cuatro principios rectores.

Aigües de Barcelona también es consciente de la importancia, además de una **Política de Derechos Humanos,** de implantar una correcta diligencia que vele por el cumplimiento de estos derechos. En este sentido, en el mes de octubre de 2022 se constituyó el Comité de Derechos Humanos de la compañía. Se trata de un comité pluridisciplinar, liderado por la Dirección Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas, integrado por 15 miembros, con representantes de diferentes ámbitos como Personas y Organización, Compras, Comunicación, Seguridad y Salud Laboral, *Compliance officer,* Jurídico, Clientes, Acción Social, Medio Ambiente y Sistemas, entre otros.

Entre las funciones del comité destaca, en primer lugar, en el ámbito preventivo, **identificar los principales impactos potenciales en materia de derechos humanos para la empresa y analizar las medidas preventivas asociadas, tanto las existentes como las nuevas a implantar.** Asimismo, se incluye la de llevar a cabo la debida diligencia o la vigilancia del cumplimiento de la política y hacer el análisis de riesgos. El comité también tiene que medir y comunicar los avances y compromisos de la empresa en materia de derechos humanos.

En este punto, es muy importante seguir avanzando en el plan de comunicación para ampliar el conocimiento y concienciar a todos los grupos de relación, y disponer de una vía de notificación en caso de posibles consultas o denuncias. Todo el mundo tiene que poder participar en esta tarea de prevención y protección de los derechos humanos.

Carme Santacana, responsable del Comité de Derechos Humanos de Aigües de Barcelona

(2-23)

«La tarea que se ha hecho en materia de derechos humanos en Aigües de Barcelona ha sido muy relevante, y somos conscientes del camino que queda por recorrer para avanzar todavía más en la protección de los derechos humanos de todas las personas, internas y externas, vinculadas a la acción diaria de la compañía.

Es cierto que ahora, con la nueva normativa, todas las empresas están obligadas a integrar una Política de Derechos Humanos dentro de su estrategia de sostenibilidad, pero, en este sentido, lo más importante es tomar conciencia de lo que realmente podemos hacer desde todos los ámbitos en esta dirección, en qué podemos contribuir.

Disponemos de herramientas para analizar todos los riesgos que pueden surgir en nuestra cadena de valor y el contexto en el que se producen y tomar medidas. En nuestro caso en particular, no partimos de cero, porque ya hace mucho de tiempo que trabajamos en línea con los ODS.

Las características de la actividad de Aigües de Barcelona hacen que esta política tenga un contenido muy holístico y transversal. Se debe tener en cuenta también que el papel de todas las personas de la organización, a todos los niveles, es fundamental. Incluso, en las acciones más pequeñas del día a día conviven las bases de los derechos más universales. Por lo tanto, todos tenemos la responsabilidad de contribuir a un mundo más justo de acuerdo con el respeto de estos principios».

Carme Santacana
Responsable del Comité de Derechos Humanos de Aigües de Barcelona

COMPROMISO E IMPACTO SOCIAL

ASG

SOCIAL

- **Acción social y garantía de suministro**

Aigües de Barcelona no solo cuida del entorno natural, sino también de sus habitantes. Es por ello por lo que invertimos en acción social, para poder contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades. De esta manera, aseguramos el acceso al agua para todos, ayudamos a las personas en situación de vulnerabilidad y hacemos una importante labor de sensibilización y educación para promover el uso responsable del agua y mejorar nuestra actividad.

Realizamos todo este trabajo en colaboración con escuelas, ONG, entidades del tercer sector, centros formativos, administraciones públicas, empresas y todo tipo de organizaciones.

Nerea Plaza
Responsable de Acción Social de Aigües de Barcelona

Nerea Plaza, responsable de Acción Social de Aigües de Barcelona

Nuestro objetivo es claro: construir un mundo mejor, más justo y más sostenible.

«A la crisis climática hay que sumar una crisis social que va cambiando de nombre y parece que no se acaba: la crisis inmobiliaria, la pandemia, la guerra de Ucrania, la crisis energética y el encarecimiento de los precios… Como siempre, las personas que más sufren las consecuencias son aquellas que se encontraban, ya en el inicio, en una situación más precaria.

Los datos de paro, la pobreza, el abandono escolar y las desigualdades de género en el área metropolitana son una señal de alarma que obliga a todos los agentes sociales a actuar en defensa del bienestar de la población. En este contexto, Aigües de Barcelona continúa mostrando su compromiso con las personas que se encuentran en una situación más vulnerable y actuando, desde la proximidad y a través de las alianzas, para mejorar la situación.

El Plan de Acción Social 2021-2023 pretende impulsar nuestro impacto social a través de diferentes programas, pensados para empoderar, capacitar y acompañar a personas en riesgo de exclusión, para que también ellas tengan oportunidades de crecer y vivir dignamente. Dado que tener trabajo es, de entrada, uno de los factores más determinantes para evitar la pobreza, el eje central de esta acción social es la ocupación y la mejora de la empleabilidad.

Las más de 40 iniciativas puestas en marcha y más de 2.300 personas que han participado durante 2022 son una evidencia del esfuerzo y la voluntad que tenemos de estar junto a quién más lo necesita. Programas como el Green Jobs —de formación para jóvenes en el ámbito de la ocupación verde— u ONA —centrado en el acompañamiento a la inserción laboral de personas que están acogidas a la tarifa social del agua— son solo dos ejemplos de este Plan de Acción Social que ha llegado a 13 municipios del área metropolitana.

Porque los retos son muy grandes, necesitamos alianzas fuertes que permitan sumar miradas y recursos. Para lograr este objetivo hemos colaborado con 31 entidades sociales y hemos impulsado programas con una decena de administraciones públicas, haciendo de la colaboración público-privada una realidad tangible al servicio de las necesidades de la ciudadanía».

El acceso al agua, nuestra prioridad

(203-2)

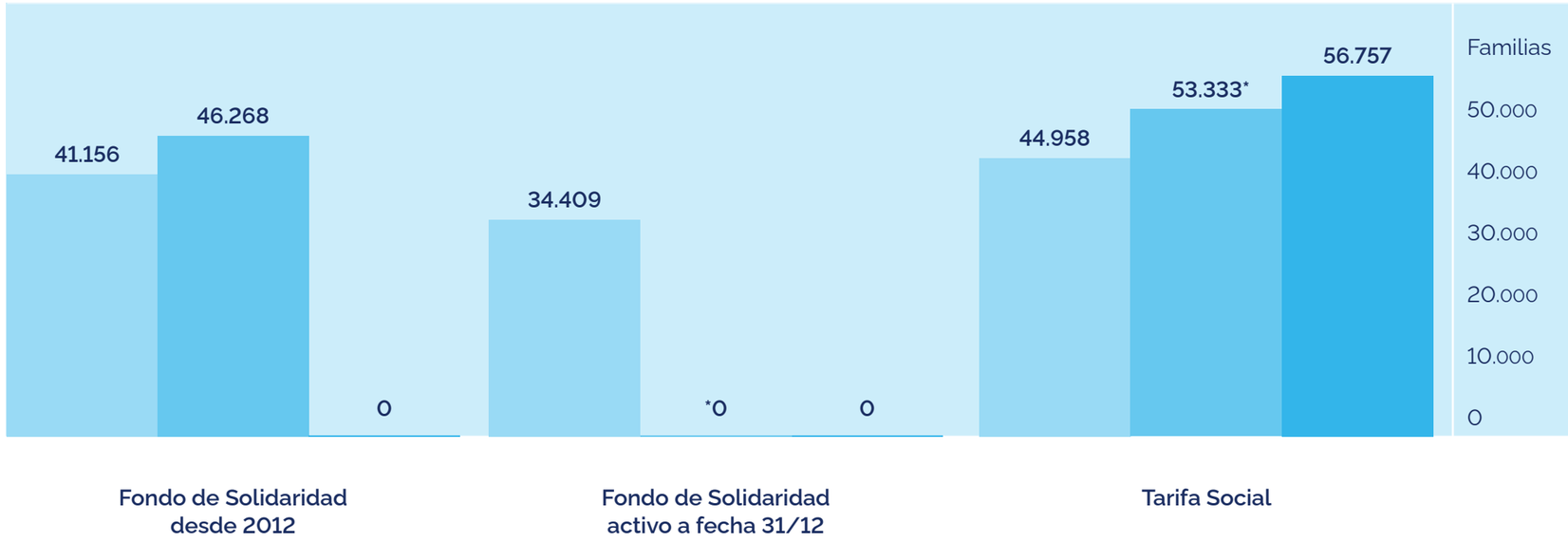
El acceso al agua es un derecho humano indispensable para una vida digna y debe estar al alcance de todos. En Aigües de Barcelona somos conscientes de la dificultad de acceso de algunas personas a este recurso tan necesario, una situación que se ha visto agravada en los dos últimos años a causa de la pandemia de la covid-19.

Nos coordinamos con los servicios sociales y los puntos de asesoramiento energético de los municipios con el fin de agilizar y facilitar las gestiones a las personas que están en una situación de vulnerabilidad económica. Al mismo tiempo, esta coordinación, que es bilateral, nos permite **actuar con rapidez cuando identificamos una posible situación de vulnerabilidad.**

Importes bonificados por ayuda	2020	2021	2022
Fondo de Solidaridad (M€)	2,5	*1,8	**0
Tarifa Social (M€)	2,9	*4,9	**8,1

(*) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. Por este motivo, los 5 últimos meses del año 2021 se incrementa el importe destinado a la Tarifa Social, a la vez que se reduce el importe destinado al Fondo de Solidaridad.
(**) Durante el año 2022 todo el importe bonificado está incluido en la Tarifa Social.

Familias con bonificaciones y ayudas 2020 2021 2022



(*) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. Con esta medida estructural, el Fondo de Solidaridad deja de destinarse a la bonificación de las facturas de las familias en situación de vulnerabilidad, que pasan a tener todas la Tarifa Social.

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

(203-2)

BONIFICACIÓN PARA MÁS DE TRES PERSONAS

Aigües de Barcelona ofrece la opción de ampliar el número de litros que puede consumir una familia a un precio más económico. El consumo de agua se divide en cinco tramos de precios progresivos. De esta manera, si en casa son más de tres personas, estas pueden consumir más litros de agua en cada tramo.

Esto supone un ahorro directo en los conceptos de la factura denominados 'suministro' y 'canon'. Además, en este caso, el concepto de recogida de residuos (TMTR y TR) se reducirá en un 5% por cada persona adicional. También reciben un tratamiento especial las viviendas donde conviven personas con un grado de discapacidad superior al 75%.

Se pueden beneficiar los hogares con más de tres personas empadronadas en el domicilio.

FLEXIBILIDAD EN LOS PAGOS

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

(203-2)

TARIFA SOCIAL

Mecanismo estructural con el objetivo de facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua.

Esta tarifa supone una bonificación del 100% de la cuota de servicio (del precio tramo 1 y del precio tramo 2), del concepto 'suministro de agua'. El volumen de agua incluido en los tramos 1 y 2 se considera como el consumo sostenible y responsable que debe realizar un hogar según la Organización Mundial de la Salud. Aseguramos así **una factura asequible a todo el mundo.**

¿Quién se puede beneficiar?

- Las familias con todos los miembros en paro y los perceptores de pensiones mínimas.
- Las personas y unidades familiares que acrediten que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- Aquellas personas a las que se haya reconocido la situación de riesgo de exclusión residencial o cualquier otra que requiera especial protección.

Altas sin derecho de uso

2022	492 Número
2021	432 Número
2020	338 Número

Altas sin derecho de uso

Respecto a las altas de suministro cuando la persona no tiene derecho de uso sobre la vivienda, el reglamento del servicio autoriza a la entidad suministradora a dar de alta el servicio a personas o unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, aunque no puedan acreditar el derecho de uso sobre una vivienda, siempre que cumplan dos requisitos esenciales:

- Estar empadronados en el domicilio al que se presta el suministro.
- Disponer de un informe de los servicios sociales del ayuntamiento de su municipio en el que se reconoce que la persona y su núcleo familiar se encuentran en riesgo de exclusión residencial.

Cabe destacar que **las altas sin derecho de uso han aumentado respecto al año 2021 y la mayoría se producen en la ciudad de Barcelona.** En 2020 el aumento de las situaciones de vulnerabilidad se debió mayoritariamente a que el estado de emergencia decretado desde el gobierno del Estado hizo que las fuentes públicas se dejaran sin suministro; en 2021 y 2022, las nuevas situaciones afloran debido a consumos irregulares de suministros que no estaban identificados como vulnerables..

(203-2)

Protocolos de pobreza energética con ayuntamientos

Respecto a los protocolos de pobreza energética firmados entre los ayuntamientos del área metropolitana y Aigües de Barcelona, hay que indicar que durante 2022 se han renovado los convenios con Gavà y Badalona y están en trámite de renovación los de Barcelona y L'Hospitalet.

Tenemos, en total, 23 protocolos firmados con los ayuntamientos para actuar contra la pobreza energética.

Proyecto Vulnerability

Vulnerability es una herramienta predictiva que nos permite detectar de manera proactiva posibles situaciones de vulnerabilidad por zonas geográficas. Esto posibilita segmentar a los clientes en función de su comportamiento de pago. Gracias a esta segmentación, podemos definir acciones de proximidad y comunicación en cada uno de estos segmentos, orientadas, por un lado, a la protección de barrios donde la vulnerabilidad económica sea más punzante y, por otro lado, a la recuperación de deuda allí donde la vulnerabilidad no esté presente.

En 2022 Vulnerability ha sido galardonado por los premios SERES a la iniciativa más innovadora en el ámbito social.

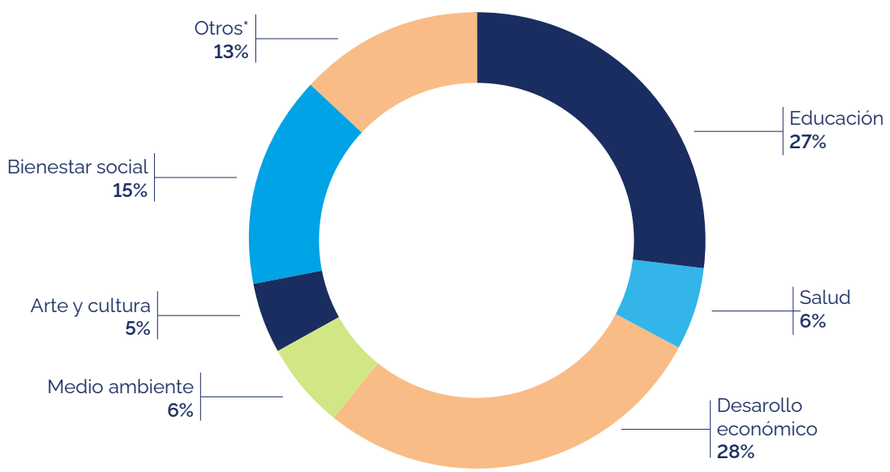
Tenemos un pacto: acción social, cultural y educativa

En Aigües de Barcelona queremos seguir contribuyendo a este empoderamiento ciudadano, que se convierte en clave para conseguir un verdadero desarrollo sostenible, un reto global para toda la población, pero especialmente para los habitantes de los núcleos urbanos.

Durante 2022, la compañía ha continuado trabajando en los ejes de la acción social, la sensibilización, la cultura y la educación, y la proximidad. La compañía asume que tiene **un papel activo y una corresponsabilidad en la búsqueda de soluciones que den respuesta al contexto actual, especialmente teniendo en cuenta el aumento de la desigualdad social** y el empobrecimiento de la población causado por la crisis sanitaria de la covid-19 y la guerra de Ucrania, con un gran impacto socioeconómico.

La crisis socioeconómica ha afectado más gravemente a las personas con menos capacidad de resistencia, como las que tienen un nivel bajo de educación, colectivos en situación de vulnerabilidad o con poca estabilidad laboral, y ha ido incrementando estas desigualdades día tras día. Con el **Plan Director de Acción Social 2021-2023**, la compañía apuesta firmemente por convertirse en un agente de transformación social en el ámbito metropolitano.

Tipos de contribución a la sociedad



(*) Costes de gestión y cuotas de representación a entidades.

2,8 millones de euros destinados a la sociedad.

Aportación por ODS

ODS		%
	1. Fin de la pobreza	7,50
	3. Salud y bienestar	8,25
	4. Educación de calidad	25,90
	5. Igualdad de género	0,60
	8. Trabajo decente y crecimiento económico	37,80
	10. Reducción de las desigualdades	0,30
	11. Ciudades y comunidades sostenibles	1,90
	13. Acción por el clima	0,10
	14. Vida submarina	0,02
	15. Vida de ecosistemas terrestres	0,02
	17. Alianzas para lograr los objetivos	18,11
TOTAL		100

El **Plan Director de Acción Social 2021-2023** materializa el objetivo de Aigües de Barcelona de contribuir al empleo con una mirada social, como instrumento decisivo en la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión en el ámbito territorial metropolitano.

Dentro de este plan, se integran diferentes tipos de proyectos y programas finalistas de transformación social. Este 2022, hemos desplegado los siguientes:

Programa ONA

(413-1)

Este proyecto innovador y transformador, de dos años de duración, desplegado con Cruz Roja Cataluña, tiene como objetivo empoderar a personas beneficiarias del antiguo Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona y la Tarifa Social, combinando la **cobertura estable de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias para la inserción laboral final.** Una inserción laboral que busca cumplir con el ODS 8: un trabajo decente y de calidad. Además, se evalúa el impacto social alcanzado seis meses después de finalizar la intervención para tener una visión en profundidad del impacto del programa.

Tras el piloto de ONA en Barcelona en 2020 y sus buenos resultados, en **el año 2022 el programa se ha desplegado en cinco municipios más:** Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet y Sant Joan Despí, con un impacto total de **267 personas participantes.**

Los datos de cierre de Santa Coloma de Gramenet, Cornellà de Llobregat y L'Hospitalet de Llobregat en diciembre de 2022 muestran que **la metodología de ONA da respuesta a las necesidades de las personas participantes y les permite avanzar en la mejora de su situación personal y laboral.**

Es destacable la alta fidelización, ya que prácticamente el 100% de los participantes acaban el programa y más del 90% lo hace buscando trabajo activamente. Esta motivación y empoderamiento personal se muestra también en que cerca del 85% de las personas participantes en 2022 han realizado formaciones básicas o técnicas en el marco del programa, mejorando así sus competencias y su perfil de empleabilidad.

Como resultado, **el 59% de las personas participantes han encontrado un empleo** a lo largo de los 12 meses de intervención en el programa, de las que el 41% lo mantienen al final del mismo.

Acompañamiento integral para la inserción laboral

	267 participantes
	5 municipios
	99% finalización del programa
	59% han tenido 1 inserción

(413-1)

Programa Becas Jóvenes Talentos

En 2022 se inició la 7ª edición de este programa de becas universitarias con cinco nuevas becas y son ya **29 los y las jóvenes con expedientes académicos brillantes, pero con graves dificultades económicas,** que participan o han participado.

Los estudios universitarios se cursan en las universidades públicas —UPC, UB, UAB y UPF— y se escogen los grados que ayudarán a estos jóvenes a transformar la sociedad: grados politécnicos, científicos y ambientales... Las becas incluyen, además del coste de las matrículas y gastos asociados a los estudios, un acompañamiento pedagógico de los estudiantes, mentoría y acompañamiento de las familias.

En el curso 2021-2022 se ha graduado la segunda promoción de becados. **Algunos de los graduados están iniciando una etapa laboral en Aigües de Barcelona, con lo que también se ha logrado una captación del talento y empleo.**

Proyecto A-porta

Se trata de una iniciativa de la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Cataluña que busca **empoderar y formar vecinos y vecinas para dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos** entre el vecindario. Al mismo tiempo, también se les informa sobre cómo pueden ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto incluye la formación y contratación de los "picapuertas": personas que se encargan de ir puerta por puerta en su barrio y comunicar a los demás vecinos y vecinas de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos como el agua.

El proyecto A-porta se inició en el año 2016 en Ciutat Meridiana de Barcelona y **se ha desplegado en otros barrios de la ciudad y en municipios del área metropolitana de Barcelona y Cataluña.** Aigües de Barcelona colabora, junto a los ayuntamientos, desde sus inicios.

En 2022 se ha hecho una presentación de resultados de los programas iniciados en 2021 en los municipios de Viladecans (barrio de La Montserratina), Gavà (barrios de Ca n'Espinós y Ausiàs March) y Sant Feliu de Llobregat (barrio de Can Calders), que por la pandemia no se habían podido presentar antes. Al mismo tiempo, se ha puesto en marcha la segunda fase del proyecto en Gavà, donde está previsto visitar entre 600 y 700 hogares.

Proyecto Territorio Social

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

En 2022 se han desplegado los programas de **Montcada i Reixac y Sant Boi de Llobregat,** que en 2021 estaban todavía en fase de diseño. Ahora, además, se empiezan a definir **dos programas más para implementar durante 2022-2023.** Los resultados señalan que la colaboración público-privada permite diseñar programas adaptados a las personas a través de un acompañamiento muy individual y flexible. Los proyectos establecen objetivos claros y empoderan a las personas participantes con herramientas para hacer frente a la inserción en el mundo laboral de manera efectiva.

(413-1)

Territorio Social Montcada i Reixac: programas Mujeres con empuje y Montcada incluye	Durante el mes de enero de 2022 se inicia en el municipio de Montcada i Reixac el despliegue de los proyectos de inserción sociolaboral Mujeres con empuje, para formar a mujeres en el sector de la logística, e Incluye Jardinería, para formar a personas con discapacidad intelectual en tareas de jardinería. Ambos proyectos quieren favorecer el empoderamiento de las participantes a través de una formación profesionalizadora. De las 15 participantes en Mujeres con empuje, un 53% se insertó en el mercado laboral. En el caso del Incluye Jardinería, participaron 11 alumnos con discapacidad intelectual.
Territorio Social Sant Boi: participación, diseño y creación de un parque urbano	Proyecto integrado en el Plan de Choque municipal para paliar el impacto social de la pandemia sobre los adolescentes. Se trata de un proyecto de innovación social de cocreación consistente en la construcción de un espacio juvenil de práctica deportiva urbana al aire libre. En el mes de junio de 2022, se cerró la fase participativa del programa con un total de seis sesiones participativas con diferentes colectivos de jóvenes para la definición y el diseño del espacio. También se llevó a cabo una formación ocupacional para jóvenes como encofradores, con el fin de mejorar sus oportunidades laborales.
Acuerdo marco con la Diputación de Barcelona y diseño de nuevos Territorio Social	En 2022 Aigües de Barcelona y la Diputación de Barcelona firmaron un Acuerdo Marco entre las dos entidades para el impulso conjunto de proyectos como el de Territorio Social en alianza con el programa Barrios y Comunidades de la Diputación, centrado en el desarrollo de barrios con altos índices de desigualdad y vulnerabilidad social. En el marco de este acuerdo, se han llevado a cabo varias reuniones con los municipios de Santa Coloma de Gramenet y L'Hospitalet de Llobregat para diseñar dos nuevos Territorio Social.

Programa Green Jobs

Green Jobs es un proyecto de capacitación y trabajo en el que se alterna la formación con la experiencia práctica, con el objetivo de **mejorar la empleabilidad de las personas jóvenes que no tienen trabajo y se encuentran en riesgo de exclusión,** proporcionando a este colectivo la cualificación y las competencias profesionales necesarias vinculadas a un empleo del sector medioambiental para que puedan reformular su trayectoria profesional y, de esta manera, entrar en el mercado laboral con unas mínimas garantías de estabilidad o volver al sistema educativo.

El programa Green Jobs se ha iniciado en 2022 en los municipios de **Sant Adrià de Besòs y Viladecans, d**irigido a jóvenes sin empleo, con baja cualificación o con un abandono escolar prematuro.

(413-1)

Colaboraciones con entidades del tercer sector

En el año 2022, Aigües de Barcelona ha desplegado alianzas con **26 entidades sociales** del territorio del área metropolitana de Barcelona, de las cuales tres han sido nuevas colaboraciones. Los proyectos finalistas de estas entidades abordan los retos del fomento del empleo de calidad y de mejora de la empleabilidad (24) y de generación de bienestar social (2). Durante 2022 estas colaboraciones reportaron más de 600 personas beneficiarias.

Alianza social con las administraciones locales

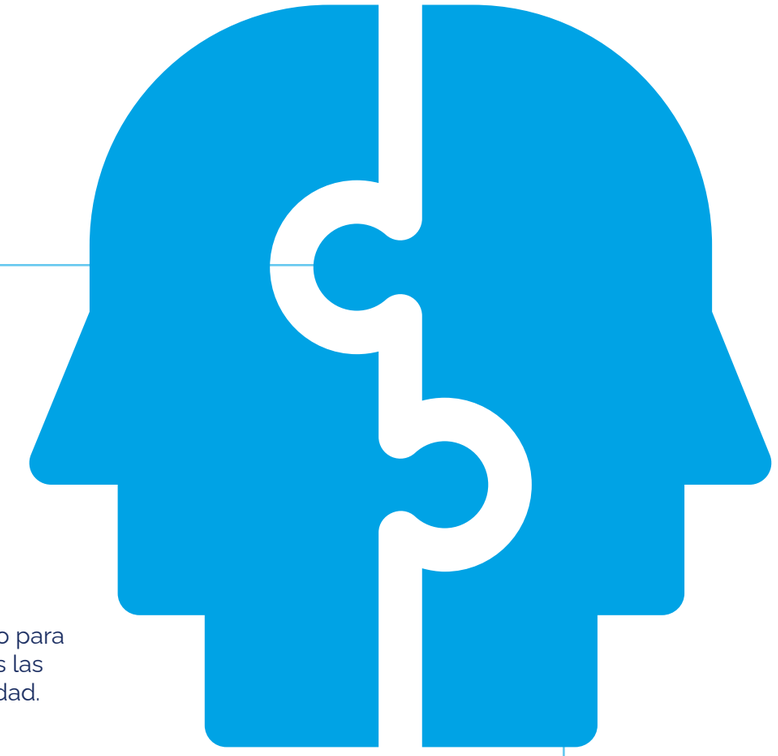
La crisis sanitaria, económica y social provocada por la covid-19 ha aumentado la vulnerabilidad, lo que ha acentuado la desigualdad y ha incrementado el número de personas y familias que se sitúan dentro del umbral de la pobreza.

Aigües de Barcelona propone, en los diferentes municipios en los que opera, **un pacto social para responder a los principales desafíos que afronta la sociedad y contribuir a la recuperación tras la pandemia.** De esta manera, continuando con el modelo de colaboración público-privada, la compañía pone a disposición de las administraciones públicas su capacidad, experiencia y conocimiento para impulsar iniciativas de reconstrucción en un momento en el que esta colaboración es más necesaria que nunca.

Hay tres ejes de actuación:

- **Solidaridad:** ofrecer un apoyo directo para garantizar el acceso al agua de todas las personas en situación de vulnerabilidad.
- **Empleo:** crear empleo de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión.
- **Reconstrucción verde:** impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, que haga las ciudades más sostenibles.

Durante 2022, hemos realizado 28 mesas de trabajo del pacto social con los ayuntamientos, previas, antes de concretar los proyectos a desarrollar con los equipos técnicos: 8 mesas dentro del eje específico de empleo, 11 de empleo y solidaridad y 9 de reconstrucción verde.



(413-1)

Compromiso con la cultura y la educación

El Museu de les Aigües es el instrumento vertebrador del compromiso con la cultura y la educación de Aigües de Barcelona. Como agente de referencia, dinámico y en evolución continua para la difusión del conocimiento sobre los valores relacionados con la cultura del agua, durante **2022, el museo ha mantenido la digitalización de la oferta educativa y divulgativa para el público educativo, familiar y general.**

La Central Cornellà —donde se ubica el museo— es una instalación en funcionamiento. Es por ello por lo que desde el estallido de la crisis sanitaria de la covid-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museu de les Aigües permanece cerrado temporalmente, con el fin de minimizar riesgos en estas instalaciones estratégicas de suministro. El museo ha respondido a esta situación impulsando la programación digital, con la generación de nuevos contenidos, actividades y recursos educativos, para posibilitar que la educación, conocimiento y sensibilización hacia el agua estén disponibles para todos, siempre y ante cualquier eventualidad.

Con el objetivo de poner al alcance de todos el conocimiento de las diferentes dimensiones de la cultura del agua y de sensibilizar sobre el valor de este elemento primordial para la vida y la sostenibilidad del planeta, en 2022 se ha continuado digitalizando el programa educativo y de actividades teniendo en cuenta la evaluación realizada el año anterior.

Programa educativo escolar digital:

Durante 2022, el Museu de les Aigües ha ofrecido un catálogo 100% digital a los centros escolares. Han participado 42.873 niños y jóvenes, que han realizado:

Educación infantil
Juegos de agua - Cómo suena el agua - Cuentos de agua - El rincón del agua

Educación primaria
Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües – Factoría del agua - Aqualogía en línea - La ciencia del agua, con Dani Jiménez - El Museu de les Aigües en el mundo Minecraft

Educación secundaria
Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües - Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí - Agua de barrio, un proyecto de ciencia ciutadana - La ciencia del agua, con Dani Jiménez - H2O! Gestiona el agua de toda la ciudad - Origen rescatemos el agua - La complejidad de tener agua en el grifo

Ciclos Formativos
Visita virtual a la ETAP de Sant Joan Despí - La complejidad de tener agua en el grifo - Visita virtual interactiva al Museu de les Aigües

Compartimos un futuro (AMB)
Agua para todo y para todos - Recorrido virtual por la Ecofactoría del Baix Llobregat – La aventura del agua: conoce mejor el agua - Visita combinada en la Casa de las Aguas y en la EDAR de Montcada i Reixac – Conoce los acuíferos de Cataluña

Plan de Voluntariado

El voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona contribuye a fomentar el sentimiento de pertenencia, las relaciones enriquecedoras entre compañeras y compañeros y da la posibilidad de conocer de primera mano la realidad de nuestro entorno y contribuir a mejorarla. El programa de voluntariado está alineado tanto con la estrategia y el propósito de la compañía como con las necesidades del territorio y las motivaciones de los trabajadores y trabajadoras y forma parte del **Plan de Acción Social 2021-2023.**

La compañía ha recibido en 2022 el **reconocimiento Respon.cat** por el programa de voluntariado corporativo por tener un proyecto desarrollado, intenso, estructurado y de una larga trayectoria.

Respon.cat es una iniciativa empresarial que actúa como organismo de referencia en Responsabilidad Social Empresarial en Cataluña. A través de sus premios pretende crear un marco de reconocimiento para las buenas prácticas empresariales en este ámbito.

Durante 2022, las restricciones impuestas aún por la pandemia de la covid-19 no permiten desarrollar todas las acciones previstas. Sin embargo, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

Voluntariado social

- ***Coach* con la Fundación Èxit.** Iniciativa de voluntariado corporativo que pretende orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad social que provienen de una experiencia de fracaso escolar a través del coaching, orientándolos y motivándolos para que continúen con su formación. Aigües de Barcelona ha participado en dos ediciones en 2022 con casi 50 personas voluntarias que han acompañado a los jóvenes participantes.
- **Mentoria Alumni Becas Jóvenes Talentos.** Esta iniciativa pretende orientar y desarrollar el máximo potencial de los jóvenes becados que ya se han graduado, tanto a nivel personal como profesional. Esto se hace a través de una relación profesional entre un mentor o mentora y un mentorizado.
- **Ayudando a los que ayudan.** En 2022, la compañía ha renovado el convenio con la Federación Catalana de Voluntariado Social (FCVS) con el objetivo de facilitar que las entidades receptoras del programa Ayudando a los que ayudan mejoren las actividades que lleva a cabo su voluntariado, ofrecer conocimientos y pautas a seguir a través de píldoras formativas para mejorar la seguridad y salud de las personas voluntarias de las entidades del FCVS y facilitar que las personas voluntarias de las entidades del FCVS con una dedicación notoria puedan acreditar sus competencias desarrolladas a través del voluntariado.

Voluntariado ambiental

- **BiObserva**-Voluntariado de observación de aves en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología. Proyecto de voluntariado ambiental BiObserva en el que las personas trabajadoras voluntarias registran la observación de aves que luego servirá como bioindicadores.
- **Limpieza fondo marino** -Voluntariado de limpieza ambiental en colaboración con la Federación Catalana de Actividades Subacuáticas (FECDAS). Jornada de limpieza y recogida de residuos en el Fòrum —organizada por la FECDAS— que permitió recoger en la zona de baños del Fòrum de Sant Adrià de Besòs un total de 557 kg de desechos marinos.

CREACIÓN DE VALOR PARA LA CIUDADANÍA

ASG

SOCIAL

- **Satisfacción de los clientes**

Maria Álvarez
Responsable de Experiencia de Cliente de Aigües de Barcelona

Maria Álvarez, responsable de Experiencia de Cliente de Aigües de Barcelona

«Situar a las personas en el centro de la toma de decisiones y mejorar su experiencia como clientes sigue siendo una prioridad para Aigües de Barcelona. De ahí nace el programa de experiencia de cliente Contigo, que tiene como pilares poner al cliente en el centro (escucharlo, entenderlo y empatizar con sus necesidades), hacernos más digitales y accesibles y ser más cercanos con los más vulnerables (garantizando que no dejamos a nadie atrás).

El uso de las nuevas tecnologías en los últimos años ha permitido ofrecer nuevas soluciones a los clientes y potenciar la experiencia del usuario en el terreno de la digitalización. Una parte importante de esta apuesta pasa por medir el grado de satisfacción y las tendencias que anuncian el feedback de los propios clientes. Esto puede servir para reducir los tiempos de reacción y solución de las gestiones, definir protocolos para colectivos singulares o mejorar la simplificación y la automatización de los procesos administrativos. Todo, después de pasar por un proceso de escucha activa del cliente.

Para escuchar a nuestros clientes y saber qué les preocupa es imprescindible que les facilitemos mecanismos para hacernos llegar esta información. De esta motivación nace el proyecto de escucha activa, que ofrece herramientas —robots telefónicos o formularios web— que nos proporcionan toda esta valiosa información de forma agregada y en tiempo real para cada uno de nuestros canales de atención al cliente».

Proximidad con nuestros clientes

(2-6)

En el centro de nuestra actividad siempre situamos al cliente y el servicio que le ofrecemos, que debe ser de calidad y de excelencia. La satisfacción del cliente es, pues, un aspecto esencial que se presenta de manera transversal en todas nuestras líneas de trabajo. **Basamos la calidad del producto y la atención al cliente en valores fundamentales como son la empatía, la inclusión y la seguridad.**

Nuestros clientes

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

La omnicanalidad en la atención al cliente —la coordinación entre todos los canales de asesoramiento y consulta— es un hecho distintivo de Aigües de Barcelona, que pone a disposición de los clientes numerosos canales de atención para poder atender todas las tipologías de usuarios y dar la mejor respuesta al cliente.

Nuestros clientes	
	1.259.690 hogares
	8.200 industrias
	49.553 comunidades de vecinos
	142.402 comercios
	10.327 servicios municipales

Clientes somos todos

(2-6)

Desde toda la organización hemos llevado a cabo un programa de concienciación que pone a las personas en el centro. Hemos trabajado toda una serie de valores para activar un cambio cultural que llamamos **Clientes somos todos,** en el que está implicada toda la compañía. Se trata de **motivar a toda la plantilla para poner a los clientes en el centro de todas las decisiones de cualquier ámbito dentro de la compañía** y que estas giren siempre en torno a este concepto.

Del mismo modo, la compañía también se preocupa de evaluar de forma continuada el servicio que se ofrece. Esta evaluación es una herramienta imprescindible para la implementación continua de las mejoras en sus procesos y de la detección de los aspectos y atributos más importantes para los clientes.

En 2021 comenzamos a evaluar en tiempo real la satisfacción de nuestros clientes con el proyecto de **Escucha Activa,** a través del cual **seguimos implantando encuestas en tiempo real sobre la calidad de la atención** en nuestro teléfono, nuestra web y nuestras oficinas. Los clientes responden al momento qué les ha parecido la gestión de su trámite y cómo ha sido el trato recibido por el agente. Estas evaluaciones se añaden a una plataforma que nos permite tener resultados inmediatos, así como actuar mucho más rápido ante el descontento de un cliente.

Asimismo, continuamos realizando de forma anual la **Encuesta sobre el servicio que presta Aigües de Barcelona,** donde se capta la visión de los clientes sobre diferentes aspectos, incluyendo sus hábitos de consumo, la percepción sobre el agua o el nivel de satisfacción hacia el servicio que se recibe por parte de Aigües de Barcelona, clasificando los diferentes atributos por el orden de prioridad que les otorgan los clientes.

En 2022 hemos obtenido un índice de satisfacción de los clientes de **7,42 sobre 10.**

En este ámbito, el de la satisfacción del cliente, cabe destacar que en 2022 Aigües de Barcelona ha sido galardonada con el distintivo **Servicio de Atención al Cliente del Año** en el certamen de los líderes de servicio que promueve Sotto Tempo dentro de la categoría de empresas suministradoras del agua.

En 2022 hemos obtenido un **índice de satisfacción de los clientes de 7,42 sobre 10.**

Evaluaciones más significativas obtenidas por canales

Canal **Global**	**Valor NSS acumulado***	**63,91%**
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	**4,66**
Canal **Llamada**	**Valor NSS acumulado***	**64,98%**
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	**4,68**
Canal **Visita**	**Valor NSS acumulado***	**62,08%**
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	**4,39**
Canal **Web**	**Valor NSS acumulado***	**26,74%**
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	**4,17**

(*) El Índice Net Satisfaction Score (NSS) se calcula como: número de personas que están muy satisfechas con la experiencia (otorgan una puntuación de 9 a 10) menos el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (otorgan una puntuación entre 0 y 6) en porcentaje respecto al total, siendo un valor acumulado de todo el año 2022.

(2-6)

El compromiso de Aigües de Barcelona: la Carta de Compromisos

Los niveles de eficiencia en el servicio prestado por la compañía no solo constituyen ratios de seguimiento de carácter interno para la mejora continua, sino que se ponen en conocimiento de los clientes, en un ejercicio de transparencia a través de la **Carta de Compromisos de Aigües de Barcelona,** que contempla las siguientes cláusulas:

- Agua en un máximo de cuatro días: instalación del equipo de lectura en un máximo de cuatro días laborables.
- Gestiones comerciales más habituales (cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...) realizadas de forma inmediata.
- Cumplimiento de citas concertadas para tareas en instalaciones interiores.
- Lectura del contador sin error.
- Aviso inmediato por exceso de consumo.
- Respuesta en un máximo de 24 horas a reclamaciones sobre la calidad del agua.
- Respuesta a reclamaciones en un máximo de 10 días.

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

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

Requerimientos

TOTAL
1.853.148
requerimientos

99,79 %
Reclamaciones atendidas en menos de 9 días

Requerimientos por canal

Área de clientes de la web	Oficinas presenciales	Atención telefónica	Correo electrónico	Otros canales
618.205	**53.993**	**961.705**	**145.353**	**73.892**

Requerimientos por tipología

Consultas	Reclamaciones comerciales	Reclamaciones técnicas	Solicitudes	Incumplimientos de la Carta de Compromisos*
691.135	**8.523**	**43.870**	**1.109.234**	**386**

(*) A partir de 2022 se amplía con la tipología de requerimientos 'Incumplimientos carta de compromisos', que en los años anteriores no se reportaban dentro de este apartado.

(2-6)

Monitorización del consumo

Aigües de Barcelona dispone de 1.010.000 contadores equipados con telelectura, de manera que el 70% de los clientes disfrutan de este servicio. De cara al año 2030, tenemos el objetivo de cubrir todo el parque de contadores con telelectura.

La telelectura aporta beneficios globales gracias a una gestión hídrica activa, ya que, al tener más control sobre el consumo del agua, se ayuda a hacer un uso más eficiente, y también es beneficioso para los usuarios, al disponer de más información referente al consumo.

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

70%

Clientes con telelectura

Customer Counsel, mediación entre el cliente y la empresa

Entre las funciones del Customer Counsel está la mediación y asesoramiento de las personas que soliciten su intervención por no estar de acuerdo con la respuesta que la empresa les ha facilitado cuando han presentado una queja. Asimismo, esta figura propone a la empresa actuaciones de mejora de procedimientos a partir del análisis de los casos tratados, protegiendo, de esta manera, los derechos de las personas consumidoras.

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

Toda la información sobre su funcionamiento se puede consultar en la página web.

123

Reclamaciones totales recibidas

Contigo

El programa Contigo, puesto en marcha en 2021, se ha convertido en un referente en el ámbito de la atención al cliente para garantizar la inclusividad y la lucha contra cualquier tipo de barrera de nuestros clientes. Del desarrollo del programa cabe destacar:

- Consolidación de los nuevos idiomas de atención al cliente: al catalán y castellano sumamos también el inglés, el mandarín, el árabe y el urdu para superar las barreras idiomáticas.
- Espacios libres de barreras para garantizar una atención de calidad, directa y segura: nuestras oficinas son accesibles; eliminamos los muros auditivos con la instalación de bucles magnéticos y con el servicio de videointerpretación para personas sordas (en acuerdo con FESOCA); y emitimos facturas en Braille para evitar las barreras visuales.
- Acompañamiento en la experiencia del cliente para superar las barreras digitales: se consolida el modelo de agente facilitador en el acceso a las oficinas.
- Proximidad para superar las barreras digitales: garantizamos que todos aquellos clientes que no saben hacer uso de la tecnología también puedan contactar con Aigües de Barcelona con iniciativas como la de la Oficina Móvil.

Atención de proximidad para las personas mayores

Tenemos activado un programa de atención para personas mayores, que tienen al alcance canales de atención al cliente adaptados a sus necesidades, eliminando así la barrera digital que supone para muchos de ellos el acceso a las tecnologías para la realización de trámites.

Además, durante 2022 diseñamos un plan de formación específico dirigido a mejorar la atención a personas mayores. El plan se ha impartido durante el inicio de este año a cerca de 70 personas de los ámbitos de Experiencia del cliente, Transformación y gestión de la deuda y Atención a la vulnerabilidad.

La formación nos ayuda a sensibilizar a todo el personal que trata directamente con este colectivo en temas de relación, lenguaje, empatía y acompañamiento.

Una factura comprensible

(2-6, 417-1)

En Aigües de Barcelona nos esforzamos por intentar que nuestros clientes comprendan, en todo momento, las diferentes partes que componen el suministro de agua, un proceso complejo que, desde la organización, desarrollamos con eficiencia para garantizar la calidad, la seguridad y la continuidad del agua que consumen nuestros clientes, llevando a cabo una gestión responsable del ciclo integral del agua.

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

Aigües de Barcelona

42% SUMINISTRO DE AGUA

Captación, potabilización y distribución del agua potable.

Agència Catalana de l'Aigua

13% CANON DEL AGUA

Tributo de la Agencia Catalana del Agua. Contribuye a la financiación de la gestión de obras hidráulicas para el abastecimiento de los municipios y el saneamiento de aguas residuales.

Ajuntament de Barcelona

7% TASA DE ALCANTARILLADO

Tasa de los ayuntamientos para el mantenimiento de las redes de alcantarillado municipal.

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

19% TASA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS

19% tasa de tratamiento de residuos Tasa del Área Metropolitana de Barcelona para la correcta gestión de los residuos.

Ajuntament de Barcelona

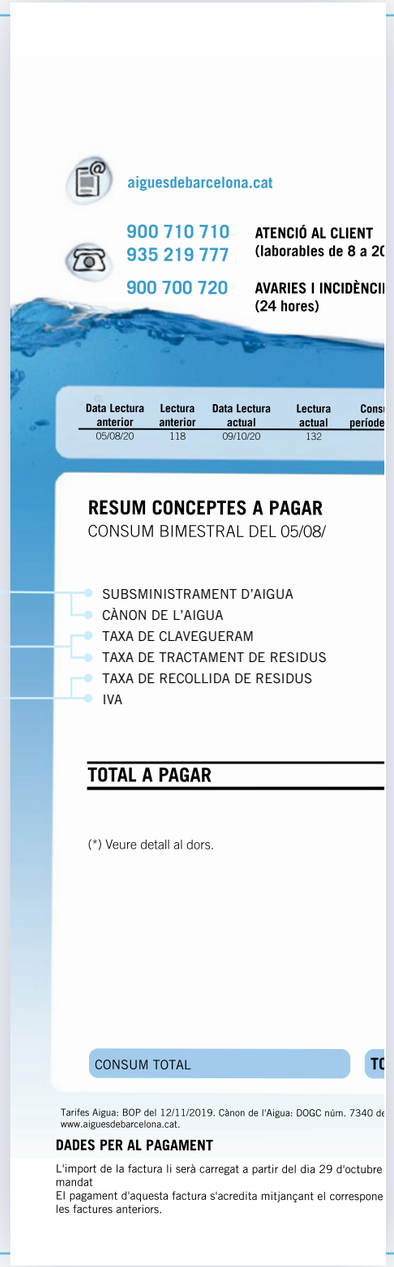
15% TASA DE RECOGIDA DE RESIDUOS

Tasa del Ayuntamiento de Barcelona para financiar la recogida de residuos generados en los domicilios particulares del municipio de Barcelona.

Agencia Tributaria

4% IVA

La Agencia Tributaria aplica un 10% al suministro de agua.


aiguesdebarcelona.cat

900 710 710
935 219 777
ATENCIÓ AL CLIENT (laborables de 8 a 20

900 700 720
AVARIES I INCIDÈNCII (24 hores)

Data Lectura anterior	Lectura anterior	Data Lectura actual	Lectura actual	Cons período
05/08/20	118	09/10/20	132	

RESUM CONCEPTES A PAGAR
CONSUM BIMESTRAL DEL 05/08/

SUBSMINISTRAMENT D'AIGUA
CÀNON DE L'AIGUA
TAXA DE CLAVEGUERAM
TAXA DE TRACTAMENT DE RESIDUS
TAXA DE RECOLLIDA DE RESIDUS
IVA

TOTAL A PAGAR

(*) Veure detall al dors.

CONSUM TOTAL

Tarifes Aigua: BOP del 12/11/2019. Cànon de l'Aigua: DOGC núm. 7340 de
www.aiguesdebarcelona.cat.

DADES PER AL PAGAMENT

L'import de la factura li serà carregat a partir del dia 29 d'octubre
mandat
El pagament d'aquesta factura s'acredita mitjançant el correspone
les factures anteriors.

(*) Distribución del coste de una factura de agua tipo de una vivienda del municipio de Barcelona.

Gestión de la deuda

En el año 2022 la ratio de clientes en mora (clientes con deuda superior a seis meses) sobre el volumen de facturación de agua en baja se mantiene en niveles elevados, experimentando una ligera reducción respecto a 2021.

Actualmente, el **total de la deuda vencida asciende a 40.151.066 euros.**

PLATAFORMA DE TALENTO

ASG

SOCIAL

- **Atracción y fidelización del talento**

Para Aigües de Barcelona, el equipo humano es una prioridad. Mantener la implicación y la adaptabilidad de todas las personas que forman parte de la compañía es el resultado del trabajo permanente para hacer valer y fomentar el bienestar y el talento de las personas, la formación y la cultura de la equidad, la seguridad y la salud. Todo esto no es solo el trabajo de un departamento, sino una manera de actuar transversal.

(2-7)

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

Nuestra tarea es **ofrecer un servicio esencial** como es el agua y garantizar que sea siempre de la máxima calidad. En 2020, debido a la pandemia de la covid-19, la compañía y todas las personas trabajadoras tuvimos que adaptarnos al nuevo escenario abordando nuevos procedimientos y formas de trabajar que durante 2021 y 2022 se han consolidado.

Formación y desarrollo

Nuestra plantilla recibe formación continuada, pensada desde una perspectiva muy clara: es necesario dotar a los nuevos aprendizajes de conocimientos útiles para llevar a cabo cada tarea con el uso de metodologías y herramientas punteras.

(2-7)

Durante el año 2022, de hecho, hemos organizado jornadas presenciales y en línea sobre medio ambiente, digitalización y comunicación enfocadas a clientes, financiación, salud y seguridad laboral, protección de los activos, derechos humanos, conflictos de interés y relaciones con administraciones.

Disponemos, además, de un sistema de gestión del desempeño que facilita **procesos de promoción interna con garantías de objetividad y de igualdad de condiciones,** a la vez que identifica las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora.

Con el objetivo de crear un entorno de trabajo agradable y fomentar en todos los equipos unos **valores de cooperación, positivismo, respeto y compañerismo,** ofrecemos periódicamente formación relacionada con el marco ético establecido. Ponemos a disposición de las personas trabajadoras el Código Ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y las políticas principales.

Durante 2022 hemos ofrecido más de 35.000 horas de formación.

Talent Hub de Aigües de Barcelona

(2-7)

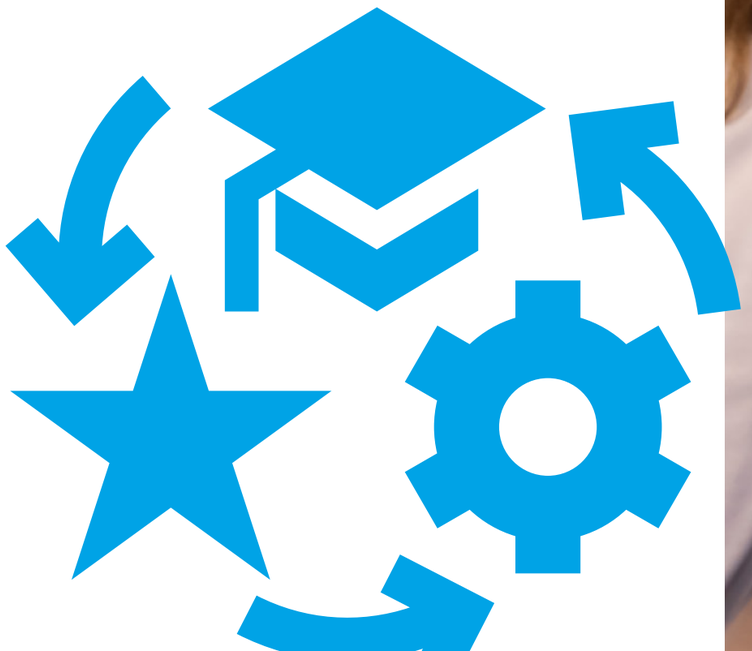
El verdadero valor de Aigües de Barcelona nace en las personas y en su **capacidad para innovar, resolver problemas desde la creatividad y actuar con inteligencia.** Estas facultades tienen un factor común: el talento. Por ello, entendemos la gestión del talento como uno de los principales retos para la consecución de nuestros objetivos y el éxito de nuestra organización.

Nos adaptamos a nuevas formas de atracción de talento a través de colaboraciones con diferentes centros de estudio y acuerdos de colaboración con universidades y centros de formación profesional.

Aigües de Barcelona pone a disposición de su plantilla la herramienta Talent Hub para gestionar una evaluación del desempeño de forma objetiva. El sistema permite evaluar comportamientos sobre la manera de hacer de las personas en su entorno de trabajo, lo que ayuda a mejorar el rendimiento de la plantilla y da la posibilidad de asumir nuevas funciones en el futuro dentro de la organización. La herramienta asegura, además, el desempeño del principio de igualdad y no discriminación (directa o indirecta).

La función de Talent Hub se resume en tres aspectos:

- Dar *feedback* del desempeño.
- Tratar posibilidades de carrera.
- Proponer herramientas para el desarrollo profesional, tanto en el ámbito competencial como de conocimiento.



Promoción del relevo interno

La compañía ha definido **planes de sucesión vinculados a posiciones clave para poder transferir conocimientos a las personas que ocuparán esta categoría** en el futuro. Estos planes se identifican como una oportunidad de desarrollar —de forma interna— personas de talento de Aigües de Barcelona.

En el marco de la **Escuela de Operaciones** se han desarrollado planes de carrera para dar recorrido dentro de la casa a personas que se identifican como talento joven de Aigües de Barcelona, generando perfiles completos en los ámbitos de operaciones, con una visión global.

Promoción interna

(2-7)

	Mujeres promocionadas	Hombres promocionados
2022	*31	*71
2021	26	70
2020	24	42

(*) El porcentaje de promoción de **mujeres** es del **10,03%** y el de **hombres**, del **8,59%**.

UNA PLANTILLA DIVERSA Y EQUITATIVA

ASG

SOCIAL

- **Diversidad, equidad e inclusión**

2022 ha sido el año en el que el **Plan de Igualdad de Oportunidades** de Aigües de Barcelona —firmado en 2021— se ha consolidado con fuerza. Este plan es el reflejo de la voluntad de mejora continua que, sin duda, permite alcanzar una cultura de equidad y respeto a la diversidad.

(2-7, 404-1, 405-1)

Nuestra plantilla

94,51%
del personal con contrato fijo

100%
de la plantilla ha realizado formación

1.148
trabajadores/as*

72,74%
835 hombres

27,26%
313 mujeres

35.096,29 h
de formación

30,57 h
de formación por persona/año

102
profesionales promocionados

71 hombres

31 mujeres

268
profesionales con remuneración por objetivos

171 hombres

97 mujeres

* Plantilla a 31/12/2022

El Plan de Igualdad tiene como finalidad la promoción de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres con el objetivo de evitar cualquier clase de discriminación. Entendemos nuestro Plan de Igualdad como una verdadera oportunidad de crecimiento y desarrollo.

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

En Aigües de Barcelona, el principio de equidad y el respeto a la diversidad se constituyen en principios básicos de nuestra actividad. **Aplicamos la equidad integrada en todos nuestros procesos de trabajo,** toma de decisiones, políticas de gestión de personas y comunicación y continuamos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

Una contratación responsable

(405-1)

En Aigües de Barcelona estamos comprometidos con las personas y el territorio donde desarrollamos nuestra actividad y, por ello, impulsamos propuestas orientadas a seguir construyendo una sociedad más fuerte, más saludable y diversa y, por lo tanto, más sostenible en el tiempo.

En este sentido, **1.085 personas trabajadoras de Aigües de Barcelona cuentan con un contrato fijo,** lo que representa el 94,5% de la plantilla. Esta cifra es un buen ejemplo de la apuesta de la compañía por un equipo humano comprometido.

La **integración de personas con discapacidad y que se encuentran en riesgo de exclusión social es otra de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades.** En este sentido, impulsamos programas que benefician a estos colectivos y establecemos colaboraciones con diversas administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas con el convencimiento de que nos aporta un capital humano muy valioso.

Estamos comprometidos con las personas y el territorio donde desarrollamos nuestra actividad y, por ello, impulsamos propuestas orientadas a seguir construyendo una sociedad más fuerte, más saludable y, por tanto, más sostenible.

Personas con diversidad funcional según el sexo

	2020	2021	2022
Mujeres	10	12	12
Hombres	15	16	15
Total	25	28	27
% total sobre plantilla	2,31	2,50	2,35

Cabe destacar que desde el año 2015 el **100% de la plantilla ha realizado el curso de Diversidad Funcional.**

Actuaciones destacadas en el ámbito de la diversidad y la equidad

ADHESIÓN A LA RED ACOGE

Red constituida por empresas comprometidas con la diversidad, un proyecto avalado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y financiado por fondos de la Unión Europea.

RENOVACIÓN DEL SELLO BEQUAL

Otorgado en 2019, este sello distingue a las compañías como socialmente responsables con la discapacidad. Para obtenerlo se requiere un compromiso firme en tres áreas: implicación hacia las personas con discapacidad, gestión de los recursos humanos aplicando políticas de no discriminación y accesibilidad universal dentro de la empresa, tanto en las instalaciones como en otros ámbitos en la comunicación interna.

COLECTIVO CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Durante el ejercicio 2022 se ha ido haciendo un seguimiento y acompañamiento de cada uno de los trabajadores y trabajadoras a su puesto de trabajo.

Un entorno igualitario y diverso

Para poder cumplir con los criterios de igualdad y diversidad y aplicarlos correctamente y con precisión al funcionamiento interno de la compañía, Aigües de Barcelona tiene marcados los **objetivos prioritarios en el II Plan de Igualdad.** Los objetivos en este ámbito son:

- Instruir, en la cultura interna, el valor de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Progresar en la presencia equilibrada de mujeres y hombres en posiciones con segregación horizontal.
- Garantizar el acceso igualitario de mujeres y hombres a la formación interna en las diferentes categorías profesionales.
- Promover la igualdad retributiva de mujeres y hombres.
- Sostener el valor del equilibrio de las diferentes esferas de la vida en la cultura de la organización.
- Instruir, de manera transversal, los criterios de comunicación inclusiva y no sexista.

También en este punto queremos destacar el Convenio firmado con el Ministerio en 2017, dirigido a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración. En este sentido, podemos afirmar que en el año 2021 v**amos a superar el objetivo marcado de un 30% de mujeres en el Consejo de Administración.** Durante 2022, además, se produjo una vacante en el Consejo y se ha nombrado a una nueva consejera, de manera que **la representación actual de mujeres en el Consejo es del 43,75%.**

Brecha salarial

En cuanto a la brecha salarial, durante el ejercicio anterior, **el dato global ha sido del 3,5%.** La cifra de 2022, pues, refleja el compromiso de Aigües de Barcelona hacia la igualdad y valida las políticas salariales aplicadas, lo que se manifiesta en el colectivo de menores de 30 años, que, principalmente, corresponde a las nuevas altas donde el desajuste es inverso, concretamente del -5,10%.

El sector del agua ha sido históricamente un sector muy masculinizado, con trayectorias y antigüedades muy largas, lo que explica, entre otros, la diferencia en las retribuciones medias anuales. Conscientes de esta realidad, en Aigües de Barcelona trabajamos para revertir esta situación revisando nuestros convenios y aplicando medidas.

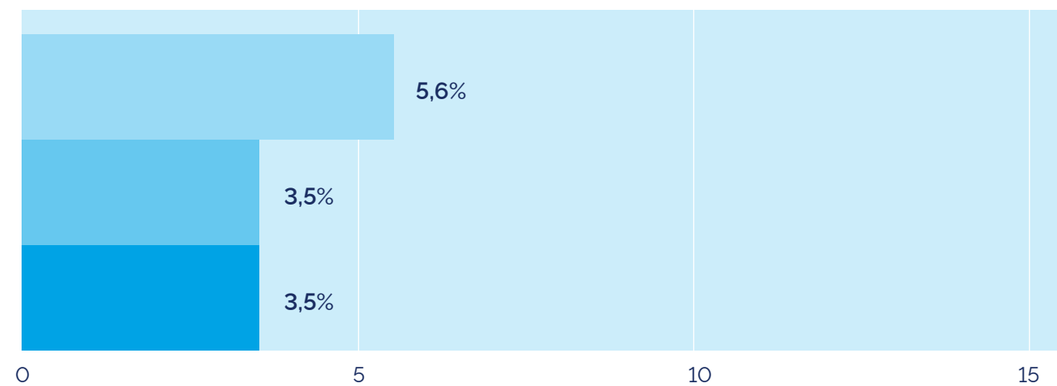
La fórmula de cálculo es:
brecha salarial = (salario medio hombres – salario medio mujeres) / (salario medio hombres).

El **cálculo de la brecha salarial** se ha llevado a cabo siguiendo la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya, y se ha hecho basándose en la remuneración media de los trabajadores y trabajadoras en activo en fecha de 31 de diciembre. El cálculo entre hombres y mujeres se ha llevado a cabo considerando el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y la retribución de horas extraordinarias. En algún caso, se han tratado los datos para garantizar que la comparativa sea 100% homogénea según el estado de las personas y el tiempo trabajado, y, por tanto, las cifras retributivas y el número de personas pueden no coincidir con otros datos reportados en otros informes.

La remuneración de la Dirección incluye la retribución variable, las dietas, las indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo o cualquier otra percepción.

Los miembros del Consejo de Administración no han devengado ningún importe en concepto de retribución como miembros del Consejo, ni de dietas ni de atenciones estatutarias.

Brecha salarial



Promedio de salario anual

313
mujeres

835
hombres

53.223,94€
salario medio

55.178,37€
salario medio

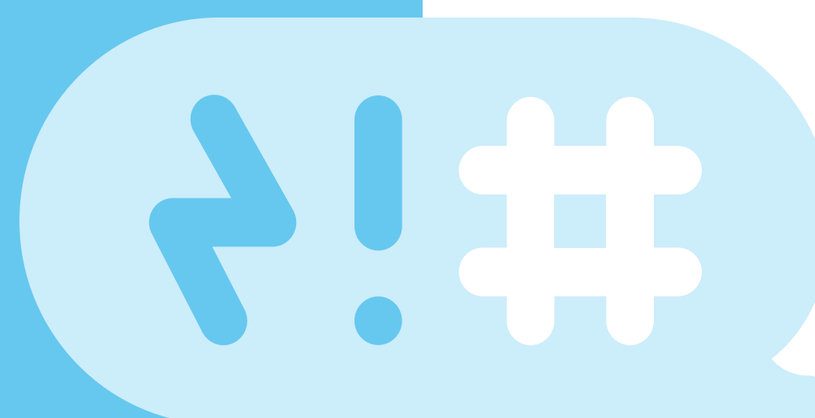
54.645,50€
Total general

3,54%
Brecha salarial

Prevención del acoso

En Aigües de Barcelona consideramos cualquier forma de violencia como un atentado contra la dignidad de las personas y, por lo tanto, una violación de los derechos fundamentales. Por este motivo, desde 2014 **disponemos de un protocolo de actuación en caso de acoso.** Un protocolo que actualizamos en junio de 2021.
El nuevo protocolo incorpora el acoso por medios telemáticos o ciberacoso, entendido como cualquier comportamiento hostil contra una persona a través de las TIC, y el acoso por expresión o identidad de género en el trabajo.

Queremos conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Por ello, declaramos que el acoso por razón de sexo, psicológico, moral, el mobbing o cualquier otra conducta de abuso de autoridad o acoso discriminatorio no serán admitidos ni tolerados en ninguna circunstancia y se verán sancionados con contundencia.



Disponemos de un buzón de consultas o denuncias relativas al acoso. Las consultas o denuncias recibidas relativas al acoso se pondrán en conocimiento de la **Comisión de Seguimiento del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** y se tratarán con total confidencialidad.

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

En cuanto a la **protección de las víctimas violencia de género,** queremos destacar dos actuaciones relevantes y necesarias:

- Aprobación del nuevo protocolo de protección de las víctimas de violencia de género, firmado el 25 de noviembre de 2022.
- Continuidad de la adhesión a 'Empresas Libres de Violencia de Género', una iniciativa del Ministerio de Igualdad (actualmente se está gestionando la renovación del acuerdo).

04

UNA GOBERNANZA COMPROMETIDA CON EL DIÁLOGO Y LA TRANSPARENCIA

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

«La Transparencia y el Buen Gobierno aportan valor y confianza, y son dos premisas clave en todo lo que Aigües de Barcelona lleva a cabo, ya que suponen una gestión estratégica para todos los ámbitos de la compañía y una mayor resiliencia y diligencia en todos los procesos, así como la escucha activa y el diálogo con los grupos de relación. Asimismo, fortalecen la credibilidad y favorecen la sostenibilidad y la continuidad de las actividades de la compañía, y su capacidad de adaptarse al contexto.

Desde el propósito de la compañía pretendemos contribuir al desarrollo social, económico y ambiental de la metrópoli Barcelona, mirando el presente, pero también mirando al futuro como palanca de cambio.

2022 ha sido un año lleno de cambios y retos desde un punto de vista ambiental, debido, entre otros, a la severa sequía y las elevadas temperaturas del verano, que han puesto de manifiesto más que nunca la evidencia del cambio climático y su impacto en el Mediterráneo. Desde una perspectiva social, con el impacto que ha supuesto la guerra de Ucrania en la escasez y el consecuente incremento de precios de bienes y servicios de primera necesidad, como, por ejemplo, la energía o la alimentación, impactando de forma más extrema en las personas y familias más vulnerables. Y, desde la perspectiva de la gobernanza, con un incremento de la regulación en términos de sostenibilidad, tanto por parte de Europa como de los Estados miembros.

Así pues, en Aigües de Barcelona llevamos tiempo trabajando para anticiparnos a la nueva regulación y, de este modo, ser más resilientes y poder proteger al máximo a las personas y al medio ambiente bajo la premisa del buen gobierno.

Hemos realizado el análisis de la Doble Materialidad y el de la Taxonomía y hemos incorporado toda la nueva directiva en derechos humanos. Más allá de todos estos aspectos, desde la Agenda AB2030, hemos llevado a cabo iniciativas tan importantes como establecer todos los criterios para que las compras y contrataciones se realicen bajo criterios de sostenibilidad, hemos construido y aprobado la Política de Transparencia, hemos concluido el Plan Director para convertir las EDARs en Ecofactorías, hemos creado diferentes casos de uso a partir del dato y hemos logrado ser unos actores importantes para hacer del agua regenerada una de las principales fuentes de abastecimiento de agua.

Seguimos trabajando con nuevos proyectos que nos deben permitir alcanzar los Objetivos 2030 de la compañía, siempre con una mirada interna y externa para entender e interpretar correctamente los cambios que estamos teniendo y los que están por llegar y, de este modo, convertir los riesgos en oportunidades a través de las alianzas y la cocreación».

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

CULTURA DEL BUEN GOBIERNO

ASG

GOBERNANZA

- **Buen gobierno y gestión de riesgos**

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

(2-9)

Composición accionarial:

(2-9, 2-10, 2-11)

El **Consejo de Administración** de Aigües de Barcelona lo componen **16 miembros nombrados por la Junta General de Accionistas,** a propuesta de sus accionistas.

Son los accionistas quienes realizan la propuesta de nombramiento o reelección de los consejeros y consejeras.

Órganos de Gobierno

3 Miembros
Junta de Accionistas

16 Miembros
Consejo de Administración

6 Miembros
Comité Ejecutivo

Consejo de Administración

3 Miembros
a propuesta del Área Metropolitana de Barcelona (AMB)

11 Miembros
a propuesta de la Societat General de Aigües de Barcelona

2 Miembros
a propuesta de CriteriaCaixa

Composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2022

Presidente
Àngel Simón

Vicepresidente
Manuel Cermerón

Consejero delegado Societat General de Aigües de Barcelona
Persona física representante, **Felipe Campos i Rubio**

Consejeros y consejeras

- **Narciso Berberana**
- **Carmen Marull**
- **Miquel Roca**
- **Marta Colet**
- **Clara Navarro**
- **Isabel Rodríguez Ruiz**
- **Montserrat Colldeforns**
- **Marta Palacio**
- **Jordi Ros**
- **Asunción Martínez**
- **Jordi Parés**
- **Ciril Rozman**
- **Jordi Serra**

Secretario no consejero
José Maria de Paz

Vicesecretario no consejero
Alejandro Jiménez

Tenemos un Consejo de Administración paritario: el 43,75% de los miembros son mujeres.

(2-9, 2-10)

Durante el año 2022, el Consejo de Administración ha persistido en su objetivo de diversificar el perfil de sus miembros, en línea con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía. Así, **se ha aumentado la representación femenina en este órgano de gobierno con el nombramiento de la nueva consejera Isabel Rodríguez Ruiz, siendo la presidenta del Comité Intercentros de Aigües de Barcelona,** llegando de esta manera al 43,75% de miembros mujeres. También cabe destacar que la Comisión de Cuentas y la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo están presididas por las consejeras Marta Palacio y Asunción Martínez, respectivamente.

Por otra parte, y en coherencia con los principios ASG y la debida gobernanza promovida por la Unión Europea con el fin de construir un gobierno corporativo sostenible, el accionista Societat General d'Aigües de Barcelona, S. A. propuso el nombramiento como consejero/a de la Sociedad a la persona que en cada momento ocupe la presidencia del Comité Intercentros de Aigües de Barcelona y que, cuando esta persona cambie, en la siguiente Junta General de Accionistas se proponga el nombramiento como consejero/a del nuevo presidente o presidenta del Comité Intercentros en sustitución del anterior. Este nombramiento responde a la voluntad de la compañía para que el máximo número de grupos de relación estén representados en el Consejo de Administración.

(2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17)

Comisiones del Consejo de Administración

La compañía dispone de **9 comisiones que dependen directamente del Consejo de Administración:** una ejecutiva que tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración (excepto las estatutariamente indelegables) y 8 comisiones más —no ejecutivas— que trabajan sobre diferentes ejes como la ética, el cumplimiento y el gobierno corporativo, las cuentas, la participación social y la sostenibilidad, la acción social, la innovación y los recursos y las infraestructuras hidráulicas.

Cada una de estas comisiones tiene un Reglamento aprobado por el Consejo de Administración, incluida la Comisión de Estrategia, que fue creada por acuerdo del Consejo de Administración de noviembre de 2021 y cuyo Reglamento fue aprobado por acuerdo del Consejo en la reunión de marzo de 2022.

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

En el marco del grupo Veolia, al que pertenece Aigües de Barcelona, todas las personas trabajadoras realizan formación obligatoria y periódica en materia de desarrollo sostenible. Además, se está trabajando en un plan específico para que todos los miembros del Comité Ejecutivo dispongan de formación en esta materia.

Junta de Accionistas *(3 accionistas)* 3

Consejo de Administración *(16 miembros)* 16

Comisión ejecutiva *(5 consejeros/as)* 5

- Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración excepto la legal o estatutariamente indelegable.

Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno corporativo *(3 consejeros/as)* 3

- Vigila que se cumplan los valores y normas de conducta del código ético y la normativa interna de la sociedad, sin interferir en las competencias de la *compliance officer.*
- Se encarga de que el modelo de organización y gestión incluya medidas de vigilancia y control adecuadas para prevenir, detectar y gestionar riesgos penales.
- Vela por el seguimiento de las reglas del buen Gobierno corporativo y por el cumplimiento normativo.

Comisión de Sostenibilidad *(4 consejeros/as)* 4

- Tutela la Política de Sostenibilidad de la compañía y contribuye a integrarla en todos sus estamentos, así como en las relaciones con los grupos de relación.
- Promueve el conocimiento y la sensibilización de las tres dimensiones sociales: equidad social, viabilidad económica y preservación ambiental.
- Pone de relieve la importancia de la gestión unitaria e integrada de las diversas fases del ciclo integral del agua, impulsando de forma proactiva la adopción de todas las iniciativas que potencian la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras.
- Velar por la identificación y la gestión de los riesgos no atribuidos a otras comisiones del Consejo, asegurando el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos, proponiendo la definición de la estrategia, así como tratar de que se mitiguen los riesgos adecuadamente, en el marco de las políticas que defina el Consejo, evaluándose de manera continua su idoneidad y eficacia.

Comisión de Innovación *(2 consejeros/as)* 2

- Orientar sobre política de investigación y proponer nuevas líneas de estudio y desarrollo tecnológico que den respuesta a retos presentes y futuros.
- Proporcionar asesoramiento técnico en los programas de investigación y desarrollo sobre sus posibilidades de financiación.
- Asesorar sobre el seguimiento de los resultados y el impacto de las acciones.

Comisión de Participación Social *(3 consejeros/as)* 3

- Promueve el debate y pone en marcha acciones para mejorar y reforzar las relaciones laborales.
- Desarrolla acciones encaminadas al desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras de Aigües de Barcelona Lo hace impulsando la formación y promoviendo la relación institucional con terceros y con los grupos de relación que se considere oportuno.

Comisión de Acción Social *(2 consejeros/as, 2 invitados/as)* 4

- Orientar el Plan de acción social de acuerdo con planteamientos innovadores, disruptores, diferenciales, escalables y participativos.
- Proponer su aprobación al Consejo de Administración.
- Impulsar el despliegue del pacto social construido a partir del diálogo y la participación, apostando por una recuperación sostenible, compartida y equitativa.

Comisión de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas *(2 consejeros/as, 1 invitado/a)* 3

- Su misión principal es la supervisión permanente de los recursos hídricos, su interrelación con los ecosistemas naturales y con la evaluación de riesgos globales de la empresa, dado que los efectos del cambio climático se han vuelto tangibles por las nuevas tensiones que representan el crecimiento demográfico y la escasez de recursos.

Comisión de Cuentas *(5 consejeros/as)* 5

- Favorece una adecuada verificación de los sistemas de información y control externo por parte del auditor de cuentas de Aigües de Barcelona y sus filiales, velando por una adecuada elaboración y presentación de la información financiera.

Comisión de Estrategia *(5 consejeros/as)* 5

- Pensar y proponer la estrategia a medio y largo plazo de la compañía y servir al Consejo de Administración para mantener alineado el trabajo de todas las Comisiones no Ejecutivas en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

Estructura directiva

El **Comité de Dirección de Aigües de Barcelona** tiene como función principal **dar cumplimiento a las políticas y acuerdos que emanan del Consejo de Administración** de la empresa. Este Comité de Dirección establece estrategias a largo plazo y garantiza la viabilidad económica de la compañía, así como la **excelencia del servicio, la máxima calidad del agua, la innovación, la transformación y digitalización, la acción social y medioambiental y la incorporación de los criterios ASG a la toma de decisiones.**

Además, **ejecuta las políticas operativas y las actuaciones** en cada uno de sus ámbitos para alcanzar los objetivos establecidos.

El director general rinde cuentas al Consejo de Administración y este presenta y somete a aprobación de la Junta de Accionistas las cuentas anuales, el informe de gestión y el estado de información no financiera.

Una dirección alineada a los nuevos retos de la compañía

Aigües de Barcelona tiene una **estructura directiva diseñada para hacer frente a los nuevos retos planteados en la Estrategia 2030,** enfocados a mejorar la calidad de vida de las personas y del medio ambiente y, de esta manera, contribuir a un ecosistema urbano, sostenible, resiliente y próspero.

Sus tres pilares estratégicos son:

Compromiso social.

Excelencia operacional y hub de referencia en cambio climático.

Transformación del modelo de empresa, en el que la función 'clientes' es una prioridad.

COMPOSICIÓN DE LA ESTRUCTURA DIRECTIVA*:

Rubén Ruiz
Dirección General

Jorge Manent
Subdirección General

Maria Rosa Ruiz
Dirección Jurídica

Rebeca Marín
Dirección Personas y organización

Jordi Fontana
Dirección Operaciones

Miquel Sans
Dirección Servicios generales

* Composición a 31 de diciembre de 2022.

Miquel Sans, director de Servicios Generales de Aigües de Barcelona

«La guerra de Ucrania ha tensionado, aún más, unas cadenas de suministro ya de por sí impactadas tras la covid-19. La energía, tanto en términos de disponibilidad como de costes, se ha convertido en un problema en toda Europa, la cual, además, está haciendo un esfuerzo importante para poder alcanzar el reto de la neutralidad climática en el año 2050, revirtiendo el impacto ambiental de las diferentes actividades e implementando la producción de energía de fuentes renovables como primera fuente de obtención de energía.

Un verano atípico con altísimas temperaturas y de una larga duración, acompañado de un importante descenso del régimen pluviométrico, nos ha llevado a un estrés hídrico parecido al que ya vivimos en el año 2008. No obstante, en esta ocasión no se estiman lluvias abundantes a corto plazo.

La legislación local, estatal y europea cada vez es más exigente en cuanto a la rendición de cuentas de sostenibilidad. Así pues, Europa ya nos ha avanzado que todas las organizaciones deberán adaptarse a los nuevos informes de estado no financieros y dar cumplimiento a los criterios ASG de forma periódica, acotada y digital, con el fin de mejorar la transparencia y la comparabilidad entre organizaciones. En este punto, en Aigües de Barcelona hemos llevado a cabo el análisis de la Taxonomía europea y la Doble Materialidad, con el fin de entender en qué momento está la compañía y poder conocer de primera mano lo que nuestros grupos de relación esperan de nosotros.

En términos metropolitanos, y agravado por la situación de sequía, nos encontramos ante un contexto en el que las inversiones en infraestructuras para ser más resilientes a la falta de agua se han convertido en inaplazables, y, por tanto, todos los agentes implicados en la gestión del ciclo integral del agua tenemos el deber de activarlas, por el bien de nuestros ecosistemas, la sociedad y la economía global del territorio.

Teniendo en cuenta este escenario, a lo que se suma un IPC que sigue demasiado alto, nos encontramos con una gestión económica de la compañía compleja, una difícil gestión de la cadena de valor y unos esfuerzos cada vez mayores para anticiparnos a las amenazas y, al mismo tiempo, poder aprovechar todas las oportunidades. Por tanto, y de cara a mantener la sostenibilidad económica de Aigües de Barcelona, será esencial reequilibrar la situación económico-financiera a través de una tarifa de abastecimiento más justa y compensada, así como de una correcta retribución del saneamiento».

Miquel Sans
Director de Servicios Generales de Aigües de Barcelona

Una gestión económica responsable

El compromiso de Aigües de Barcelona con la sociedad se sitúa en el centro de la estrategia de la empresa y, por esta razón, **seguimos abanderando una gestión responsable de los recursos económicos que garantizan el crecimiento; sin olvidar, por supuesto, la generación de impactos positivos** en nuestro entorno. Entendemos que la gestión económica debe propiciar un escenario favorable para la organización, que incorpore las cuestiones de sostenibilidad como vector de éxito.

Por lo que se refiere al año 2022, el último ejercicio se ha visto marcado por el incremento tarifario del 4,02% aprobado por el Área Metropolitana de Barcelona. Este aumento —el primer incremento en siete años— ha sido efectivo a partir del 31 de octubre, con lo que, en un contexto con una inflación en el nivel más alto de las últimas décadas y con los precios industriales muy por encima del IPC, el retraso en la entrada en vigor de la tarifa ha ocasionado un perjuicio financiero para la sociedad.

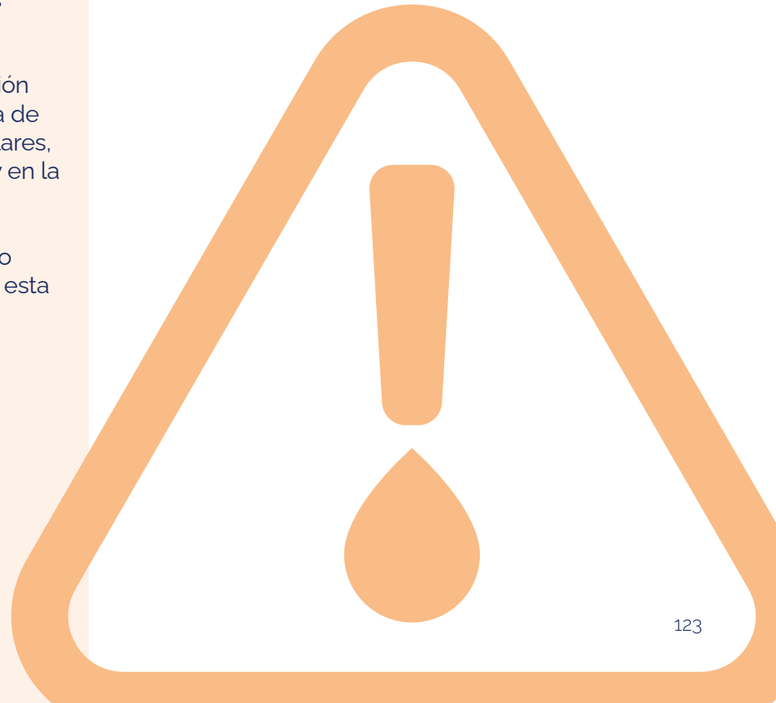
Desde un punto de vista macroeconómico, y de forma adicional a la inflación, se han continuado recuperando los volúmenes prepandémicos de consumo de agua, pero todavía estamos lejos de las cifras de 2019, en parte porque los niveles de turismo no se han recuperado hasta la segunda mitad del año.

Los volúmenes de 2022, además, se han visto impactados, en la última parte del año, por la entrada en vigor —el 25 de noviembre— de la fase de alerta hidrológica en el sistema Ter-Llobregat, al que pertenecen los municipios suministrados por Aigües de Barcelona. Las medidas que deben aplicarse en situación de alerta por sequía implican una serie de limitaciones en algunos usos:

- Reducción de agua para riego agrícola (25%), usos ganaderos (10%), usos industriales (5%), usos recreativos que impliquen riego (30%) y otros usos recreativos (5%).
- En cuanto a los usos municipales, se establecen limitaciones particulares para determinados usos urbanos que deben cumplir todos los municipios, como son las limitaciones en el riego de jardines y zonas verdes, la prohibición de llenar fuentes ornamentales y la limpieza de calles con agua de red por parte de particulares, y las limitaciones en el llenado de piscinas y en la limpieza de vehículos, entre otros.
- También se define una cifra para el consumo global de agua para cada municipio, siendo esta de máximo de 250 litros por habitante y día.

Algunas de estas restricciones tienen un impacto directo en los volúmenes de consumo de las últimas semanas del año 2022, así como en las primeras semanas del año 2023.

Otro pilar macroeconómico importante de 2022 ha sido la salida de los tipos de interés de posiciones negativas. Este incremento significativo de los tipos ha impactado en el gasto financiero del último trimestre del año. El Banco Central Europeo anticipa mayores subidas durante el curso vigente para llegar a una fase de estabilización después o, al menos, empezar a bajar.



Aunque el incremento de precios y de tipos de interés está suponiendo una mayor presión para el presupuesto de las familias más vulnerables, **Aigües de Barcelona mantiene el compromiso hacia la sociedad y las personas garantizando la inversión en acción social y destinando 2,8 millones** de euros (según metodología London Benchmarking Group) en acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

Gestión económica	2020	2021	2022
Recursos destinados a la sociedad (aportaciones LBG) (M€)	1,9 (*)	1,9 (*)	2,8
Impuesto de sociedades (€)	1.170.552	1.980.895	1.224.072
Beneficio neto (€)	3.883.020	4.929.926	970.178
Subvenciones públicas recibidas (€)	16.560 (**)	128.094	382.881

(*) Hasta el año 2021, el Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona complementó la no existencia de una tarifa que bonificara el 100% de la cuota y de los tramos de consumo básicos, que sí entró en vigor agosto de 2021. Teniendo en cuenta el Fondo de Solidaridad, el importe de 2021 sería de 3,7 millones de euros, y el de 2020, de 4,4 millones de euros.
(**) El importe del ejercicio 2020 corresponde a las subvenciones cobradas. A partir de 2021, se ha cambiado el criterio por el de subvenciones devengadas.

(201-1)

Datos financieros de creación de valor

(M€)	2020*	2021	2022
Valor económico generado directo	**384,5**	**404,5**	**428,4**
a) Ingresos	384,5	404,5	428,4
Valor económico distribuido	**(352,6)**	**(360,8)**	**(379,9)**
b) Gastos operativos sin donaciones	(236,9)	(256,7)	(275,7)
c) Gastos de personal	(75,5)	(80,8)	(89,6)
d) Proveedores de capital	(25,0)	(7,7)	(1,1)
Accionistas (dividendos pagados)	(20,0)	(3,5)	0,0
Gastos financieros pagados	(5,0)	(4,2)	(1,1)
e) Impuestos	(6,6)	(8,9)	(7,6)
Impuesto de sociedades (IS)	(0,4)	(2,7)	(1,2)
Otros	(6,1)	(6,2)	(6,4)
f) Recursos destinados a la sociedad (fondo de solidaridad, aportaciones LBG, donaciones y mecenazgo)	(8,6)	(6,7)	(5,9)
Valor económico retenido	**31,9**	**43,7**	**48,5**

* Se han reexpresado los datos de 2020 por cambios de Normas de Valoración.

Cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS (M€)	2020*	2021	2022
Ingresos	384,5	404,5	428,4
Gastos de explotación	(322,7)	(346,8)	(374,8)
Amortizaciones y provisiones	(51,4)	(48,5)	(49,1)
Resultado extraordinario	(0,4)	(0,8)	(0,6)
Resultado de explotación	**10,0**	**8,4**	**3,9**
Resultado financiero	**(4,9)**	**(1,5)**	**(1,7)**
Resultado antes de impuestos	**5,1**	**6,9**	**2,2**
Impuesto de sociedades	(1,2)	(2,0)	(1,2)
Resultado del ejercicio	**3,9**	**4,9**	**1,0**

* Se han reexpresado los datos de 2020 por cambios de Normas de Valoración.

Financiación sostenible

Aigües de Barcelona, en su compromiso con la sostenibilidad, tiene firmada una **financiación bancaria bajo criterios ASG,** que está condicionada a **compromisos en los ámbitos de la acción social, el medio ambiente, la gobernanza y la transparencia.**

Desde hace tiempo, la compañía tiene integrados los criterios ASG en la toma de decisiones y está auditada y certificada con la norma europea **SGE21**, que acredita un sistema de gestión ética y socialmente responsable en la empresa. Durante 2021, la compañía dio un paso más en este ámbito trasladando estos criterios a su financiación.

En este sentido, los indicadores ASG que la compañía se compromete a cumplir con relación a esta nueva financiación son:

Ambiental
Compromiso de reducir la huella de carbono en la producción de agua potable.

Social
Compromiso de mantener un determinado nivel de inversión anual en acción social.

Gobernanza
Compromiso de seguir trabajando para reducir la brecha salarial de las posiciones técnicas de la compañía, que hoy ya es sensiblemente inferior a la media catalana.

Todos estos indicadores se auditan anualmente por un organismo externo independiente. Durante 2022, la entidad financiera ha constatado que Aigües de Barcelona ha cumplido estos tres ejes. Con este logro, la compañía se beneficiará de una bonificación de tipos de interés durante un año.

Objetivos de financiación sostenible

Objetivo	2021	2022
Pasar de una brecha salarial del 11,49% al 10,67% en el colectivo de técnicos y responsables (categorías T1, T2 y T3) en el periodo 2021-2027*	8,96%	8,41%
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5M€ **	1,9M€	2,8M€
Reducir anualmente la huella de carbono de alcance 1 de la producción de agua potable ***	8,90 T CO_2eq/hm³	11,13 T CO_2eq/hm³

(*) El cálculo de la brecha salarial -brecha salarial = (salario medio hombres – salario medio mujeres) / (salario medio hombres)- se ha llevado a cabo siguiendo la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya y se ha hecho en base a la remuneración media de los trabajadores en activo a fecha 31 de diciembre, considerando el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y la retribución de horas extraordinarias.

(**) La inversión en acción social se mide de acuerdo con la metodología LBG (London Benchmarking Group).

(***) La fórmula de cálculo de este indicador es: emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 / agua producida en las ETAPs de Aigües de Barcelona.

Gestión de riesgos

Disponemos de una **metodología común para la apreciación y tratamiento de los riesgos** de los diferentes procesos de negocio de Aigües de Barcelona. Nuestro objetivo es garantizar la identificación de todas las amenazas de la compañía y clasificarlas según una única métrica.

Aigües de Barcelona pone el foco en una **mitigación eficiente, integral y transversal para conseguir que la gestión de riesgos sea un pilar dentro de la cultura de la organización** que facilite la toma de decisiones y sostenga la actividad de planificación estratégica.

La gestión integral del riesgo empresarial nos permite **gestionar la incertidumbre y establecer estrategias globales que favorezcan la resiliencia empresarial.**

Se consideran los siguientes aspectos:

- Identificar y analizar los distintos factores de riesgo que implican amenazas potenciales.
- Gestionar los riesgos, considerando la ISO 31000 de Gestión de Riesgos como marco de trabajo para su identificación, análisis, tratamiento, medición de la eficacia, seguimiento y reporte.
- Los riesgos específicos de Continuidad, partiendo del proceso de análisis de impacto (BIA), y como información básica para la preparación de planes de Continuidad.

	Riesgos estratégicos	Cambios en la demanda del volumen de agua derivados de la variación en el número de clientes, aspectos climáticos, cambios económicos, incidencia de nuevas tecnologías, cambios en la normativa y la legislación y la capacidad de la compañía para salvaguardar la reputación de acuerdo con sus valores.
	Riesgos financieros	Derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio e interés, la inflación, el impago de clientes y el no cumplimiento de las normativas financieras, entre otros.
	Riesgos operativos	Tienen que ver con las disrupciones del servicio, áreas como la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, las cadenas de suministro y los sistemas de información. Están incluidos los riesgos relacionados con desastres naturales, daños causados a los activos y riesgos de responsabilidad civil.

Aigües de Barcelona aplica en todo momento el principio de precaución a la hora de gestionar los posibles riesgos potenciales que puedan afectar a las personas o al medio ambiente.

La organización establece, implanta y mantiene un proceso formal y documentado de apreciación y tratamiento del riesgo que lo identifica, analiza, evalúa y gestiona sistemáticamente.

La Dirección de seguridad, continuidad y riesgos es el soporte técnico sobre el que se apoyan los responsables o evaluadores de los procesos para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de riesgos.

Hay dos niveles de evaluación:

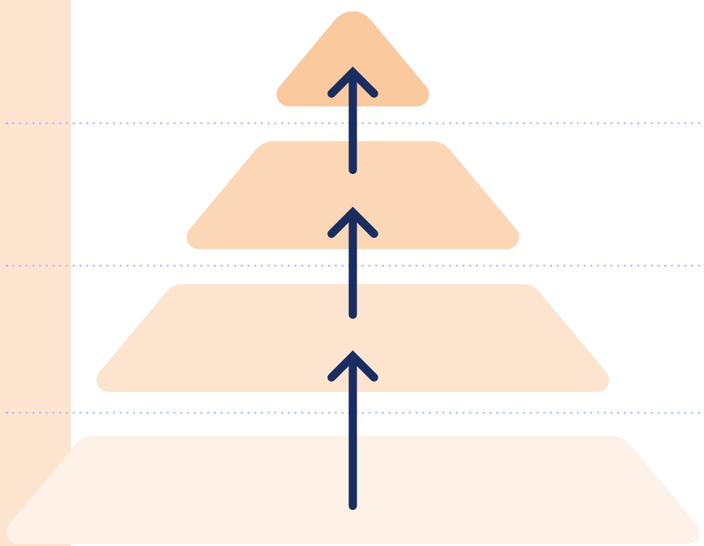
- Nivel 1: evaluación de los procesos de la compañía.
- Nivel 2: evaluación global a nivel estratégico.

En primer lugar, se identifican los diferentes procesos de negocio para poder realizar la apreciación del riesgo de forma desglosada para cada uno de los ámbitos de gestión (nivel 1). Se realiza de forma periódica, al menos una vez al año, o siempre que se produzcan cambios importantes en la organización que podrían implicar variaciones en los resultados del último análisis elaborado. Se realiza un seguimiento del estado de los riesgos sobre la base de los resultados obtenidos y los planes de gestión de riesgos definidos.

Al final del proceso, se extraen los riesgos más relevantes en una evaluación estratégica general para así generar el mapa de riesgos de la compañía (nivel 2).

A continuación, se detallan los roles que forman parte del proceso de análisis de riesgos.

Roles en el proceso de análisis del riesgo



Consejo de Administración

Comité de Dirección

Realiza aprobación final previa al Consejo de Administración

Comité de Riesgos: Validación de 2º nivel

- Realiza una validación previa al Comité de Dirección. Está integrado por responsables de diferentes disciplinas transversales
- Responsable de evaluar y validar que la información aflorada en la apreciación del riesgo se enmarca en los objetivos estratégicos de la organización

Equipos de trabajo: Evaluaciones y validadores de 1er nivel

- Responsables de realizar las evaluaciones de riesgos que tienen asignadas
- Incorporación de riesgos nuevos, si se aplica
- Definición y aplicación de controles
- Definición de planes de acción

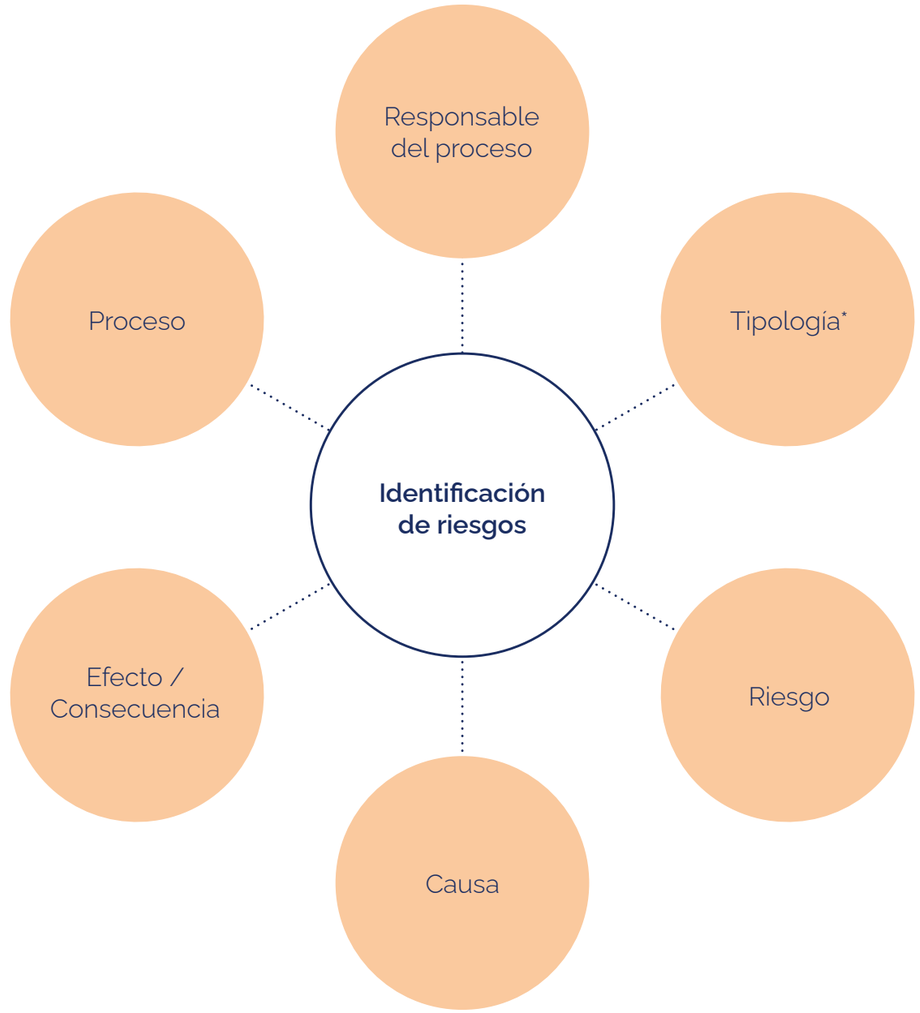
(2-12, 2-13)

Mapa de riesgos

La identificación del riesgo tiene por objetivo encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar a una organización a alcanzar sus objetivos o impedir su cumplimiento. **El mapa de riesgos nos permite detectar las causas, amenazas, oportunidades, cambios de contexto y consecuencias de cada riesgo.**

A través de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración, la empresa rinde cuentas del análisis del riesgo y de los impactos de la compañía sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

En 2022 este análisis se ha realizado dos veces y ha sido liderado por el Director de Ciberseguridad, Continuidad y Riesgos.



(*) Tipología: operacional, legal, cumplimiento, reputación...

Análisis y valoración el riesgo

Para cada riesgo, se valora el riesgo inherente y el residual, proceso que resulta en una valoración clara de la efectividad de los controles o contramedidas existentes. Asimismo, **para cada riesgo también se calcula de forma teórica el riesgo futuro resultante de la aplicación de los planes de mitigación.**

Se evalúa el riesgo desde los siguientes ejes:

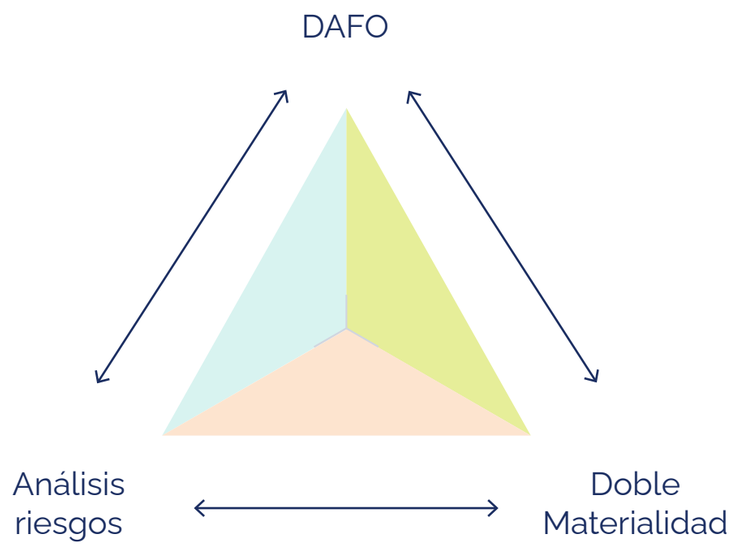
- Legal/regulatorio
- Reputacional
- Financiero
- Mediambiental
- Servicio
- Personas

Planes para el tratamiento del riesgo

Consiste en la selección e implementación de una o varias acciones para la gestión del riesgo. Las estrategias a considerar son:

1	**Evitar o eliminar:** cambiar las condiciones originales de una acción para eliminar totalmente el riesgo identificado.
2	**Transferir:** trasladar el impacto negativo del riesgo hacia un tercero
3	**Mitigar:** llevar a cabo acciones concretas que disminuyan la probabilidad de aparición de la amenaza o su impacto si, finalmente, acaba materializándose.
4	**Aceptar o aumentar:** no cambiar nada y asumir el riesgo o aumentarlo buscando una oportunidad.

Este análisis de riesgos se alimenta, y de forma bidireccional también se retroalimenta, tanto de la Doble Materialidad como del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la compañía:



Cultura de la prevención de los riesgos empresariales

Durante 2022, se ha llevado a cabo un importante impulso dentro de la organización en la gestión de riesgos y resiliencia operativa bajo el marco de la normativa ISO 22301:2019 de Gestión de Continuidad.

Destacan los siguientes hitos hacia la resiliencia operativa:

- Consolidación del Plan de Gestión de Incidentes y Emergencias (PGIE) con una visión transversal.
- Medir la resiliencia (cálculo nuevo indicador).
- Plan de ampliación del alcance del sistema ISO 2230.
- Integración transversal de la gestión de riesgos.
- Impulso de los planes de continuidad.

Javier Montoya, director de Ciberseguridad, Continuidad y Riesgos de Aigües de Barcelona

Javier Montoya
Director de Ciberseguridad, Continuidad y Riesgos de Aigües de Barcelona

«Nuestra gestión integral de riesgo permite anticiparnos a las amenazas y asegurar los objetivos y metas estratégicas definidas por Aigües de Barcelona. Esta gestión es un proceso estructurado para tratar la incertidumbre relativa a un riesgo, por eso, realizamos la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos que nos afectan, de forma transversal a toda la compañía, para después establecer las estrategias más adecuadas para su tratamiento. Este tratamiento pretende reducir tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto negativo que el riesgo pueda tener.

Así, el resultado de este proceso de análisis permite a los órganos de gobierno el establecimiento de estrategias orientadas a minimizar estos riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable en lo referente a la consecución de objetivos.

Las estrategias de tratamiento de los riesgos incluyen transferir el riesgo a otra parte, evitarlo, reducir el impacto negativo del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular mediante una decisión informada. Toda esta gestión la hacemos de forma periódica (dos veces al año) para tener un resultado actualizado y más exacto».

Sistemas de gestión

El Sistema de Gestión Integrada (SGI) de Aigües de Barcelona es la base de nuestro modelo de mejora continua. El SGI nos permite ser más eficientes a la hora de gestionar los distintos sistemas de gestión implantados y certificados en la organización e identificar de forma coordinada cuáles son los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos operacionales a los que se enfrenta.

Disponemos de sistemas de gestión de las principales áreas que afectan a la **calidad del servicio que ofrecemos y la calidad del agua suministrada.** De esta forma, establecemos procesos y medidas de control y seguimiento que nos aseguran el máximo cumplimiento de estos dos aspectos básicos para nuestra actividad.

(403-1, 416-1)

La evaluación exhaustiva del cumplimiento legal, que se lleva a cabo según marcan las normas del Sistema de Gestión Integrada, nos permite prevenir posibles impactos negativos de la organización en dichos ámbitos y establecer protocolos de contingencia específicos en los casos en que sea necesario.

Auditorías internas y externas

El proceso de auditoría asegura el cumplimiento de las disposiciones definidas por los sistemas de gestión y permite evaluar su conformidad y eficacia. Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado que permite recoger las evidencias objetivas necesarias.

Sean internas o externas, las auditorías siguen la planificación establecida en un programa anual. Todos los sistemas se auditan con una periodicidad mínima anual, cubriendo el muestreo de centros y actividades comprendidas en el alcance del sistema en un máximo de seis años para los centros y tres años para las actividades.

Cabe destacar que durante 2022 se han realizado diferentes procesos de auditorías de seguimiento y renovación y, según la tabla adjunta, todas han sido superadas con éxito.

Los auditores internos pertenecen al Grupo Agbar, con excepción del Sistema de Gestión de la Continuidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y SGE 21, que se realiza a través de una empresa externa. Así, el Grupo dispone de una lista de auditores internos calificados que cumplen los requisitos de conocimientos y experiencia sobre el ámbito a auditar, así como del sistema de gestión en cuestión. Las anomalías derivadas de las auditorías se tratan individualmente y se definen las acciones correctivas que eviten que se vuelvan a repetir.

Durante el ejercicio anterior, además, se ha ampliado el alcance del sistema de gestión de continuidad, incluyendo el proceso de distribución del ciclo integral del agua, y hemos vuelto a la presencialidad en los procesos de auditoría.

Auditorías realizadas

TOTAL	24
INTERNAS	9
EXTERNAS	15

Herramientas de gestión

El Sistema de Gestión Integrada constituye la base sobre la que impulsar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, sea respetuoso con el medio ambiente y consolide los resultados empresariales.

Nuestras principales herramientas de gestión son las siguientes:

PROSAFETY

El sistema de gestión integra todos los niveles, actividades y funciones de nuestra organización. Su cumplimiento debe suponer la referencia obligada cuando se desarrollen las actividades, responsabilidades y compromisos. En este sentido, disponemos de esta herramienta de gestión que nos permite asegurar la adecuada gestión, seguimiento y cierre de las no conformidades reales y potenciales de los distintos procesos que integran nuestros sistemas de gestión.

MIDENET

En referencia a la medida, seguimiento y verificación, MIDENET permite realizar una gestión integral de la estrategia de la organización con un cuidado seguimiento de todos los planes de gestión que nos permite dar respuesta a la estrategia y objetivos de la organización.

SALEM

En referencia a los requisitos legales y reglamentarios, esta herramienta proporciona las exigencias específicas aplicables a la organización, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas. SALEM nos ayuda a identificar y evaluar los requisitos legales de aplicación, así como disponer de las actualizaciones en esta materia.

NEODOC

Durante 2022, hemos materializado la integración completa de esta nueva herramienta de gestión documental, que nos permite garantizar el control de la información documentada de los diferentes sistemas de gestión, garantizando una elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces. NEODOC supone una mejora cualitativa con respecto a la anterior herramienta de gestión documental.

(2-23)

Gestión de políticas

La **Política de Gestión Integrada,** aprobada por la alta dirección de Aigües de Barcelona, es parte fundamental del Sistema de Gestión Integrada, que incluye un compromiso de cumplimiento con los requisitos establecidos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema implantado. La política proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema de Gestión Integrada.

Portal de Transparencia:

http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat

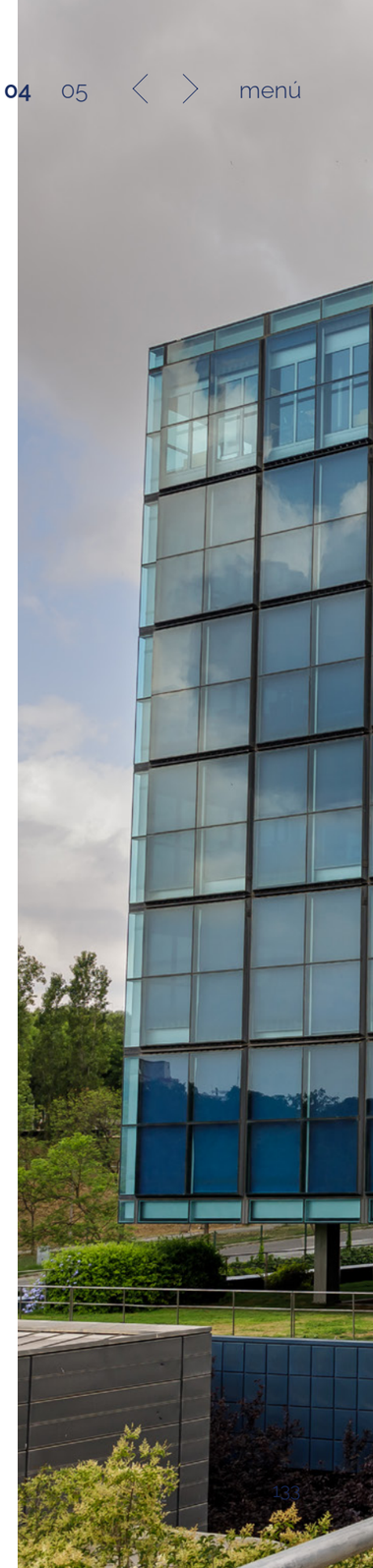
Además, disponemos de una **serie de políticas aprobadas por el Consejo de Administración** que refuerzan nuestra cultura ética y transparente, así como nuestro compromiso con la sostenibilidad, el medio ambiente y los derechos humanos:

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

Asimismo, el Comité de Dirección tiene aprobada la Política de Cultura Justa.

Aigües de Barcelona pone a disposición de todos sus grupos de relación estas políticas y la Dirección se asegura de que sean conocidas por todas las personas trabajadoras. Concretamente para el colectivo de personas trabajadoras, estas políticas se distribuyen a través del gestor documental Neodoc.

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



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, UNA PALANCA DE FUTURO

ASG

GOBERNANZA

- **Tecnología e innovación**

En Aigües de Barcelona establecemos la **innovación como uno de los valores que definen nuestra identidad.** Somos un referente en el ecosistema innovador de la ciudad. Nuestra trayectoria realza el esfuerzo de todos los profesionales a través de proyectos que tienen un impacto positivo y tangible en la sociedad.

Por eso entendemos la innovación como una garantía para la eficiencia y la mejora de nuestra competitividad, pero sobre todo la entendemos como una vía para hacer más fácil la vida de las personas y, en especial, la de aquellas que más lo necesitan. Por este motivo, buscamos la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua, pero también buscamos soluciones innovadoras que minimicen el impacto frente al cambio climático, reinventen la relación entre el agua y la ciudad, y desarrollen soluciones sociales para resolver problemas críticos de la ciudad y de las personas. Para alcanzar este objetivo, **potenciamos el desarrollo del talento interno, al tiempo que nos complementamos por medio de colaboraciones con agentes externos que nos aportan una visión distinta apostando por la innovación abierta.**

Tenemos el convencimiento de que compartir conocimiento y experiencias con otras organizaciones, centros tecnológicos, universidades o administraciones aporta valor a lo que hacemos, nos permite alcanzar metas más ambiciosas y nos ayuda a contribuir positivamente a la sociedad más allá de nuestra organización.

Este compromiso se materializa en seis líneas de investigación:

L1. Recursos alternativos

L2. Impacto del cambio global

L3. Gestión eficiente de infraestructuras

L4. Medio ambiente y salud

L5. Agua y energía

L6. Gestión de la demanda de agua

Nuestra labor de investigación e innovación se lleva a cabo principalmente a través de Cetaqua, que promueve la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación de los procesos del ciclo integral del agua hacia una economía circular y con la mirada puesta en el futuro. Asimismo, trabajamos para generar un ecosistema en el que se incentivan las colaboraciones, lo que hace posible la construcción de soluciones innovadoras alineadas con las cambiantes necesidades de la sociedad y genera alianzas estratégicas para acelerar el proceso de creación de valor.

Total de proyectos

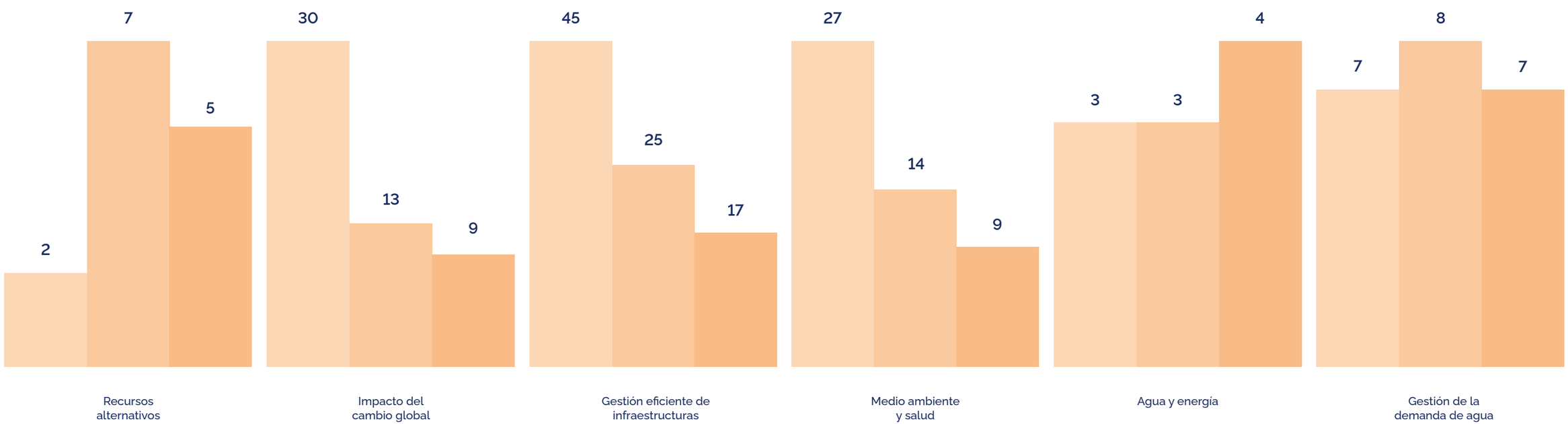
114 2020

70 2021

*51 2022

(*) En 2022, se ha trabajado para tener una cartera con un menor número de proyectos para asegurar un mayor impacto.

Número de proyectos por líneas de investigación **2020** **2021** **2022**



Durante 2022 se ha mantenido el esfuerzo en innovación y la inversión en I+D+i ha aumentado hasta los 4,8 M€

Inversión en I+D+i (euros)

	2020	2021	2022
Presupuesto en innovación de Aigües de Barcelona	1.124.436	986.634	1.208.827
Presupuesto en centro de investigación de Cetaqua	3.614.255	3.666.095	3.640.204
Total	4.738.691	4.652.729	4.849.031

Un tejido creativo de alianzas y colaboraciones

Colaboramos activamente con diferentes actores del ecosistema de innovación y trabajamos conjuntamente para la realización de diferentes proyectos llevados a cabo en 2022, como por ejemplo:

- EMPRESAS Y *START-UPS*

La *start-up* Kamleon para el proyecto Smart Urinal y empresas como Transpark y ROTEC en el proyecto ESPREM, Aqua Security en el proyecto COMPUTER VISION, Quantion Digital Factory para el proyecto 3DLAB, y LABAQUA y Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) para el proyecto NIMBUS, entre otros.

- UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Como el centro de investigación LEITAT con los proyectos 3DLAB y Rodet 3D, la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) también dentro del proyecto Rodet 3D y el DRACO, y el CSIC, INRAE y AUB en el proyecto MAGO, entre otros.

- ENTIDADES PÚBLICAS

Se busca que los ayuntamientos sean parte activa y colaborativa de los distintos proyectos de innovación. Por eso, hemos creado alianzas con diversas administraciones públicas como, por ejemplo, el Ayuntamiento de Viladecans, Badalona, Santa Coloma de Gramanet, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí y el mismo Área Metropolitana de Barcelona.

- ASOCIACIONES

Nos abrimos a colaborar con distintos actores, ya que es importante para dar transversalidad a la innovación y que el impacto vaya más allá del ciclo urbano y de la parte más operativa. Destaca, por ejemplo, el proyecto con el Hospital del Mar (en colaboración con la start-up Kamleon).

Proyectos y actuaciones destacadas:

REGREEN

Demostración de la viabilidad del uso del agua regenerada para la agricultura hidropónica a nivel municipal. Proyecto de diseño, construcción e implantación de una planta experimental para cultivo hidropónico para evaluar la viabilidad del uso de agua regenerada, promoviendo un nuevo uso de este recurso y potenciando la concienciación de la ciudadanía.

LAB CLIENTS

Es un laboratorio digital de explotación analítica y valorización de datos de telelectura. Permite poner de manifiesto la potencialidad de la analítica de datos y la inteligencia artificial aplicada en el ámbito de los clientes.

ESPREM

Evaluación en planta de tecnologías de ósmosis convencional para la recuperación de agua de la salmuera de la ETAP de Sant Joan Despí (SJD). Este proyecto pretende demostrar y validar a nivel piloto la tecnología para la recuperación de agua de la salmuera generada en el proceso actual de ósmosis inversa de la ETAP de SJD.

ULTRAREUSE

Reutilización de membranas de la ETAP Sant Joan Despí en la ERA del Baix Llobregat. Este proyecto pretende demostrar la viabilidad técnica y económica de reutilizar las membranas de ultrafiltración.

COMPUTER VISION

Detección rápida de alertas de proceso en plantas de agua con Computer Vision (DEEP PLANT). Este proyecto pretende dotar a las ETAPs de nuevos sistemas de monitorización basados en Computer Vision y Digital Twins.

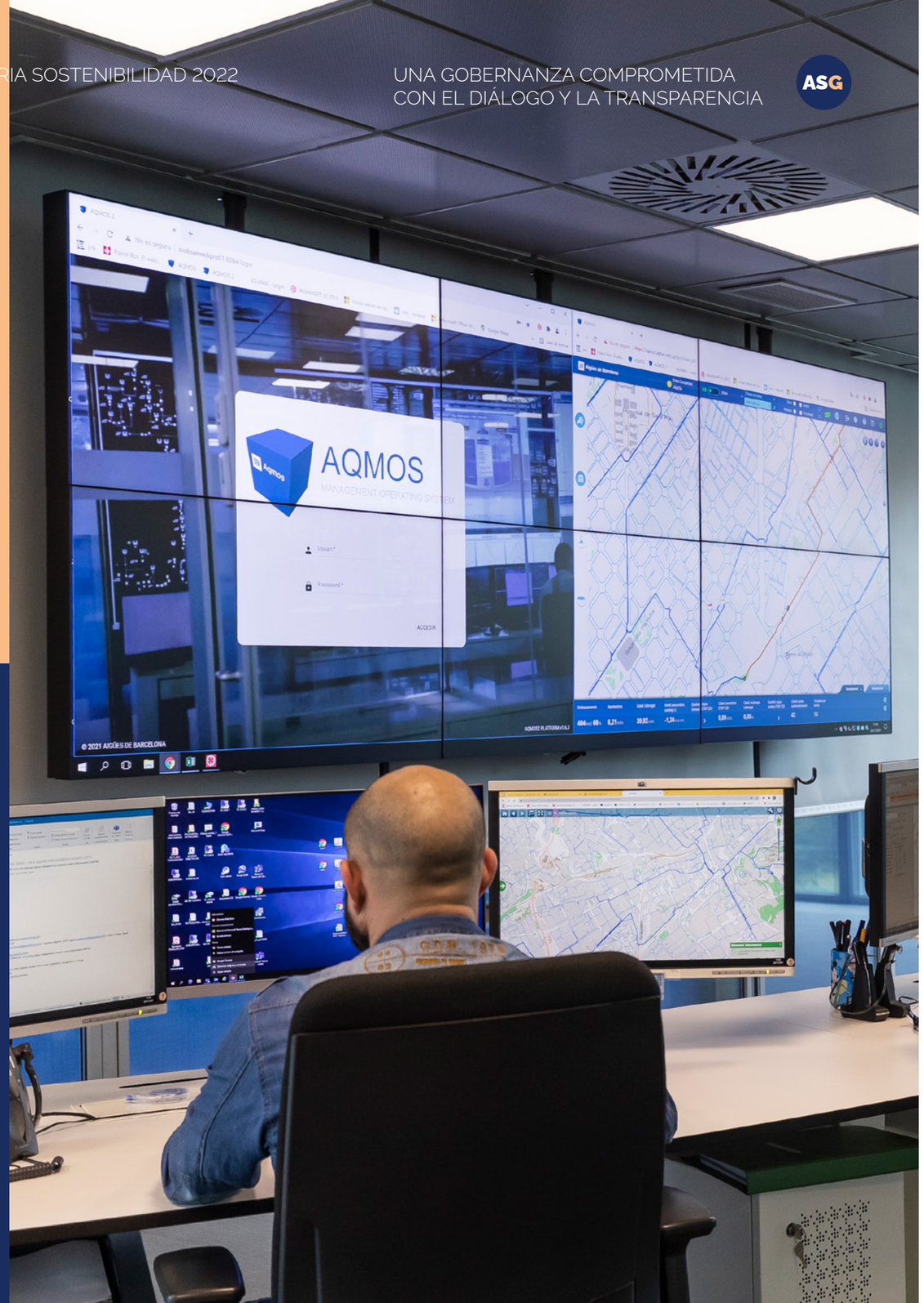
CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN DE DATOS

ASG

GOBERNANZA

- **Ciberseguridad y gestión de datos**

En 2022 **se han incrementado los ciberataques a nivel mundial.** El número de incidentes reportados ha ido en aumento porque las superficies de ataque son cada vez mayores. Hemos experimentado un incremento del phishing que, por su cantidad y efectividad, no solo se ha convertido en una de las principales amenazas de 2022, sino que prevemos que seguirá creciendo y será la forma de ataque más usada por los cibercriminales en 2023.



A una mayor colaboración entre grupos criminales se le suma la creciente sofisticación de los ataques, puesto que los autores llevan a cabo acciones totalmente dirigidas, con un conocimiento del objetivo y sus vulnerabilidades que incrementa las opciones de éxito del ataque.

Las **amenazas más importantes** a día de hoy son:

- Robo o manipulación de información confidencial o privada, tales como registros financieros o de salud.
- Virus que pueden destruir datos o secuestrarlos, dañar maquinaria, incapacitar sistemas o interrumpir las operaciones.
- Suplantación y fraudes económicos.

Todo ello hace indispensable mejorar la actividad de vigilancia y control en materia de seguridad frente al aumento de la probabilidad de ataque contra infraestructuras críticas.

Actuaciones destacadas durante 2022:

Debido al aumento de los ciberataques, **Aigües de Barcelona ha reforzado todos sus protocolos y sistemas de alerta preventiva y ha trabajado en un plan de concienciación interna** con envío periódico de comunicados a todos los trabajadores y trabajadoras para minimizar los impactos de los ataques.

Fundamentalmente:

- Hemos ampliado la capacidad de segmentación de las redes de comunicaciones, aumentando los dispositivos que revisan el tráfico de datos y crean zonas de trabajo aisladas para minimizar el impacto de los posibles ataques.
- Hemos incrementado las iniciativas de concienciación de las personas trabajadoras, para que sean conscientes de los peligros cibernéticos y sean nuestra primera línea de defensa.
- Hemos fortalecido las medidas de protección de los equipos informáticos (bastionado de equipos) para detectar y rechazar las amenazas.
- Por último, también hemos mejorado la monitorización del ámbito de sistemas informáticos para detectar posibles ataques y ser proactivos.

En el ámbito de la seguridad física, hemos mejorado los sistemas de cámaras de vigilancia y hemos incorporado tecnologías de analítica de vídeo, para mejorar la detección de intrusiones y así poder asegurar la operación ante un ataque terrorista o un sabotaje.

Protección de datos

La protección de la información privada siempre debe constar en el código ético de cualquier empresa responsable. **Aigües de Barcelona trata los datos de cualquier persona física que se relacione con la compañía con respeto** y conforme los requerimientos de seguridad y el cumplimiento normativo establecido.

Durante 2022, hemos continuado trabajando para **procurar el adecuado cumplimiento del Reglamento general de protección de datos.** Las principales acciones han sido:

Actualización del registro de actividades de tratamiento y revisión del análisis de riesgos y coordinación de los correspondientes planes de acción.

-

Nombramiento del nuevo delegado de protección de datos (DPO) propio de Aigües de Barcelona.

-

Adaptación de las metodologías a los nuevos requerimientos y pronunciamientos de las autoridades de control.

-

Reuniones periódicas del Comité LOPD de Aigües de Barcelona, formado por un grupo multidisciplinar de profesionales que integran las diferentes Direcciones de Aigües de Barcelona.

-

Gestión del canal interno y externo para atender peticiones relacionadas con la protección de datos: dpo@aiguesdebarcelona.cat.

-

Actualización de varias políticas de protección de datos y aprobación de la Política de protección de datos de Aigües de Barcelona por el Consejo de Administración en 2022.

-

Realización de dos comunicaciones informativas entre todos los profesionales.

-

Formación continua del equipo DPO de Aigües de Barcelona en cursos especializados.

CADENA DE VALOR

ASG

GOBERNANZA

- **Cadena de suministro responsable**

Imma Soto
Directora de Compras y Aprovisionamiento de Aigües de Barcelona

Imma Soto, directora de Compras y Aprovisionamiento de Aigües de Barcelona

«En Aigües de Barcelona impulsamos la sostenibilidad de nuestra cadena de valor a través de la incorporación de criterios de sostenibilidad, tanto sociales como medioambientales, en los procesos de contratación de la compañía. Apostamos por el diálogo con nuestros proveedores estableciendo relaciones basadas en los principios éticos de integridad, igualdad de trato, no discriminación, transparencia y concurrencia, y siempre dentro del marco normativo vigente.

Consideramos, además, que es fundamental mantener un estrecho contacto con nuestros proveedores que deriven en procesos de cocreación y de innovación. Y también es necesario, por supuesto, fomentar un modelo comercial basado en la proximidad, con el objetivo de generar valor tanto económico como social y ambiental. Esta creación de valor debe permitir sinergias en la economía local potenciando la circularidad, alargando el ciclo de vida de los recursos necesarios para prestar el servicio del ciclo integral del agua y minimizando el gasto en recursos».

Homologación

(2-6)

El objetivo final de la homologación es **contribuir a la garantía de la calidad de los suministros y servicios, contando con proveedores con la suficiente calificación, capacidad y organización** para responder adecuadamente a las especificaciones de compra o contratación.

Tanto en la homologación inicial como en la evaluación periódica, se han adoptado los niveles de riesgo definidos en el ámbito de continuidad. Por tanto, es muy importante tener siempre identificados a aquellos proveedores que, por un mal suministro, pueden impactar negativamente en nuestra actividad.

El nivel de riesgo de los proveedores examinados queda dividido en tres etiquetas:

- Estratégicos: en caso de indisponibilidad, afecta directamente a la prestación del servicio esencial a corto plazo (inferior a una semana).
- Importantes: relevantes para la continuidad del servicio esencial en normalidad o ante escenarios adversos identificados (ej.: temporales, falta suministro eléctrico, epidemia, contaminación, fallo telecontrol, etc.).
- Generales: resto de proveedores.

Asimismo, también trabajamos con **tres niveles de evaluación del riesgo:** evaluación básica para los proveedores generales, evaluación estándar para los más relevantes y evaluación específica para los proveedores estratégicos.

Los **criterios de evaluación más importantes** son:

- Incumplimiento de plazo.
- Reclamaciones operativas.
- Reclamaciones sobre la calidad del material o servicio.
- Nivel de servicio según la percepción del usuario.
- Gestión documental de coordinación de actividades económicas (CAE).
- Registro RePro.
- Scoring RSC.
- Solvencia económica.

En 2022 se han evaluado 1.200 proveedores, de los que el 95,10% han obtenido una valoración alta —por encima de 8 puntos— y el 4,90% restante una valoración media —entre 6 y 8 puntos—.

(2-6)

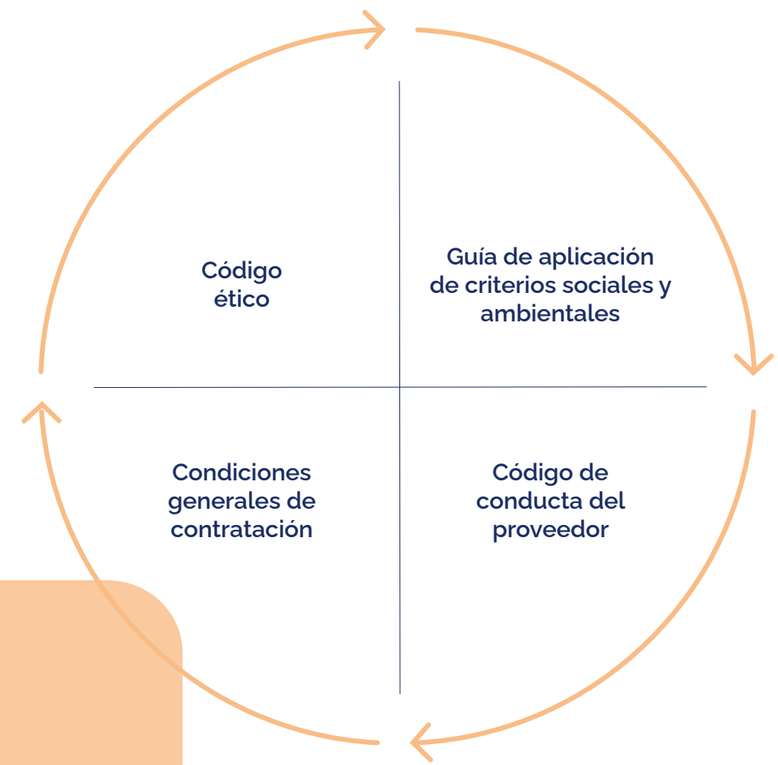
El proyecto de **Compras bajo criterios de Sostenibilidad** desarrollado en el marco de la **Agenda AB2030 de Aigües de Barcelona potencia la adjudicación de los contratos con criterios vinculados con prácticas que favorezcan el desarrollo sostenible y la normativa marcada por los ODS y los criterios ASG.** El número de procedimientos en los que se han incluido aspectos de sostenibilidad se obtiene de la plataforma de gestión de los procesos de contratación, denominada **GEXCON**. Así, durante 2022, en 55 procedimientos de licitación se han incorporado criterios de selección o valoración sociales, medioambientales y de eficiencia energética, que suponen un 44% del total licitado.

Evaluación de proveedores	2020	2021	2022
Proveedores evaluados	1.106	1.158	1.201
Valoración alta (8-10)	96%	96%	95%
Valoración media/alta (6-8)	4%	4%	5%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

Código de conducta del proveedor

Somos conscientes, además, de la necesidad de **extender nuestros valores a toda la cadena de suministro.** Para ello disponemos de un código de conducta del proveedor, que incluye puntos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales. Para cumplir con este compromiso, **en 2022 hemos aprobado un código de conducta anticorrupción, que actualiza y sustituye al protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.**

Marco ético de relación con los proveedores



(2-6)

Compras con criterios de sostenibilidad

También en el marco de la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, hemos llevado a cabo el proyecto Compra bajo criterios de sostenibilidad, que tiene por objetivo la alineación de nuestra cadena de valor con la estrategia de sostenibilidad de la compañía. El proyecto marca las pautas para que las compras de Aigües de Barcelona se hagan bajo criterios sostenibles, tanto sociales como medioambientales.

Los documentos que vertebran el proyecto son:

- La Política de compras sostenibles.
- La Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales al proceso de compras y contratación: selección de la mejor oferta en base a aspectos sociales y ambientales.
- Las fichas de criterios de sostenibilidad por categorías de compra.
- La gobernanza de los contratos con criterios de sostenibilidad.

En este momento, a través del Hub de Acción Climática —en colaboración con 55 proveedores—, exploramos y compartimos iniciativas para la reducción conjunta de emisiones de carbono de la cadena de valor.

Asimismo, se ha fijado el **objetivo estratégico de conseguir que el 80% del importe de todas las compras de la compañía se realice bajo criterios de sostenibilidad en 2030.** Actualmente el porcentaje se encuentra en el 43,7%.

Creemos en una gestión de los proveedores orientada a largo plazo a través de una selección equitativa y transparente mediante un registro de proveedores que permite la trazabilidad completa del proceso de compra.

El registro de proveedores permite a la compañía garantizar que estos cumplen con unos mínimos criterios de sostenibilidad -reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera y seguridad y salud en el trabajo-, los cuales se validan mediante la plataforma Achilles, que ayuda a autenticar los datos, mitigando riesgos de forma global y propiciando la creación de cadenas de suministro más seguras y sostenibles.

Compras con valor social

Este 2022 hemos continuado con nuestro compromiso de efectuar compras en diferentes empresas con valor social. Destacamos la contratación en la entidad de acción social Femarec y la adquisición de lotes de Navidad a través de la adhesión al contrato con Escid-Grupo Sifu, adjudicado por Agbar a través de un centro especial de trabajo. También se han encargado caterings a empresas de inserción.

En 2022, hemos efectuado compras a diferentes empresas con valor social:

- Externalización de Servicios y Compras, S. L. - Escid
- Taller Auria, S .C. C. L.
- Femarec
- Fundación Cassià Just
- Salta Empresa de Inserción, S. L.

(2-6, 204-1, 413-1)

Compra local

Aigües de Barcelona considera fundamental la promoción de un modelo comercial basado en la proximidad con el objetivo de crear beneficios, tanto económicos como sociales y ambientales. En este sentido, se puede constatar una alta aportación de los proveedores locales (75,2%) en la prestación de materiales y servicios. Por su parte, la mayor parte de la facturación de proveedores no locales se encuentra en España (24,7%) y solo una parte mínima de la facturación es de proveedores extranjeros (0,01%).

Compra local: **75,2%** del total (984 proveedores de la provincia de Barcelona).

Compra local y no local	2020	2021	2022
M€			
Local (provincia de Barcelona)	191,65	208,03	188,11
Resto Cataluña y España	51,29	67,33	61,70
Internacional	0,81	0,35	0,30
Número de proveedores			
Local (provincia de Barcelona)	908	933	984
Resto Cataluña y España	303	354	377
Internacional	24	25	37

Fomento del diálogo

La apuesta por el diálogo y la participación con todos los grupos de relación de la compañía incluye directamente a toda la cadena de valor. En marzo de 2022, en el marco del despliegue de la estrategia de transparencia, diálogo y proximidad de Aigües de Barcelona, llevamos a cabo la Jornada de proveedores, focalizada en los aspectos de acción social y neutralidad climática. Como empresa socialmente comprometida, siempre hemos mostrado una colaboración proactiva para ayudar a aquellos proveedores que quieran incorporarse a nuestras iniciativas.

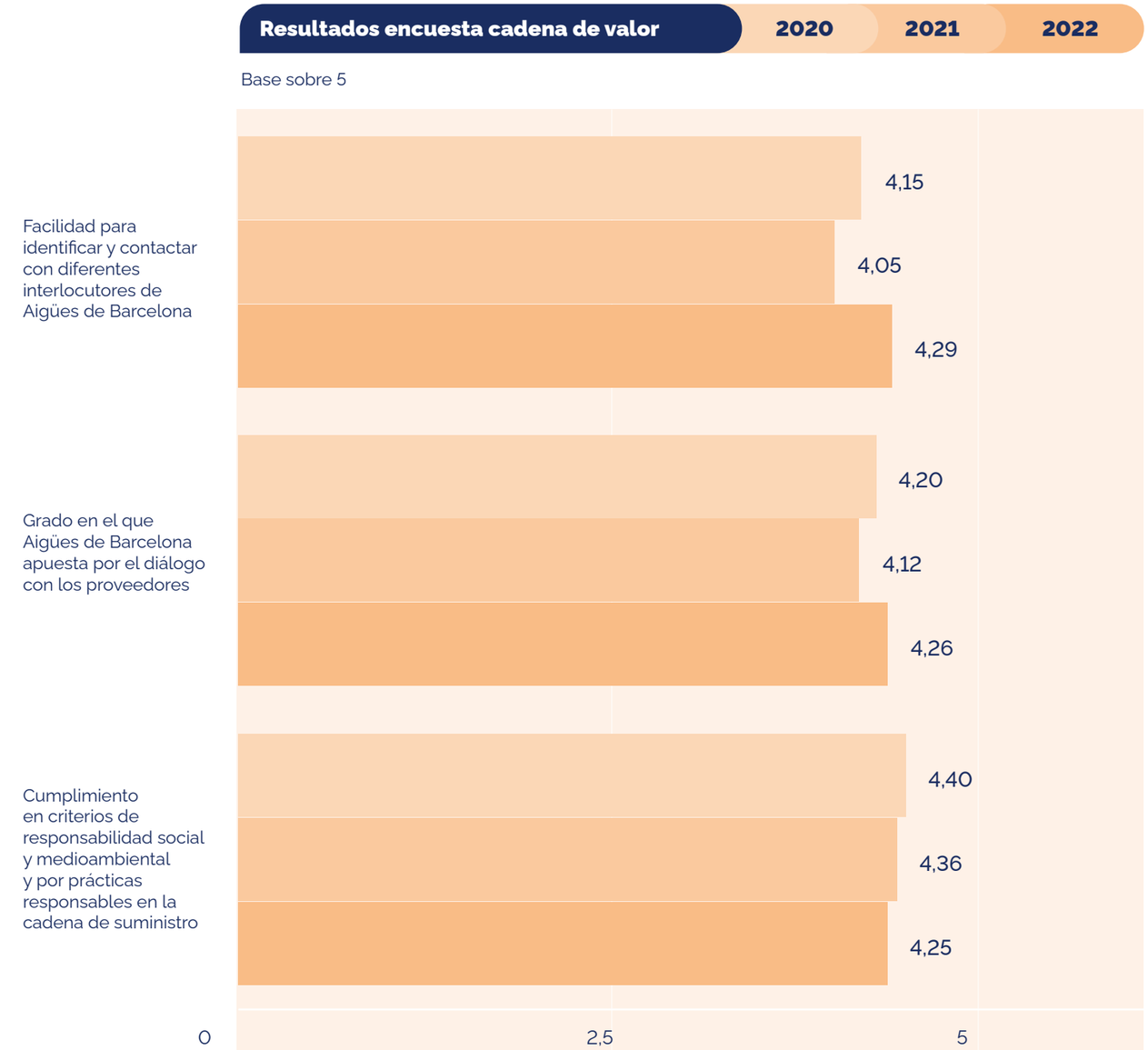
La comunicación con los proveedores es un canal excelente para saber cuáles son los planes de Aigües de Barcelona, así como el conocimiento del sector sobre nuestra actividad:

- Más del 59,8% los proveedores dicen conocer el Portal de Transparencia.
- El conocimiento de la Política de Acción Climática ya alcanza el 57%, aunque el dato relativo al Hub de Acción Climática baja al 33,6%.
- En cuanto a la Política de Derechos Humanos, son un 52,5% los que la conocen y un 64,8% quienes creen que tiene un impacto en la relación entre Aigües de Barcelona y los proveedores.

Resultados de la encuesta de la cadena de valor

Dentro de la vía del diálogo y la comunicación, una actuación relevante de Aigües de Barcelona es la elaboración de la encuesta anual, en la que la empresa ha querido conocer el grado de satisfacción y las necesidades y expectativas de los proveedores. En la última encuesta, han participado más de 800 proveedores y hemos recibido 122 respuestas.

Por lo general, ha habido una ligera subida de la valoración de los aspectos habitualmente consultados. En concreto, de forma cuantitativa, hemos obtenido estos resultados:



ESTRATEGIA 2030: PONER EL MAÑANA EN LA AGENDA DEL HOY

ASG

GOBERNANZA

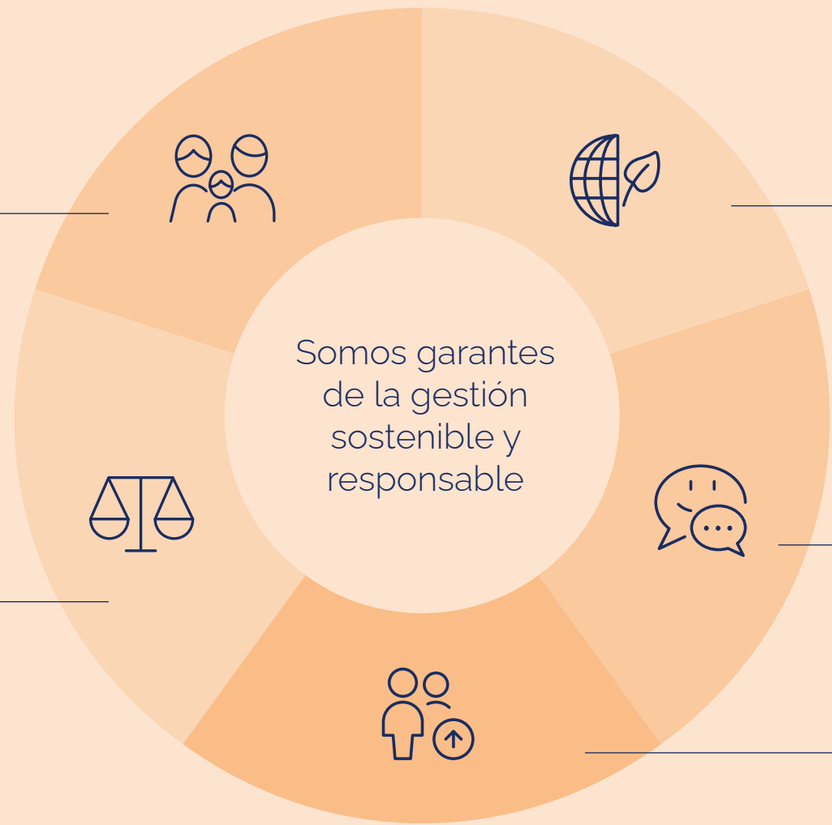
- **Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio**

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

Estrategia 2030

El análisis del contexto —interno y externo—, la Doble Materialidad y los criterios ASG nos han permitido definir la Estrategia 2030, es decir, la hoja de ruta de Aigües de Barcelona para los próximos años. De esta forma, **los retos del mañana quedan integrados en la agenda del hoy, lo que nos ayuda a anticipar las soluciones de las dificultades futuras.**

La estrategia 2030 de Aigües de Barcelona se sustenta en cinco principios orientadores que permiten la creación de valor social compartido.



Implicación social

Compromiso con el bienestar integral, la igualdad y la equidad.

Sostenibilidad y neutralidad climática

Economía circular, cumplimiento de los ODS y fortalecimiento de las políticas de Acción Climática.

Gobernanza

Gestión rigurosa de los riesgos y colaboración con los grupos de relación.

Transparencia y escucha activa

Diálogo con los clientes y la ciudadanía y rendición de cuentas.

Innovación y empoderamiento ciudadano

Promoción del talento interno y externo como técnica de empoderamiento.

Nueva adaptación del Plan Estratégico 2030

Hasta el año 2021, el Plan Estratégico 2030 de Aigües de Barcelona estaba basado en los ejes personas, ciudad y medio, pero, fruto de las nuevas tendencias y de las exigencias de la Unión Europea, este 2022, en el ámbito del proyecto Transición Turquesa de la Agenda AB2030, hemos analizado los organismos internacionales más relevantes en términos de criterios ASG, con el fin de definir la Estrategia 2030 de la compañía en base a estos criterios.

De esta forma, el equipo del proyecto Transición Turquesa ha analizado las recomendaciones de los siguientes organismos internacionales:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** organización internacional que ayuda a las empresas, los gobiernos y otras organizaciones a comunicar sus impactos en cuestiones como el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción.
- **World Economic Forum:** fundación sin ánimo de lucro que anualmente reúne en Davos a dirigentes de empresas, responsables políticos e intelectuales para abordar los problemas más acuciantes del planeta.
- **Carbon Disclosure Project:** organización benéfica que asesora a las empresas en la correcta gestión de su impacto medioambiental.
- **Value Reporting Foundation:** fundación global que ofrece los recursos necesarios a las empresas y los inversores para desarrollar una comprensión compartida del valor empresarial.
- **European Financial Reporting Advisory Group:** asociación privada establecida en 2001 con el impulso de la Comisión Europea para servir al interés público.

Este ejercicio nos ha permitido definir la nueva Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona en base a los criterios ASG (medio ambiente, sociedad y buena gobernanza):

Ambiental

Agua
Resiliencia
Calidad

Neutralidad climática

Biodiversidad y capital natural

Economia circular

Social

Ciudadanía

Bienestar integral
Seguridad y salud laboral
Derechos Humanos

Talento

Diversidad y equidad

Compromiso e impacto social

Buena Gobernanza

Rendición de cuentas

Propósito y gobernanza

Gestión del riesgo

Transparencia y diálogo
Materialidad
Grupos de Relación

Inversiones sostenibles
Tecnología y digitalización
Innovación

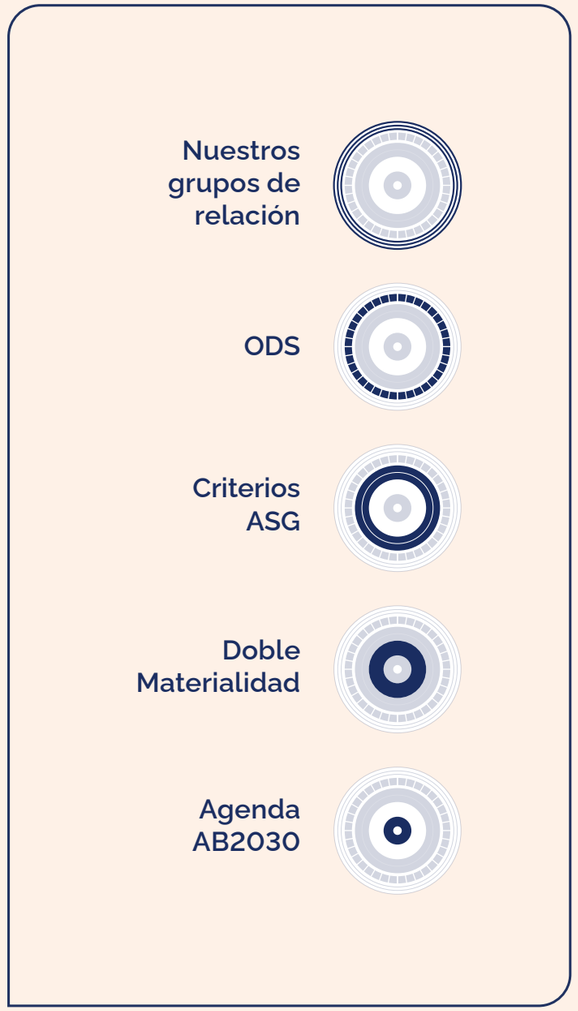
Ética y *compliance*

Cadena de valor

Así pues, nuestra Estrategia 2030 está basada en:

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

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



Objetivos de la Estrategia 2030

La Estrategia 2030 tiene definidos **23 objetivos** estratégicos 2030 a partir de las necesidades afloradas durante el proceso de cocreación del Plan Estratégico 2030. Estos objetivos están alineados con la matriz de criterios ASG de la compañía y los temas materiales surgidos de la Doble Materialidad, y permiten:

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

El seguimiento de estos objetivos debe permitirnos dar respuesta a los retos ambientales, sociales y de gobernanza que tenemos como empresa y, al mismo tiempo, también debe cubrir aquellos desafíos que asumimos como parte activa de la sociedad y del ecosistema metropolitano de Barcelona.

Objetivos estratégicos AB2030

Los objetivos estratégicos de Aigües de Barcelona 2030 son las metas que la compañía se ha marcado alcanzar en el año 2030. Hay que tener en cuenta, a la hora de analizar estas iniciativas, que están definidas a partir de una estrategia basada en la sostenibilidad y bajo criterios ASG. Por eso en muchos casos se ha tomado como año base en 2021, el inicio de los retos establecidos por la compañía para el año 2030.

ASG

(305-5)

A - Neutralidad climática

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Energía y mitigación del cambio climático	Implantar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos	Ecomovilidad *in itinere*	Reducción año a año	37%	38,40%
	Reducir un 55% la huella de carbono en 2030 (año base 2019)	% de reducción de huella de carbono respecto al año 2019	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	-11,20%	-10,21%
Construcción de alianzas y comunicación con los GR	Incremento anual de 4 centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua del grifo como primera opción	Nº de centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua de boca como primera opción	4 anualmente	1	17

A - Agua (resiliencia)

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

A - Agua (calidad del agua)

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Gestión del ciclo integral del agua	Mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua, anticipándose a las exigencias de la nueva Directiva de Aguas de Consumo (UE) 2020/2184 en cuanto al control de nuevos contaminantes	IND1: % nuevos parámetros* controlado	IND1: 100%	Disp. abril 2022	85,70%
		IND2: % nuevos parámetros* cumpliendo valor paramétrico.	IND2: 80% / 100% (enero 2024)		99,46%
Satisfacción de los clientes	Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Percepción de la ciudadanía respecto a calidad organoléptica del agua (encuesta Ómnibus de GESOP)	META 2025:incremento del 10% de la mejora en la percepción de la ciudadanía (año base: 2021) META 2030: incremento del 20% de la mejora en la percepción de la ciudadanía (año base: 2021)	40,90%	41%

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

A - Economía circular

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

A - Biodiversidad y capital natural

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

ASG

S - Compromiso e impacto social

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Acción social y garantía de suministro	Mantener la inversión en acción social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en acción social (criterios LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada año	1,9 M€	2,8 M€
	Detectar de forma proactiva un 20% de hogares en situación de vulnerabilidad	2% de incremento anual respecto al año antes de familias vulnerables detectadas a partir del análisis de patrones de comportamiento (año de partida 2021)	2% anual (año base 2021)	0%	0%
Satisfacción de los clientes	Alcanzar 100% de accesibilidad en los canales de atención al cliente presenciales y digitales	Porcentaje oficinas de atención al cliente renovadas/reformadas siguiendo criterios accesibilidad (informe UNPASS)	OACs 2024: 75% (OAC Badalona, Hospitalet, Gavà) 2027: 100%	25%	50%
		Sello AA en la web	WEB 2024: 100%	NO	SI
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Incrementar la capacidad de generar empleo directo, indirecto e inducido a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la empleabilidad	% de incremento anual de la capacidad de generar empleo (directo, indirecto e inducido) por parte de AB	2% anual (2020: año de partida)	12,58%	3,1%
		Nº de trabajadores/as que participan en programas que promueven la empleabilidad	10% de la plantilla	5,72%	6,68%
Tecnología e innovación	Promover los servicios con valor añadido que repercutan en una gestión eficiente de datos en disposición de la smart city	% de implantación de la telelectura (año base 2021)	2021 - 2025: 10% anual	59,95%*	16,53%
		Nº de casos de uso ejecutados y en disposición de los grupos de relación a partir del dato	2021 - 2025: mínimo 3 casos anuales 2026-2030: mínimo 5 casos anuales	1	4

* Porcentaje de implantación año base

S - Diversidad y equidad

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

S - Bienestar integral

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Bienestar, conciliación y condiciones laborales	Mantener la siniestralidad en la buena tendencia de los últimos años	Indicador compuesto de IF e IG (IFxIG)	La media de los últimos 3 años debe ser inferior a 3	1,37	0,42
	100% de implantación de medidas de smart working y bienestar en toda la plantilla que las pueda disfrutar	% de la plantilla en *smart working*	100%	67,41%	75,79%
		Índice de satisfacción de la plantilla (medido en las encuestas de clima)	2030: 8	7,9	8,2

S - Ciudadanía

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Satisfacción de los clientes & Tecnología e innovación	Maximizar la digitalización en la relación con los clientes sin dejar a nadie atrás	% de transacciones con los clientes a través de canales digitales	2024: 65% 2027: 45% 2030: 60% de todas las transacciones	33,74%	43%
		% clientes alta OFEX	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%
		% contratos no domésticos digitalizados	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	63,95%	63,63%

S - Talento

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Tecnología e innovación	Realizar un esfuerzo en I+D+i anual igual o superior a 4,6M€	M€ anuales destinados a I+D+i	Objetivo anual hasta 2030 igual o mayor a 4,6M€	4,65 M€	4,85 M€

ASG

G - Cadena de valor

	OBJETIVO	INDICADOR	META	2021	2022
Cadena de suministro responsable	Alcanzar un 80% del volumen de compra total direccionable bajo criterios de sostenibilidad en 2030	% de compra con criterios de sostenibilidad	Meta anual 2022-2027: incr. 10% anual respecto año anterior Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecto año anterior	39%	43,7% Objetivo: 42,90%

G - Transparencia y diálogo

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

Cada uno de estos objetivos está trazado con:

- La Estrategia 2030, según sean Ambientales, Sociales o de Gobernanza.
- Los aspectos Materiales identificados en el análisis de la Doble Materialidad.
- La Dirección y el responsable directo de la consecución del objetivo.
- Los proyectos de la Agenda AB2030 que trabajan para alcanzar los diferentes objetivos.
- Los ODS a los que dan respuesta.
- Los puntos del DAFO de la compañía a los que hacen frente.
- Los sistemas de gestión para los que son vinculantes

Proyectos de la Agenda AB2030

Proyectos finalizados del periodo 2021-2022

Los proyectos de la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona del periodo 2021-2022 se han desarrollado a partir de equipos transversales y multidisciplinares con la participación de más de 100 personas de toda la organización. Afortunadamente, 2022 ha sido un año con una baja afectación de la covid-19 y, por tanto, muchas de las sesiones de trabajo se han podido desarrollar de forma presencial, hecho que los equipos han valorado positivamente y ha permitido incrementar los procesos de cocreación y *brainstorming*.

Los proyectos que se han llevado a cabo son:

- Criterio de Gobernanza
- Criterio Social
- Criterio Ambiental

Programa Transparencia, Diálogo y Proximidad

- Generar confianza en nuestros grupos de relación y rendir cuentas a través de la transparencia.
- Cocrear con ellos mediante el diálogo con escucha activa y proximidad.
- Anticiparse a los riesgos.
- Legitimar nuestro papel como agente importante en la transformación del entorno para hacerlo un mejor lugar para vivir.

Agua 360

Generar un espacio 360º de atención al cliente, cuidando a los colectivos en situación de vulnerabilidad, y ofreciendo un ámbito de cocreación, sensibilización y proximidad con todos los grupos de relación para contribuir al desarrollo de Barcelona.

Transformación positiva

Crear una cultura de liderazgo y sensibilidad sostenible con la implicación de todos los profesionales de Aigües de Barcelona.

Plan de acción social

Transversalizar la acción social dentro de todos los ámbitos de la compañía a través de diferentes acciones en las que los profesionales de Aigües de Barcelona tomen partida para hacerlo posible.

Transición turquesa

Crear nuevos indicadores ASG que nos permitan medir el impacto de la compañía para incorporarlos en la toma de decisiones.

Agua regenerada

Impulsar con determinación el aprovechamiento de recursos hídricos alternativos para usos en los que no se requiere la calidad del agua potable.

Avanzar en servicios que contribuirán a mitigar los impactos del cambio climático y a promover actividades referentes de la economía circular.

Smart Water 4 Smart City

Poner a disposición de los grupos de relación los datos de la gestión del ciclo integral del agua para aportar valor a la smart city Barcelona en los diferentes ámbitos: *Smart Cities, Smart Citizen, Smart Homes, Smart Infrastructures, Smart Alliances, Smart Administration*.

Compras bajo criterios de sostenibilidad

Establecer criterios y políticas de los procesos de compras y contratación para que estos se lleven a cabo bajo criterios de sostenibilidad siempre que sea posible.

Ecofactorías

Evolucionar las depuradoras de aguas residuales en ecofactorías mediante la aplicación de los principios de la economía circular, transformando los residuos en productos y consiguiendo instalaciones autosuficientes energéticamente e integradas en su entorno social y natural.

Neutralidad climática

Liderazgo y generación de nuevo valor compartido y crecimiento mediante la neutralización abierta de emisiones, es decir, crear un espacio de trabajo abierto para desplegar proyectos, herramientas y modelos y conseguir neutralizar las emisiones que provienen de procesos externos.

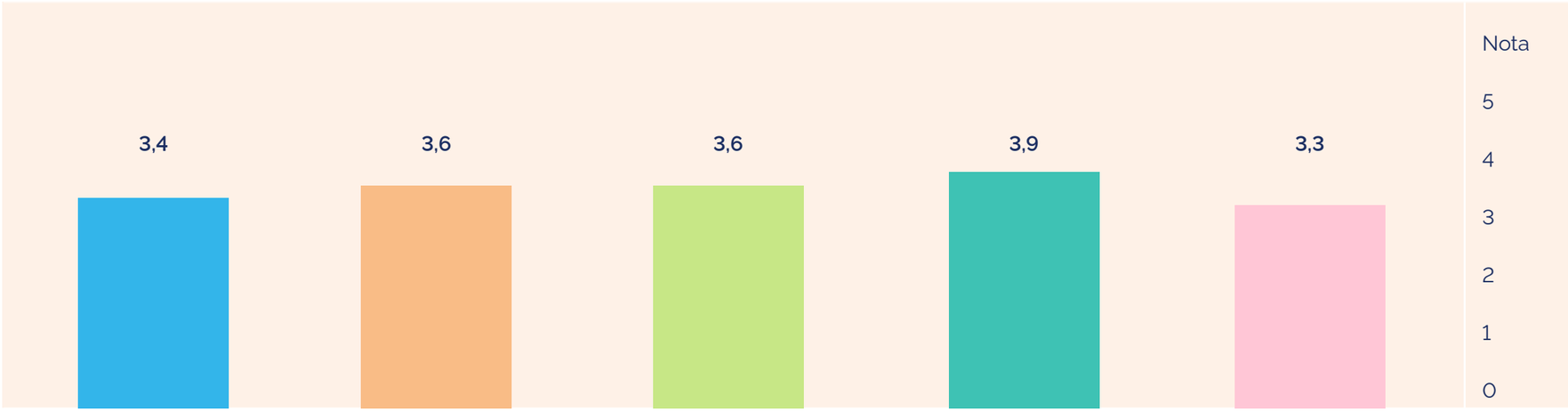
El desarrollo exitoso de todos estos proyectos nos permite destacar metas tan relevantes como:

- Creación del Hub de Acción Climática
- Formalización de la Política de Transparencia.
- Establecimiento de una Política de compras sostenibles con un procedimiento de aplicación para todas las licitaciones y procesos de compra.
- Aprobación del Plan Director de las EDARs para convertirlas en Ecofactorías.

Además de estos, existes otros que han permitido a Aigües de Barcelona definir estrategias y llevar a cabo acciones e iniciativas que nos permitan afrontar con más recursos y menos incertidumbre los retos futuros.

Por último, y a partir de las encuestas realizadas a todos los participantes de las iniciativas de la Agenda AB2030, podemos constatar que la valoración de los proyectos ha sido muy positiva.

Media total



Formar parte de la Agenda AB2030 me ha ayudado a ganar nuevos conocimientos sobre sostenibilidad e identificar mejores prácticas.

Formar parte de la Agenda AB2030 me ha ayudado a entender mejor el propósito de AB y cómo puedo contribuir a hacerlo posible con mi trabajo.

Formar parte de la Agenda AB2030 me ha aportado una visión más transversal del impacto de mi trabajo personal en los resultados de la compañía.

Formar parte de la Agenda AB2030 ha sido una oportunidad para conocer y trabajar con personas de otras áreas de la compañía.

Formar parte de la Agenda AB2030 me ha ayudado a desarrollar nuevas competencias en liderazgo, gestión de proyectos y comunicación e innovación.

En paralelo, y dado que este 2022 terminaban los proyectos de la Agenda AB2030 para el primer periodo, hemos creado un **Comité de Estrategia Agenda AB2030. Este comité está formado por un equipo transversal con representación de todas las direcciones y ámbitos de la compañía,** a partir del cual se ha llevado a cabo un análisis y un proceso de priorización de necesidades que ha permitido determinar cuáles serán los proyectos del Agenda AB2030 por el intervalo 2023-2024.

Así, los nuevos proyectos de la Agenda AB2030 incidirán en los siguientes ámbitos:

- Neutralidad climática: hoja de ruta para alcanzar el liderazgo de un ecosistema para la neutralidad climática
- Capital natural: naturalización de edificios y espacios de actividad de Aigües de Barcelona
- Economía circular de las instalaciones: convertir residuos en recursos y activos de valor para Aigües de Barcelona

Ambiental

- Transformación +: hacer de Aigües de Barcelona un polo de atracción y desarrollo de talento
- Producto Agua: hacer del agua del grifo la primera opción de consumo en la metrópolis

Social

- Academia de la sostenibilidad: proyecto de inspiración y acción para transversalizar el conocimiento y la cultura de la sostenibilidad a toda la organización
- Gobernanza de la sostenibilidad: ir más allá del cumplimiento legal, anticiparse a nuevos marcos regulatorios e integrar los criterios ASG en la toma de decisiones

Gobernanza

TAXONOMÍA AMBIENTAL

La **Unión Europea** es el primer continente que ha decidido ser neutro climáticamente en 2050, y, para alcanzar este objetivo y preservar el planeta, más allá de la concienciación ciudadana, está trabajando en una serie de legislaciones de obligado cumplimiento para las empresas y administraciones con el fin de **conseguir la neutralidad climática y contribuir de forma activa a la preservación del medio ambiente en todas sus actividades en 2050.**

Entre las legislaciones que se están desarrollando, la que tiene un mayor impacto desde el punto de vista ambiental es la Taxonomía ambiental, que se basa en seis objetivos:

- **Mitigación del cambio climático**
- **Adaptación al cambio climático**
- **Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos**
- **Transición hacia una economía circular**
- **Control y prevención de la contaminación**
- **Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas**

Los dos primeros objetivos son los que ya han sido publicados y, por tanto, por parte de Aigües de Barcelona han sido analizados a partir de los datos de 2021.

Aigües de Barcelona ha realizado el análisis de la Taxonomía ambiental para los objetivos 1 y 2, desde el punto de vista de la Elegibilidad y la Alineación. En concreto, se han analizado los tres indicadores requeridos para la Taxonomía (Revenues, CAPEX y OPEX).

ALIANZAS Y DIÁLOGO CON ESCUCHA ACTIVA

ASG

GOBERNANZA

Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación

Meritxell Farré
Directora de Acción y Participación Social de Aigües de Barcelona

Meritxell Farré, directora de Acción y Participación Social de Aigües de Barcelona

(2-29)

«Todos nosotros, en los distintos roles de nuestra vida, estamos en contacto permanente con las empresas. Actuamos, en ocasiones, como clientes, proveedores, trabajadores, accionistas o ciudadanos que formamos parte de una comunidad y esperamos, con cada uno de estos sombreros, que las empresas actúen con responsabilidad y transparencia.

El diálogo con los grupos de relación es un ejercicio de transparencia necesario para la sostenibilidad de las empresas. Saber qué esperan de Aigües de Barcelona, a través de un diálogo continuo, de una escucha activa y de su constante participación, nos ayuda a ir construyendo la estrategia.

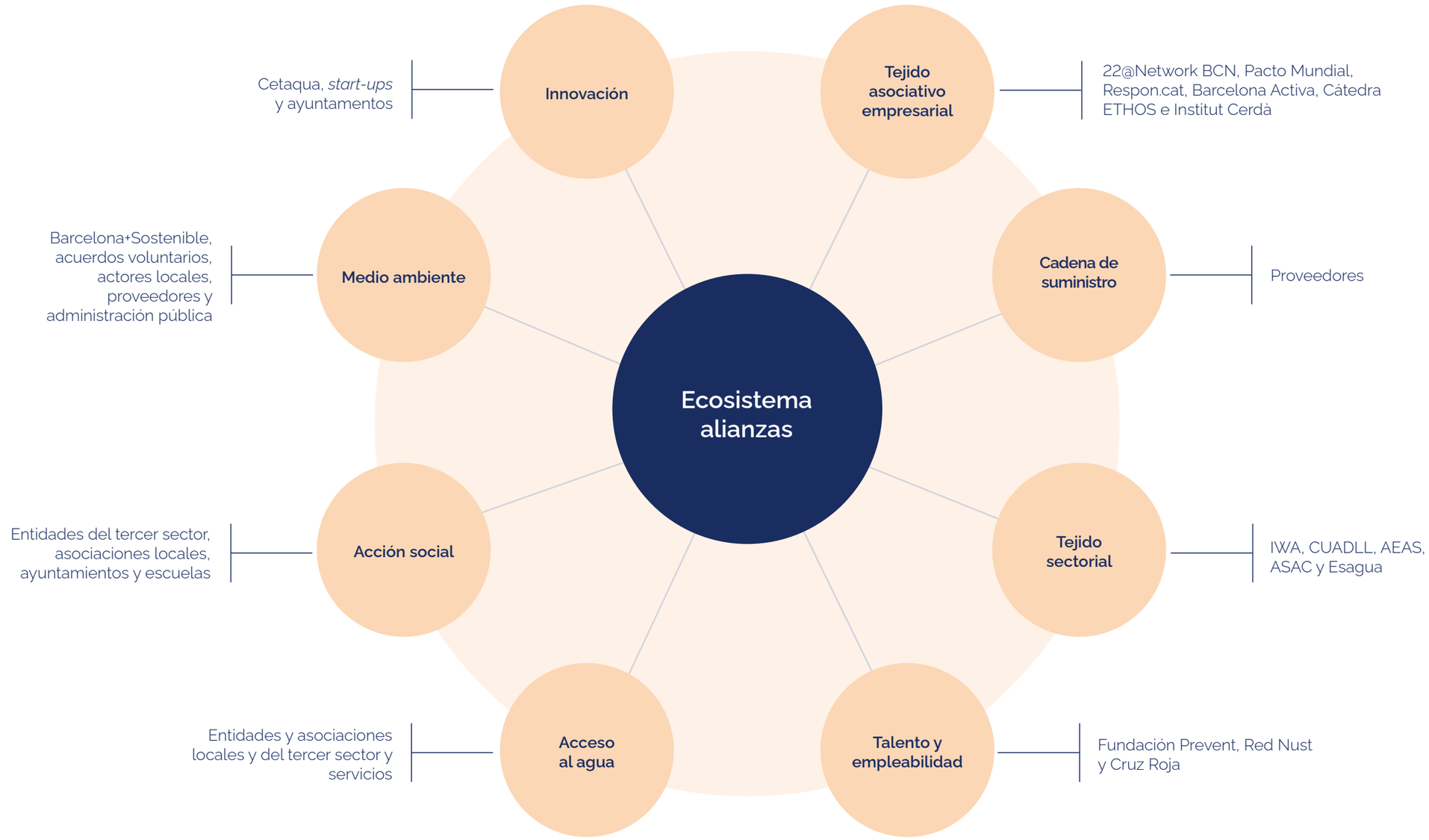
En la medida en que los grupos de relación se sienten identificados con el propósito y la estrategia, somos capaces de trabajar en alianza creando soluciones que generen valor positivo tanto para la sociedad como para el planeta.

En este último año, hemos consolidado los grupos de relación definidos a finales de 2021 y se ha constituido el observatorio de diálogo, un órgano de gobernanza que tiene como objetivos conocer en continuidad el estado del diálogo con los diferentes grupos de relación, definir la estrategia a seguir e impulsar procesos de diálogo con ellos, no solo con el fin de escucharlos y entender lo que esperan de nosotros, sino también con el fin de construir soluciones conjuntas a los nuevos retos que nos plantean».

Ecosistema de alianzas

(2-28, 2-29)

En el contexto actual, la **comunicación transparente con todos los grupos de relación es esencial, especialmente en una época en la que el diálogo ha evolucionado hasta convertirse en una pieza clave** en la gestión de las empresas. Los grupos de relación son cada vez más exigentes y activos, lo que hace que la gestión del diálogo sea más difícil, pero a la vez más enriquecedora.



(2-29, 3-1)

Es importante, pues, que nos adaptemos al nuevo contexto y que fomentemos procesos participativos donde tengan cabida las aportaciones de todos los grupos de relación. El diálogo debe ser la herramienta que nos permita adaptarnos a la nueva realidad y evolucionar en el tiempo.

En Aigües de Barcelona **entendemos el diálogo como un elemento estratégico. Vertebramos los planes de acción que sustentan nuestra estrategia en la escucha activa de los diferentes grupos de relación,** porque, mediante el diálogo, establecemos relaciones de respeto y confianza con las que podemos llegar a acuerdos de valor compartido por todos.

La importancia del diálogo radica en la necesidad de conocer cuáles son las expectativas de los grupos de relación de la empresa, de modo que se pueda captar y analizar su viabilidad y oportunidad con el fin de interiorizarlas en la gestión de la compañía.

Así, se pretenden mejorar los procesos de toma de decisiones, gestión del riesgo, reputación corporativa y contribución a un desarrollo sostenible más equitativo.

Por otra parte, en el ámbito interno de nuestra organización buscamos crear relaciones transversales entre los trabajadores y trabajadoras, con el objetivo de dejar de lado los nichos y convertirse en una red de diálogo interno que potencie el diálogo externo.

Herramientas de diálogo

Dialogar y escuchar son las mejores herramientas para encontrar puntos en común. Gracias a la participación de nuestros grupos de relación en el estudio de materialidad y a las diferentes sesiones de diálogo y cocreación, sabemos lo que les interesa y cuáles son sus preocupaciones. Esto nos ayuda a mejorar en áreas clave y nos permite centrarnos en cuestiones que realmente importan tanto a los diferentes colaboradores como a la compañía y así poder trabajar juntos para dar respuesta a objetivos comunes.

Análisis de Doble Materialidad

Este año 2022, **hemos realizado un nuevo ejercicio de Materialidad, pero esta vez nos hemos basado en la Doble Materialidad como clara forma de anticipación a las exigencias de la UE.** El ejercicio de Doble Materialidad identifica los impactos del desarrollo operativo y financiero –perspectiva de fuera hacia dentro– y también los impactos económicos, sociales y medioambientales que causa la compañía en el entorno –perspectiva de dentro hacia fuera–. La conclusión resultante expone cuál es la relación –equilibrada o no– entre las dos dimensiones.

DOBLE MATERIALIDAD

Materialidad de impacto

Si el desarrollo de la compañía está conectado a impactos significativos reales o potenciales sobre personas o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo. Incluye los impactos directamente causados por la compañía y los directamente vinculados a la cadena de valor.

Materialidad financiera

Cuando desencadena efectos financieros en las empresas, es decir, genera riesgos u oportunidades que influyen o pueden influir en los flujos de efectivo o en el futuro.

Grupos de relación consultados:

- Regulador
- Accionistas
- Administración pública
- Personas trabajadoras
- Clientes y ciudadanía
- Proveedores
- Ecosistema educativo
- Ecosistema sanitario
- Ecosistema asociativo (entidades sociales y ambientales)
- Medios de comunicación

(2-29, 3-1, 3-2)

Para precisar al máximo el resultado del nuevo ejercicio de Doble Materialidad se han consultado a los grupos de relación mediante once entrevistas personales, dos grupos focales y 270 encuestas.

Matriz de Doble Materialidad

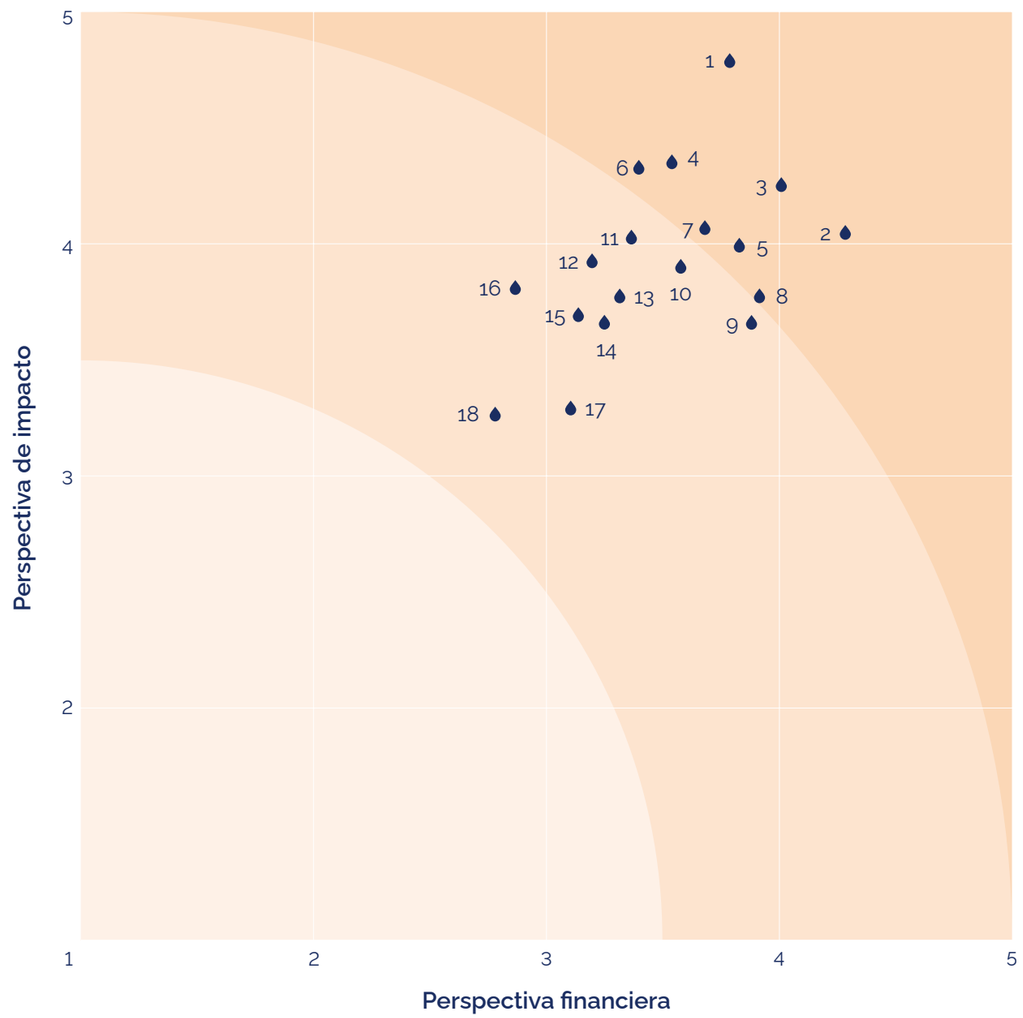


Tabla de Doble Materialidad

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

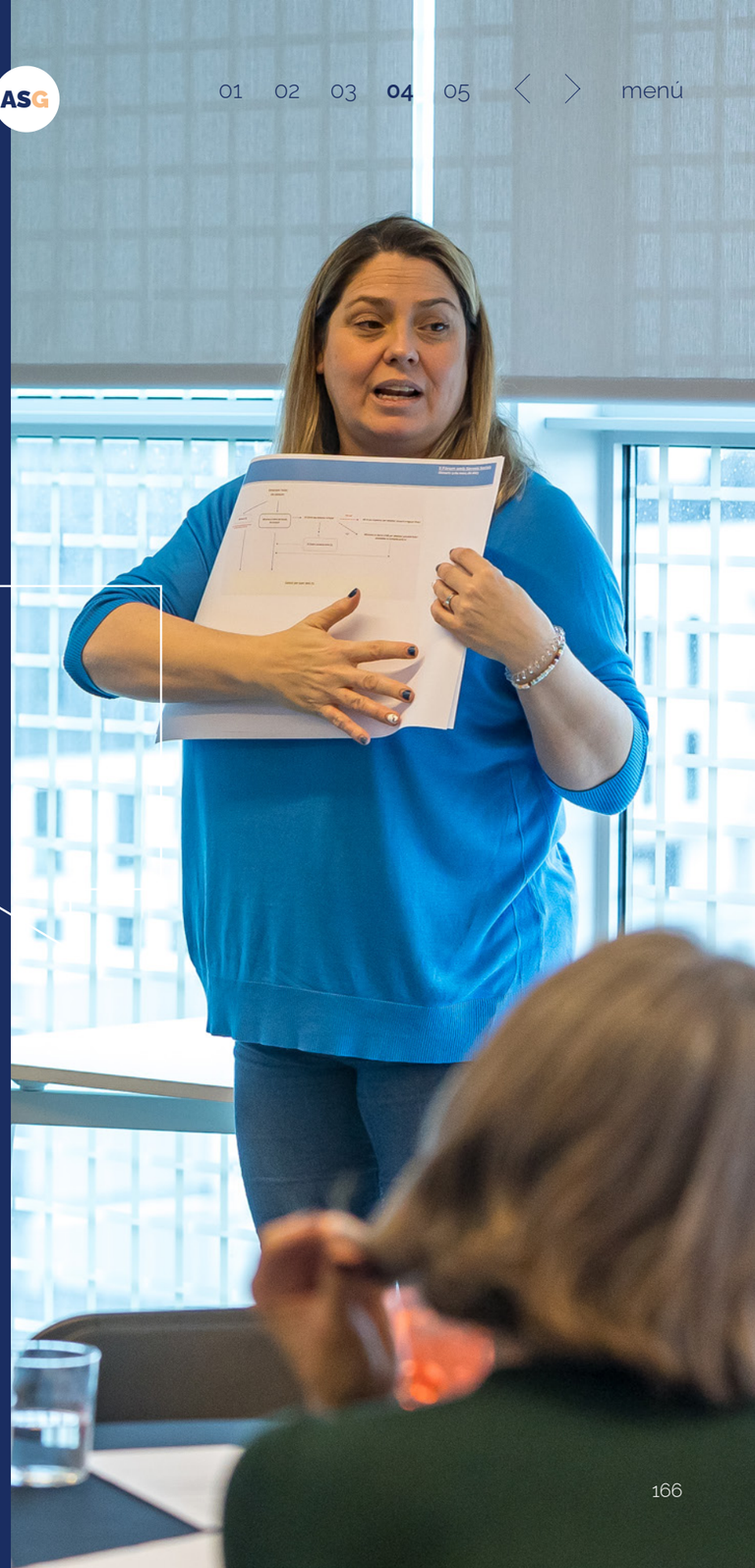
Escuchando a los grupos de relación

(2-29)

El mundo se encuentra en una constante transformación y **los grupos de relación demandan, cada vez más, un papel activo por parte de las empresas,** no solo en materia de corresponsabilidad, sino también en la creación de valor positivo para la sociedad y el planeta.

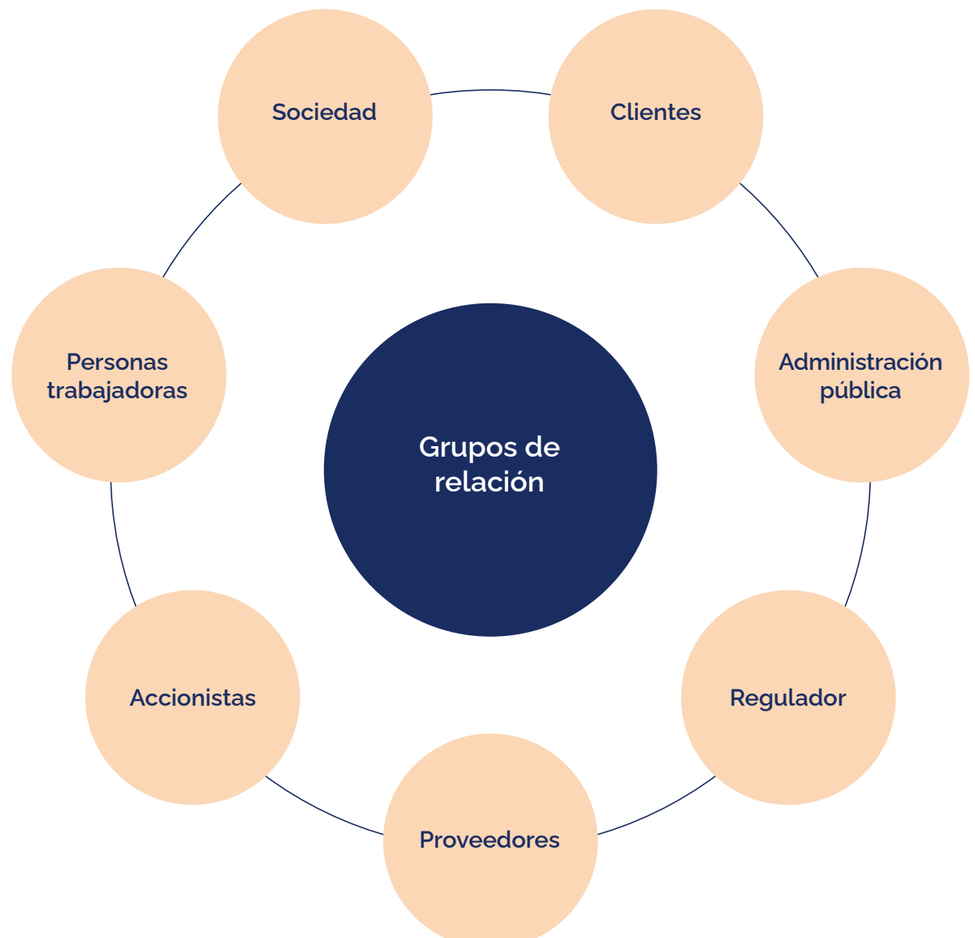
De la misma forma que nosotros influimos a los grupos de relación con nuestra actividad, ellos nos influyen a nosotros. Por tanto**, es necesario involucrarlos en la definición y construcción constante de nuestra estrategia.** Para seguir dando un servicio cercano y de calidad, es importante actuar como palanca de transformación y, por eso, debemos hacerlo de la mano de nuestros grupos de relación.

La escucha activa y el diálogo continuo forman parte de nuestra forma de hacer y son una herramienta que nos ayuda a transparentar nuestra actividad



(2-29)

Este último año hemos consolidado los grupos de relación definidos a finales de 2021 y **hemos constituido el observatorio de diálogo, un órgano de gobernanza que tiene como objetivos conocer en continuo el estado del diálogo con los diferentes grupos de relación,** definir la estrategia a seguir e impulsar procesos de diálogo con ellos, no solo con el fin de escucharlos y entender lo que esperan de nosotros, sino también para construir soluciones conjuntas a los nuevos retos que nos plantean.



Objetivos

- Promover la participación de los grupos de relación en proyectos específicos.
- Incrementar la sensibilización y la concienciación, sin las cuales es difícil promover la participación de nuestros grupos de relación en proyectos y acciones específicas.
- Facilitar pensamientos y reflexiones para establecer alianzas de largo recorrido.
- Fomentar el respeto y la tolerancia entre personas de diferentes creencias, ideas, valores, nacionalidades, etc.
- Cultivar la proximidad con el fin de crear espacios de confianza para impulsar complicidades fructíferas.
- Sensibilizar sobre el valor del agua, su gestión y el aprovechamiento que se puede realizar.
- Estudiar la coordinación entre colaboradores para dar respuestas ágiles y adecuadas a las necesidades de la sociedad.

Procesos de diálogo y cocreación

(2-29)

En materia de diálogo, el trabajo realizado por Aigües de Barcelona durante 2021 tuvo resultados enormemente positivos y estimulantes. Por eso **en 2022 hemos consolidado con fuerza la apuesta por el coliderazgo y la colaboración. Lo hemos hecho llevando a cabo diversos procesos de diálogo con nuestros grupos de relación,** algunos de los cuales han sido una herramienta para poder cocrear diferentes iniciativas y proyectos.

Procesos de diálogo y cocreación

Con la sociedad	• Foro de diálogo con más de 40 representantes de entidades sociales. • Foro de diálogo con servicios sociales de los diferentes municipios del área metropolitana de Barcelona. • Diálogo con el gremio de instaladores del Baix Llobregat para ayudar a los más vulnerables. • Sesión de trabajo con el tejido sanitario. • Mesa de discusión con el tercer sector. • 4 jornadas de sensibilización del agua del grifo en la empresa Siemens.
Con la administración pública	• Mesas de trabajo en el marco del pacto social con los diferentes ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona. • Sesiones de cocreación con 5 ayuntamientos para la actualización de los portales municipales de Gavà, El Papiol, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent y Sant Feliu. • Sesiones de cocreación dentro del proyecto Territorio Social con los ayuntamientos de Montcada i Reixac y Sant Boi.
Con proveedores	• 1 foro de diálogo.
Con clientes	• Sesiones de diálogo con las diferentes OMICs (Oficina Municipal de Información al Consumidor). • Encuentros con el gremio de administradores de fincas. • Encuentros con grandes clientes con el objetivo de crear un espacio de comunicación propio.
Personas trabajadoras	• Sesiones de diálogo con los embajadores. • Sesiones de cocreación para mejorar los espacios de trabajo.

42 procesos de cocreación

En cuanto a procesos de cocreación, **en 2022 se han llevado a cabo 42** en los ámbitos de la transformación, la innovación, los proyectos de la Agenda AB2030, la acción climática, la acción social y la relación con los clientes y la ciudadanía.

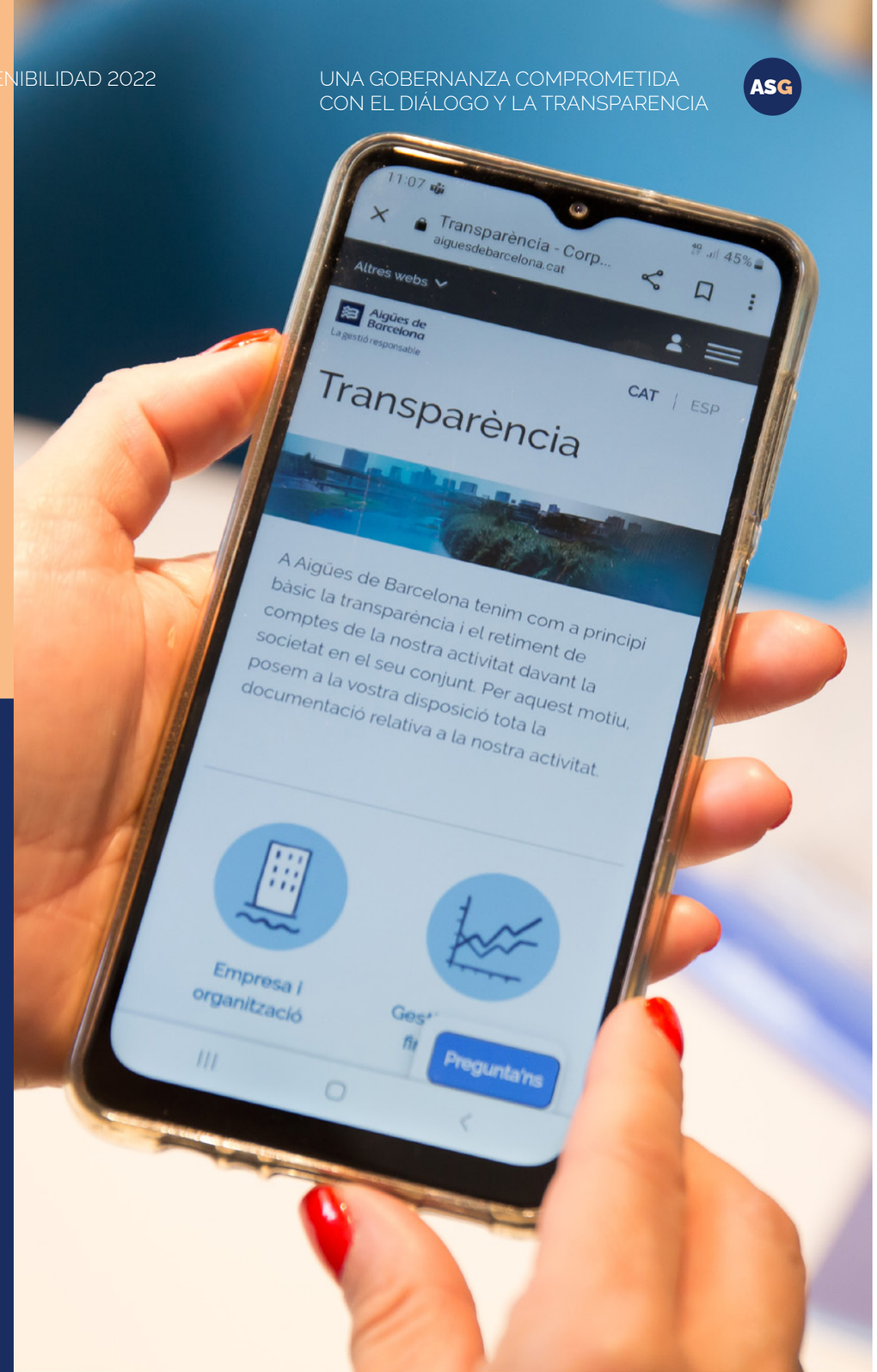
ÉTICA Y *COMPLIANCE*

ASG

GOBERNANZA

- **Ética empresarial**

El **comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa** correspondiente son esenciales en la cultura y la estrategia de nuestra organización. Tenemos el compromiso de trabajar en un modelo de gestión empresarial basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social.



(2-15)

Ética empresarial

De acuerdo con la responsabilidad social adoptada, nuestras obligaciones van más allá de la propia legislación y, a menudo, encaramos retos que pueden suponer posibles riesgos de incumplimiento. **Nos encontramos, de hecho, en un contexto donde la sostenibilidad y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) siguen ganando peso en las agendas políticas y donde los líderes empresariales internacionales apuestan claramente por modelos que generen impacto positivo,** a pesar de estos riesgos.

Por todos estos motivos, **es fundamental disponer de un marco ético y de un sistema de prevención de comisión de delitos,** que, en la práctica, se configuran a través de los siguientes recursos:

- Código ético: establece los valores, los principios, los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en la compañía. **Se trata de un documento público que incorpora los principios hacia todos los grupos de relación.**

- *Compliance officer:* es la figura que vela por prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, el riesgo de comisión de delitos y el incumplimiento normativo penal en el seno de la organización. Durante 2022 se ha nombrado un nuevo compliance officer y, desde 2021, este cargo depende directamente de la Dirección General de Aigües de Barcelona.

(2-15)

El modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales: se basa en tres principios:

- Prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona.
- Actuar, en todo momento, de acuerdo con la legislación vigente, el código ético y la normativa interna.
- Impulsar, fortalecer y hacer arraigar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.

Aigües de Barcelona dispone, dentro de su estructura ética y de acuerdo con el marco legal vigente, de una Política sobre conflictos de interés, enmarcada dentro del Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y aprobada por el propio Consejo de Administración.

Aigües de Barcelona parte de un concepto amplio de conflicto de interés que incluye el conflicto real, el potencial y el aparente y se establece la forma de actuación de todos los profesionales en esta materia.

Adicionalmente, dentro de la misma política se relacionan una serie de prohibiciones específicas, se regulan las relaciones con socios y sociedades y entidades vinculadas con los socios y se establece un régimen específico para los administradores.

Un marco ético en constante mejora

En 2020 procedimos a la revisión del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y del mapa de riesgos penales y en 2021 hicimos una actualización, dados los cambios organizativos de Aigües de Barcelona. En 2022 hemos introducido las correspondientes actualizaciones y seguimiento de controles.

Las principales medidas llevadas a cabo han sido:

- Realización de una auditoría de compliance officer/DPO en el ámbito de control interno corporativo.
- Aprobación del protocolo de diligencia debida con clientes y subcontratistas, donde se detallan las medidas que deben llevarse a cabo por parte de esta compañía antes de suscribir nuevos contratos o proyectos con terceros, con el fin de garantizar que cumplan la normativa aplicable en esta materia y, en particular, las normas de lucha contra la corrupción.
- Refuerzo de nuestras políticas de cultura ética y transparente.

(2-16, 2-24, 2-25, 2-26)

Canal ético

El canal ético de Aigües de Barcelona se creó como mecanismo de comunicación interno y externo para hacer consultas o denunciar cualquier tipo de comportamiento no ético. Para poder dar cobertura a las comunicaciones de este canal ético, disponemos de un protocolo disciplinario que complementa el protocolo de investigaciones internas relativas a los incumplimientos de las políticas internas, el cual se basa en cinco principios rectores: celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto de los derechos fundamentales.

Desde la creación del canal ético en el año 2017, no se ha recibido ninguna comunicación relativa a supuestos incumplimientos específicos de Aigües de Barcelona (incluye los conflictos de interés).

Comunicaciones recibidas por el *compliance officer* durante 2022

22 comunicaciones en total	
13	Consultas vinculadas con procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos
6	Consultas relacionadas con conflictos de interés
3	Comunicaciones relativas a las políticas aplicables a regalos y atenciones emitidas/recibidas.

Se está trabajando en un único canal de denuncia o reclamación integrado. La remediación de los impactos negativos que la organización pudiera llegar a ocasionar es un aspecto que se trataría dentro del Comité de Derechos Humanos de la compañía.

Formación y sensibilización ética

La prioridad de Aigües de Barcelona es que el servicio que ofrecemos siempre sea de la máxima calidad y, para conseguir este objetivo, son necesarios **entornos de trabajo agradables, donde los valores de cooperación, positivismo y respeto sean la norma.** Precisamente por ello, la compañía ofrece periódicamente a todos sus trabajadores y trabajadoras formación en relación con el Marco ético establecido. Ponemos a su disposición el Código ético, el Modelo de prevención de riesgos penales, que ha sido actualizado en 2022, y las principales políticas.

Durante 2022, se han realizado **siete comunicaciones** —ocho en 2021— sobre ética y cumplimiento a las personas trabajadoras y **hemos continuado desarrollando la formación relativa a nuestro marco ético.**

Lucha contra la corrupción y el soborno

La lucha contra la corrupción es un punto central de nuestro código ético. Aigües de Barcelona rechaza esta práctica desestabilizadora en todas sus formas y busca que, tanto en las relaciones internas de la compañía como en las externas, el nivel de tolerancia sea cero.

El Consejo de Administración aprobó en 2017 el Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, que contiene los principios y el marco de actuación para el control y la gestión efectiva de este tipo de amenazas, y que se basa en tres principios:

- Prevención de la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona.
- Actuar, en todo momento, de acuerdo con la legislación vigente, el código ético y la normativa interna.
- Impulsar y fortalecer una cultura preventiva basada en el principio de 'tolerancia cero' de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.

Transparencia

Aigües de Barcelona, con una firme voluntad y cultura de transparencia, aplica la normativa vigente —la que nos es aplicable— y, de manera voluntaria, amplía la información de contenidos no obligatorios a través del Portal de Transparencia y las diferentes memorias (Innovación, Sostenibilidad, Explotación, etc.) que la compañía publica anualmente. **Estamos convencidos de que la transparencia es una herramienta fundamental para generar confianza en nuestros grupos de relación y es, al mismo tiempo, la herramienta a partir de la cual rendir cuentas.**

En las reuniones de la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración se hace un seguimiento exhaustivo de las propuestas del Plan de acción en materia de transparencia y sus líneas de trabajo e implementación para continuar fortaleciendo la transparencia hacia los grupos de relación de la compañía. Además, en estas reuniones, también se informa de los aspectos más relevantes de las reuniones del Consejo de Administración de la compañía.

Con respecto al año 2022, queremos destacar **la aprobación por parte del Consejo de Administración de la Política de Transparencia,** propuesta por la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo en el Plan de Acción 2022. Algunos de los motivos por los que se propuso formalizar una Política de Transparencia son: contribuir al cumplimiento del propósito y los valores de la compañía, ajustarse al máximo a la consecución de los ODS, poner más en valor la cultura y el ecosistema de transparencia de la compañía con sus grupos de relación, fortalecer la comunicación interna y externa en esta materia de manera coherente y comprensible, etc.

La previsión es que la política se complemente con una guía de implementación y seguimiento en la que se concreten acciones alineadas con los objetivos de la compañía y en colaboración con el ámbito de diálogo y proximidad con los grupos de relación.

Los principios de la Política de Transparencia dictan:

- Fortalecer el diálogo con escucha activa y vocación transformadora.
- Compromiso de la cultura de la Transparencia, según las características de la compañía.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos.
- Salvaguardar determinada información que, por razones de confidencialidad, la compañía debe preservar.

Los compromisos adquiridos son:

- Integración de la cultura de la transparencia en la gobernanza de Aigües de Barcelona.
- Comunicación interna y externa fluida, coherente y fácilmente accesible.
- Información veraz, relevante, comprensible, útil y verificable.
- Involucrar y establecer relaciones de confianza con los grupos de relación.
- Adaptar el contenido de la información a cada grupo de relación.

Consuelo Madrid, responsable de *Governance* y Transparencia de Aigües de Barcelona

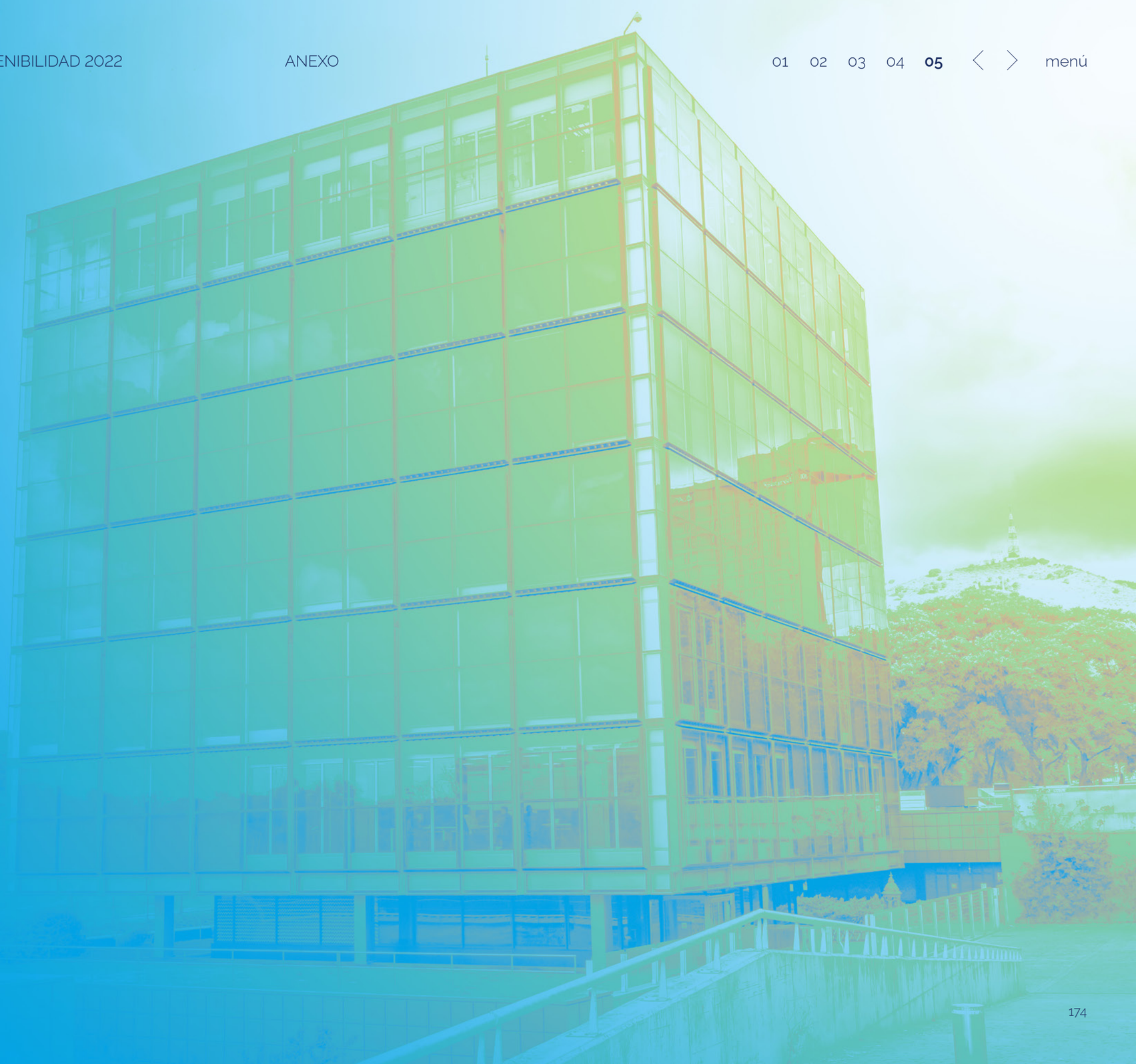
Consuelo Madrid
Responsable de Governance y Transparencia de Aigües de Barcelona

«La compañía ha asumido la transparencia empresarial como un valor fundamental que ayuda a continuar fortaleciendo la confianza con nuestros grupos de relación, en la línea de mejora continua, practicando la escucha activa y la retroalimentación y actuando con autenticidad y coherencia.

De acuerdo con nuestra cultura de transparencia empresarial, enmarcada en principios éticos y de buena gobernanza, Aigües de Barcelona elabora y pone a disposición de los grupos de relación memorias e informes periódicos, a través, entre otros medios, del Portal de Transparencia y la web corporativa. Todo ello con el fin de contribuir al cumplimiento del propósito y valores de la compañía, así como a la consecución de los ODS.

Por este motivo, no entendemos la transparencia empresarial y el rendimiento de cuentas que realizamos hacia nuestros grupos de relación como una tendencia, sino como algo esencial e indispensable de nuestra actuación, con visión estratégica 360º, asumiendo una serie de retos, como: explicar mejor, con más claridad y de forma más comprensible y estructurada qué hacemos y por qué lo hacemos, con una constante mejora y adaptación de nuestro relato y remando para que los intangibles se hagan tangibles y se concreten en acciones con impacto positivo.

En la línea de seguir avanzando en esta materia, en 2022 destacaría la aprobación por parte del Consejo de Administración de la Política de Transparencia, que se visualiza en el Portal de Transparencia de la web de Aigües de Barcelona. En la elaboración y la propuesta de esta política hemos trabajado un grupo interno transversal que nos ha permitido favorecer la escucha activa con vocación transformadora, sensibilizando en esta materia y fortaleciendo la cultura interna».



05

ANEXO

PERFIL DE LA MEMORIA

(2-14)

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de manera transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2022. El documento responde al compromiso de la compañía de informar sobre el cumplimiento y progreso en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre la contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe ha sido elaborado utilizando como referencia los estándares GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). Además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

En la elaboración de este documento, se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los ya mencionados estándares GRI, que sirven de referencia para elaboración de esta memoria de sostenibilidad, que cada año publicamos y que, en este ejercicio, complementa y detalla lo indicado en el Estado de información no financiera (EINF), que ha sido elaborado y publicado en un documento separado por quinto año. El EINF forma parte del informe de gestión de la compañía, elaborado de acuerdo con los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

Tanto los datos cuantitativos como los cualitativos incluidos en esta memoria de sostenibilidad corresponden al perímetro de consolidación de la compañía (área metropolitana de Barcelona) y han sido revisados y aprobados por todos los miembros del Comité Ejecutivo de la compañía, para después ser sometida a revisión y aprobación del Consejo de Administración, al igual que con el ejercicio de la Doble Materialidad.

El periodo objeto corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

TEMAS PRIORITARIOS Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN

Tabla de Doble Materialidad

ASG	Temas materiales	Clientes	Sociedad	Sindicatos	Personas trabajadoras	Proveedores	Administraciones públicas	Accionistas	Reguladores
A	Gestión del ciclo integral del agua	●	●	●	●	●	●	●	●
	Energía y mitigación del cambio climático		●	●	●	●	●	●	●
	Adaptación al cambio climático		●		●	●	●	●	●
	Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)		●	●	●	●	●	●	●
	Emisiones		●			●	●	●	●
	Protección del litoral y de su biodiversidad	●				●	●		
S	Bienestar, conciliación y condiciones laborales	●	●	●	●	●	●	●	
	Acción social y garantía de suministro	●	●		●	●	●	●	●
	Satisfacción de los clientes			●	●	●	●	●	●
	Atracción y fidelización del talento					●	●	●	
	Diversidad, equidad e inclusión			●	●	●	●	●	
G	Buen gobierno y gestión de riesgos		●		●	●	●	●	●
	Tecnología e innovación	●	●	●	●	●	●	●	●
	Gestión de datos y Ciberseguridad		●		●	●	●	●	●
	Cadena de suministro responsable	●			●	●	●	●	●
	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio		●		●	●	●	●	●
	Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	●	●	●		●	●	●	●
	Ética empresarial		●			●	●		●

TABLAS DE DATOS DE SOSTENIBILIDAD

ASG

Gestión del ciclo integral del agua

(2-6)

Potabilización integral del agua *(303-3)*

Agua gestionada (hm³)	**2020**	**2021**	**2022**
Producción propia de agua	124,78	119,90	109,57
Producción propia de agua superficial	85,01	74,55	72,27
Producción propia de agua subterránea	39,77	45,35	37,30
Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	67,02	68,31	79,43
Producción de agua regenerada para uso prepotable*	0	0	0,29

(*) Necesidades de bombeo en el río Llobregat a petición directa de la Agencia Catalana del Agua (ACA).

Todas las instalaciones están en zona de estrés hídrico medio-alto o alto (Fuente: World Resources Institute).

(2-6)

Transporte y almacenamiento

Red de transporte (%)	**2020**	**2021**	**2022**
Eficiencia hidráulica (ANR)	83,08	83,22	83,78

Distribución inteligente

Agua entregada (hm³)	**2020**	**2021**	**2022**
Cantidad total de agua entregada	191,8	188,21	189,00

Consumo

Consumo de agua (litros)	**2020**	**2021**	**2022**
Agua consumida por persona y día en el área metropolitana de Barcelona	108,32	104,53	101,54

Depuración

Agua depurada (hm³)	**2020**	**2021**	**2022**
Agua depurada	284,08	249,49	243,48

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDARs	**2020**	**2021**	**2022**
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	382,90	419,89	450,97
DBO5 de agua de salida de EDAR (ppm)	9,64	10,83	10,81
Porcentaje de reducción de DBO5	97,48	97,42	97,60
DQO de agua de entrada a EDAR (ppm)	728,78	821,91	868,96
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	54,86	59,33	58,77
Porcentaje de reducción de DQO	92,47	92,78	93,24
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR (ppm)	398,09	435,87	460,73
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	20,71	19,93	20,95
Porcentaje de reducción de SS	94,80	95,43	95,45
Nitrógeno de agua de entrada a EDAR (ppm)	65,78	72,87	74,35
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	31,44	30,79	32,52
Nitrógeno retirado (ppm)	34,33	42,08	41,84
Fósforo de agua de entrada a EDAR (ppm)	9,40	11,27	10,54
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	2,09	1,78	1,94
Fósforo retirado (ppm)	7,31	9,49	8,60

(2-6)

Reutilización para diversos usos o retorno al medio natural

Agua regenerada (hm³)	**2020**	**2021**	**2022**
Agua regenerada	12,35	37,99	50,30

Recursos hídricos alternativos para la mejora ambiental

Agua reutilizada (m³)	**2020**	**2021**	**2022**
Medio ambiente*	12.153.021	37.734.532	45.046.335
Agricultura**	142.000	152.065	5.115.499
Recreativo	51.233	102.200	139.064

(*) El incremento del uso ambiental se ha debido a necesidades y demandas directas de la ACA. En un primer término, debido a la situación de sequía, en la Ecofactoría Baix Llobregat, desde donde se han iniciado las pruebas para aportar agua regenerada al río Llobregat a la altura de Molins de Rei, para posteriormente ser potabilizada en la ETAP de Sant Joan Despí de acuerdo con el PES de la ACA; y en segundo término, debido al incremento de la demanda directa de la Cámara Agraria de Gavà Viladecans en el caso de la Ecofactoría Gavà-Viladecans.

(**) El agua regenerada procedente de la Ecofactoría Gavà-Viladecans tiene doble autorización (ambiental y agrícola). El incremento del uso agrícola en 2022 se debe al cambio de criterio al considerar que el uso principal es el agrícola.

Un control de calidad asegurado *(416-1)*

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	**2020**	**2021**	**2022**
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	**2020**	**2021**	**2022**
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,97	99,99	99,99
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,79	99,79	99,77

Controles efectuados	**2020**	**2021**	**2022**
Red de distribución y transporte (laboratorio)	126.315	150.955	136.085
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	270.912	270.582	277.778
Total red de distribución y transporte	397.227	421.537	413.863
Depuración (EDAR)	78.501	97.108	99.759
Cuenca del Llobregat	95.286	98.667	94.435
Número de analizadores en línea en la red	215	219	219

Energía y mitigación del cambio climático

Huella de carbono *(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)*

Evolución GEI	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Alcance 1	11.496,7	10.486,5	9.908,9	9.257,3
Alcance 2*	2.034,2	2.337,7	157,2	49,1
Alcance 3	73.801,9	62.853,1	67.486,1	69.111,7
Total	**87.332,8**	**75.677,2**	**77.552,3**	**78.418,1**

(*) El alcance 2 está calculado de acuerdo con el método Market-based.

	2020	**2021**	**2022**
FE Nacional 2021 (t CO_2 eq/MWh)	-	0,14	0,143
Emisiones indirectas energía (alcance 2) (t CO_2 eq) - *location based*	-	26.436,08	27.497,49

(305-4)

	2020	**2021**	**2022**
Emisiones directas (alcance 1) producció (t CO_2 eq)	-	1.068,45	1.219,34
Caudal total producción (hm^3)	-	120	109,57
t CO_2 eq alcance 1 producción agua potable/ hm^3 agua potable producida	-	8,9	11,13

Las emisiones de GEI las reportamos en "emisiones de CO_2 equivalente", que es la cantidad de emisiones de CO_2 que provocaría la misma intensidad radiante que una determinada cantidad emitida por un GEI o mezcla de GEI multiplicada por su potencial de calentamiento. Los GEI que se tienen en cuenta en el cálculo de la huella de carbono son: CO_2, CH_4, N_2O y gases fluorados.

Energía *(302-1)*

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)	**2020**	**2021**	**2022**
Consumo total de energía eléctrica	200.634.632	214.607.978,39	210.533.198
Consumo de gas natural	3.345.970	5.974.554,96	6.769.232
Consumo de gasóleo	412.499	227.336,00	171.031

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	**2020**	**2021**	**2022**
Consumo de energía eléctrica	97.198.141	93.639.401,00	89.817.690*
Consumo de gas natural	3.223.599	5.768.230,96	6.446.311**
Consumo de gasóleo	144.655	132.824,00	143.141

(*) La disminución respecto a 2021 se debe principalmente a un descenso del consumo en el proceso de transporte.

(**) El consumo de gas natural corresponde a la etapa de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Sant Joan Despí. Durante 2022 se ha incrementado el consumo por el aumento de la actividad una vez superadas parte de las averías que hacían que el sistema no funcionara de forma óptima.

Consumo de energía en el proceso de depuración (kWh)	**2020**	**2021**	**2022**
Consumo de energía eléctrica	99.009.123	116.303.093*	115.617.829
Consumo de gas natural	37.931	130.274**	260.115*
Consumo de gasóleo	266.110	92.237*	24.738**

Consumo de energía en oficinas (kWh)	**2020**	**2021**	**2022**
Consumo de energía eléctrica	4.475.964	4.665.484,39	5.097.680
Consumo de gas natural	84.440	76.050,00	62.806
Consumo de gasóleo	1.734	2.275,00	3.152

(*) Gas natural utilizado en el arranque de motores de biogás de la Ecofactoría Baix Llobregat. El incremento se ha debido a fluctuaciones en contadores y necesidades del servicio.

(**) Gasóleo utilizado en grupos electrógenos de EDARs y EBARs. La reducción se ha debido al remanente no consumido del año anterior.

Energía eficiente y renovable *(302-1)*

Energía eléctrica producida por fuentes renovables (kWh)	2020	2021	2022
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	17.324.735	20.740.588	17.858.654
Energía eléctrica de la planta fotovoltaica	214.416	210.812	440.997
Aportación de las placas solares térmicas en oficinas	90.916	127.429	127.429

Movilidad sostenible

Flota de vehículos eléctricos	2020	2021	2022
Número de vehículos	145	154	160

Adaptación al cambio climático

Huella hídrica *(303-5)*

Huella hídrica	2020	2021	2022
Huella hídrica (m^3)	229.300.425,30	223.607.691,17	205.793.089,47
Huella hídrica - Abastecimiento (m^3)	180.293.828,62	189.825.020,49	180.055.789,48
Huella hídrica - Saneamiento (m^3)	49.006.596,68	33.782.670,68	25.737.299,99
Huella hídrica azul (m^3)	126.993.206,66	119.567.543,09	100.303.547,35
Huella hídrica gris (m^3)	102.307.218,64	104.040.148,08	105.489.542,12
Huella hídrica directa (m^3)	228.784.240,21	217.945.051,76	200.554.782,77
Huella hídrica indirecta (m^3)	516.185,09	5.662.639,41*	5.238.306,70
Reducción de la huella hídrica respecto al año anterior (m^3)	- 1.206.072,08	5.692.734,13	11.102.990,70
Huella hídrica respecto m^3 de agua potable (m^3/m^3)	1,13	1,21	1,13
Reducción de la huella hídrica para la producción de agua regenerada (m^3)	12.346.254,00	37.967.997,00	50.016.745,00

(*) Incremento por la incorporación dentro del cálculo de los residuos de proceso.

Economía circular y uso eficiente de los recursos

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos producción (kg)	2020	2021	2022
Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional	5.547.775,00	6.145.333,95	6.314.284
Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas	5.848.191,10	5.162.803,71	5.700.434
Reactivos producción línea de agua. Desinfección final	207.718,50	223.019,92	172.132
Reactivos producción. Línea de lodos	200.538,00	542.065,00	556.830
Reactivos totales en ETAP (kg)	**11.804.222,60**	**12.073.222,58**	**12.743.680**

Debido al episodio de sequía sufrido durante 2022, el caudal de agua en el río Llobregat ha sido menor y la calidad del agua del río ha sido inferior, con mayor turbidez. Eso explica que, a pesar de tener una menor captación, se ha hecho un consumo de reactivos del tratamiento convencional similar e incluso superior al del año 2021, en que el río Llobregat tenía un caudal superior.

Por este mismo motivo, nos hemos visto obligados a utilizar más agua de pozo y a funcionar más con tratamiento avanzado, de manera que ha aumentado el consumo de reactivos de esta línea. Un ejemplo muy representativo es que se ha doblado el consumo de sosa. A su vez el incremento del tratamiento avanzado explica por qué el consumo de reactivos desinfectantes se ha reducido respecto al 2021.

También por el incremento de la producción de lodos, debido a la peor calidad del río, ha aumentado el consumo de reactivos en línea.

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos (kg)	2020	2021	2022
Reactivos depuración línea de agua (kg)	7.374.472	10.954.106	11.580.181
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.076.800	2.201.269	2.293.450
Reactivos depuración línea de desodorización (kg)	626.915	1.099.892	904.899
Reactivos totales en EDAR (kg)	**10.078.187**	**14.255.267**	**14.778.530**

En la línea de agua ha habido un incremento de reactivos que se justifica por un incremento de la carga de contaminantes de entrada y, para ello, ha sido necesario consumir más reactivos para cumplir con los límites de vertido.

Los reactivos utilizados en la línea de desodorización tienen en cuenta los utilizados en la EDAR Besòs (incluye también la línea de deshidratación de lodo, que representa un incremento del perímetro de actividad) y la Ecofactoría del Baix Llobregat.

Residuos

Valorización de residuos	2020	2021	2022
% residuos valorizados ETAPs	44,43	62,01	72,74
% residuos valorizados ecofactorías	93,24	97,26	97,14

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Generación de residuos en las ETAP

La sequía sufrida durante 2022 ha provocado una disminución de caudal y un empeoramiento de la calidad del río. Como el caudal es reducido, se ha producido menor arrastre de arenas y gravas en la captación y por ello se ha reducido el residuo producido de este tipo. Por otro lado, al haber empeorado la calidad del río, la producción de lodos general ha aumentado.

El aumento del residuo de agua con cal en los últimos años se explica por la entrada en funcionamiento de forma habitual de las ETAPs del Besòs (Besòs y Llagosta), donde el sistema de remineralización se realiza con lechada de cal que genera este residuo.

(306-3)

Residuos valorizados (toneladas)	2020	2021	2022
Lodo deshidratado a valorización	0	0	89,1
Lodo atomizado a valorización (cementera)	596,4	1.182,64	1.572,80
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	66,72	61,56	281,08
Residuos no valorizados (toneladas)	**2020**	**2021**	**2022**
Arenas de desarenaje a vertedero	700,4	455,94	129,24
Lodo deshidratado en vertedero	4,54	12,75	0
Lodo atomizado en vertedero	44	59,28	129
Lodo atomizado a estabilización	0	0	79,96
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	0	44,55	32,62
Residuos líquidos (agua con cal)	83,64	189,68	357,51

Gestión de residuos en las ETAP

		2022
Total residuos valorizados (toneladas)		**1.942,98**
No peligrosos	Preparación para la reutilización	79,44
	Reciclaje	199,94
	Otras operaciones de valorización*	1.661,90
Peligrosos	Preparación para la reutilización	0
	Reciclaje	0
	Otras operaciones de eliminación	1,70
Total residuos no valorizados (toneladas)		**728,33**
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0
	Traslado a vertedero	275,28
	Otras operaciones de eliminación**	437,47
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0
	Traslado a vertedero	0
	Otras operaciones de eliminación	15,58

(*) Uso en la fabricación de cemento.

(**) Tratamiento fisicoquímico y/o biológico.

Residuos peligrosos en las ETAP

	2022
% residuos peligrosos	**0,65**

Generación de residuos Ecofactorías

Actualmente los residuos de cribado y desarenaje generados tanto en las EDARs como en el ámbito de colectores tienen como único destino los depósitos controlados (vertederos) de residuos no especiales. Se están estudiando diferentes vías para la valorización de estos residuos, lo que permitirá reducir sensiblemente los costes derivados del transporte y su gestión de manera más sostenible con un impacto directo en la reducción de la huella de carbono.

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

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

En el año 2022 esta situación no se ha producido en ninguna de nuestras instalaciones, a diferencia de 2021, donde una fracción de los lodos de la Ecofactoría de Sant Feliu no habían podido ser valorizados por la presencia de zinc en concentraciones superiores a los umbrales establecidos en la normativa de aplicación.

(*) Considera las arenas procedentes de los procesos de depuración de las EDARs y las de la limpieza de Colectores.

(**) Corresponde a los lodos de las EDARs de Vallvidrera y Begues que se destinan a digestión anaerobia de las Ecofactorías de Sant Feliu y Gavà-Viladecans, respectivamente. Los lodos en forma deshidratada quedan incluidos en la producción de las EDARs de destino.

(***) Corresponde al lodo de las EDARs de Besòs y Montcada que, hasta el 31/01/2021, se trataba en la línea de deshidratación de lodos del Besòs, operada por una empresa externa. Pasa a ser operada por Aigües de Barcelona en fecha 01/02/22. Los lodos en forma deshidratada quedan incluidos en la producción de la EDAR de Besòs.

Residuos valorizados (toneladas)	**2020**	**2021**	**2022**
Lodo deshidratado – Uso agrícola y jardinería	58.029,69	75.764,15	73.818,51
Lodo deshidratado – Compostaje	13.498,81	127.412,35	139.559,12
Lodo deshidratado – Tratamiento anaerobio (digestión)	0,00	7.380,12	9.694,12
Lodo secado – Valorización térmica directa (cementeras)	0	0	0
Lodo secado – Compostaje	0	0	0
Lodo secado – Uso agrícola y jardinería	0	0	0
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	122,54	279,40	215,31
Residuos no valorizados (toneladas)	**2020**	**2021**	**2022**
Residuos de cribado – Depósito controlado	2.754,05	3.049,24	3.588,08
Residuos de desaranaje – Depósito controlado*	4.752,02	3.218,89	2.870,28
Lodo deshidratado – Depósito controlado	6.366,64	3.249,62	0
Lodo deshidratado – Secado térmico	624,98	26,84	0
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	79,13	69,65	110,21
Lodos líquidos (toneladas)	**2020**	**2021**	**2022**
Lodo líquido – Tratamiento anaerobio (digestión en EDAR propia)**	4.562,16	6.046,74	5.040,16
Lodo líquido – Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por gestor externo)***	1.552.579	132.131	0
Lodo líquido – Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por EDAR propia)***	0	1.320.470	1.404.995

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Gestión de residuos en Ecofactorías

		2022
Total residuos valorizados (toneladas)		**223.287,06**
No peligrosos	Preparación para la reutilización	73.822,37
	Reciclaje	158,98
	Otras operaciones de valorización*	149.261,45
Peligrosos	Preparación para la reutilización	2,79
	Reciclaje	31,84
	Otras operaciones de eliminación	9,63
Total residuos no valorizados (toneladas)		**6.568,57**
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0
	Traslado a vertedero	6.552,90
	Otras operaciones de eliminación**	0
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0
	Traslado a vertedero	0
	Otras operaciones de eliminación	15,67

(*) Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje) y tratamiento biológico anaerobio (digestión).

Residuos peligrosos en Ecofactorías

	2022
% residuos peligrosos	**0,03**

Recursos económicos dedicados al medio ambiente

(201-1)

Inversión medioambiental	2020	2021	2022
€	6.404.680	7.608.723	9.634.081

ASG Bienestar, conciliación y condiciones laborales

Seguridad y salud laboral *(403-9, 403-10)*

Seguridad y salud laboral	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia*	0,00	6,75	5,24	2,01	5,21	4,24	3,93	3,63	3,71
Índice de gravedad**	0,00	0,07	0,05	0,01	0,08	0,06	0,03	0,26	0,20
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	0	9	9	1	7	8	2	5	7
Accidentes sin baja	0	19	19	1	19	20	1	13	14
Accidentes *in itinere*	4	5	9	3	6	9	4	7	11

(*) IF = (número de accidentes con baja/horas trabajadas)*10^6. Quedan excluidos los accidentes in itinere.

Durante 2022 se han producido un total de 7 accidentes con baja, de manera que el índice de frecuencia se sitúa en un 3,71, por debajo del objetivo anual establecido.

(**) IG = (número de días perdidos/horas trabajadas)*10^3. Se han contabilizado un total de 371 días perdidos por los accidentes con baja ocurridos, lo que equivale a un índice de gravedad de 0,20, por debajo del objetivo anual establecido.

Absentismo

Absentismo	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	21.536,17	45.783,70	67.319,87	16.760,75	49.702,63	66.463,38	31.347,00	66.385,00	97.732,00
Índice de absentismo*	4,93%	4,72%	4,78%	3,38%	3,70%	3,61%	6,16	4,82	5,18

(*) Índice absentismo = (total horas absentismo/total horas trabajadas)*100

2020 y 2021 son años de plena pandemia (menos operativa y más teletrabajo), y en 2022 en el retorno a la normalidad el porcentaje de absentismo ha incrementado a un nivel equivalente prepandemia (porcentaje global 2019: 6,28%).

Clasificación de el absentismo por horas	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidente laboral	0	1.635,45	1.635,45	22,90	1.791,10	1.814,00	105,00	3.010,00	3.115,00
Accidente *in itinere*	0	397,44	397,44	0	366,82	366,82	0	2.451,00	2.451,00
Enfermedad	21.536,17	43.001,61	64.537,78	16.737,85	47.544,71	64.282,56	31.242,00	60.681,00	91.923,00
Baja de larga duración*	0	749,2	749,2	0	0	0	0	243,00	243,00
Total general	**21.536,17**	**45.783,70**	**67.319,87**	**16.760,75**	**49.702,63**	**66.463,38**	**31.347,00**	**66.385,00**	**97.732,00**

(*) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua.

Datos de accidentalidad empleados externos ubicados en nuestras instalaciones *(2-8, 403-7, 403-9)*

	2020	2021	2022
Horas trabajadas	454.522	564.525	379.702,34
Accidentes de trabajo con baja (no *in itinere*)	17	24	28
Días perdidos	178	444	568
Índice de frecuencia*	37,4	42,51	73,74
Índice de gravedad**	0,39	0,79	1,49
Accidentes de trabajo mortales	0	0	0
Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Días perdidos - Accidente de trabajo grave	0	0	0
Índice de frecuencia * - Accidente de trabajo grave	0	0	0
Índice de gravedad ** - Accidente de trabajo grave	0	0	0

Se realiza un seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras externas que trabajan en nuestras instalaciones o en la vía pública y, a nivel documental, se tiene un control digital exhaustivo del número de horas trabajadas.

Las tareas que se realizan principalmente por parte de este personal externo son mantenimientos especializados e instalación de nueva maquinaria y canalizaciones.

Las **379.702,34 horas trabajadas en 2022** equivalen a 227 trabajadores equivalentes a tiempo completo (según horas convenio de Aigües de Barcelona).

(*) Índice de frecuencia = número de accidentes laborales con baja / total de horas trabajadas) x 1.000.000

(**) Índice de gravedad = (días perdidos a causa de accidentes laborales no in itinere / total de horas trabajadas) x 1.000

Nota: Se toman para los cálculos las 20 empresas más relevantes que prestan servicios en nuestras instalaciones de acuerdo con los siguientes criterios:

- Solo aquellas que tienen trabajadores en nuestras instalaciones
- Aquellas que facturan más o de forma más recurrente
- Aquellas que realizan tareas más peligrosas (espacios confinados, trabajo en altura, químicos, manejo de maquinaria pesada, etc.)
- Subcontratos que han tenido más accidentes al año
- No incluimos empresas contratistas si son del Grupo AGBAR (de estas hacemos seguimiento de siniestralidad dentro del Servicio de Prevención Mancomunado AGBAR)

Conciliación personal, familiar y laboral

Flexibilidad	2020				2021				2022			
	Muj	Hom	Total	%	Muj	Hom	Total	%	Muj	Hom	Total	%
Número de personas con reducción de jornada para cuidar hijos u otros	25	8	33	3,05	23	8	31	2,76	21	9	30	2,61
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	260	351	611	56,42	279	343	622	55,44	209	363	653	56,88

Acción social y garantía de suministro

(203-2, 413-1)

Un agua más social para un mundo más social

Contribución social (M€)*	2020	2021	2022
Aportaciones a entidades del tercer sector (dentro LBG)	1,9	0,5	1,7
Patrocinios (dentro LBG)	-	0,4	0,6
Proyectos de acción social y otros	-	1,0	0,5
Contribución total	**1,9**	**1,9**	**2,8****

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

(**) El incremento de 0,9 millones de euros en 2022 viene provocado principalmente por el despliegue del plan director de Acción Social (proyectos realizados con el tercer sector) y por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

Acción social	2020	2021	2022
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)	86	199	212

(203-2)

Tipo de contribución a la sociedad (%)	2020	2021	2022
Educación	51	27	27
Salud	13	12	6
Desarrollo económico	15	34	28
Medio ambiente	6	2	6
Arte y cultura	1	9	5
Bienestar social	14	15	15
Otros*	0	1	13
Total	**100**	**100**	**100**

(*) Costes de gestión y Cuotas de representación a entidades.

Patrocinios*	2020	2021	2022
Euros	531.913	428.134	618.509**
Número de acciones	41	128*	149

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

(**) El incremento de 0,2 millones de euros en 2022 viene provocado, principalmente, por el incremento de acciones de proximidad (patrocinios).

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad *(203-2)*

Familias con bonificaciones y ayudas	2020	2021	2022
Fondo de Solidaridad desde 2012	41.156	46.268	0
Fondo de Solidaridad activo en fecha 31/12	34.409	0*	0
Tarifa Social	44.958	53.333	56.757

(*) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% en el 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. Con esta medida estructural, el Fondo de Solidaridad deja de destinarse a la bonificación de las facturas de las familias en situación de vulnerabilidad, que pasan a tener todas la Tarifa social.

Importes bonificados por ayuda (M€)	2020	2021	2022
Fondo de Solidaridad	2,5	1,8*	0**
Tarifa Social	2,9	4,9*	8,1**

(*) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la Tarifa Social, con un incremento de la bonificación del 50% en el 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto 'suministro de agua'. Por este motivo los cinco últimos meses del año 2021 se incrementa el importe destinado a la Tarifa Social, a la vez que se reduce el importe destinado al Fondo de Solidaridad.

(**) Durante el año 2022 todo el importe bonificado está incluido en la Tarifa Social.

(2-6)

Satisfacción de los clientes

Encuestas de satisfacción

Evolución satisfacción de los clientes	2020	2021	2022
Índice de satisfacción	7,36	7,49	7,42

Requerimientos y reclamaciones

Requerimientos	2020	2021	2022
Requerimientos para los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)*	1.475.036	1.695.897	1.853.148

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

Número de requerimientos por canal	2020	2021	2022
Oficinas en red	386.412	400.485	618.205
Oficinas	57.271	55.225	53.993
Atención telefónica	872.078	991.077	961.705
Correo electrónico	97.180	171.681	145.353
Otros canales	62.095	77.429	73.892
Total	**1.475.036**	**1.695.897**	**1.853.148**

Requerimientos generados durante el año natural por tipología	2020	2021	2022
Consultas	617.764	706.361	691.135
Reclamaciones comerciales	21.795	13.224	8.523
Reclamaciones técnicas	45.290	47.037	43.870
Solicitudes	790.187	929.275	1.109.234
Incumplimientos carta de compromisos*	386	-	-
Total	**1.475.036**	**1.695.897**	**1.853.148**

(*) A partir de 2022 se amplía con la tipología de requerimientos 'Incumplimientos carta de compromisos', que en los años anteriores no se reportaban dentro de este apartado.

(2-6)

Reclamaciones* comerciales cerradas	2020	2021	2022
Número de reclamaciones	15.587	14.228	8.335
Favorables al cliente	6.677	5.408	3.459
Desfavorables al cliente	8.081	7.747	4.055
Otros	829	1.073	821

(*) Reclamación es una demanda que hace un cliente en Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con algún servicio prestado, factura, etc.

Reclamaciones* técnicas cerradas	2020	2021	2022
Número de reclamaciones	43.750	45.758	44.113

Reclamaciones atendidas en menos de 9 días	2020	2021	2022
%	20,29	69,96	99,79

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

Los años 2020 y 2021 fueron dos años excepcionales en cuanto al no cumplimiento de nuestro Compromiso de respuesta a las reclamaciones en menos de 9 días. Los años 2020 y 2021 están marcados por el episodio de lecturas estimadas provocadas por las restricciones de la pandemia covid-19. Este hecho produjo un número de reclamaciones muy elevado, tanto que hizo que perdiéramos la capacidad de absorber y responder todo el número de reclamaciones que nos llegaban y que hacía que respondiéramos claramente fuera de plazo por falta de recursos a nivel interno. Esta situación se prolongó hasta en el año 2021, ya que todavía arrastrábamos reclamaciones del año 2020.

En el año 2022 se estabiliza el número de reclamaciones y también volvemos a garantizar la respuesta dentro de los 9 días establecidos.

Customer counsel

Customer counsel	2020	2021*	2022
Reclamaciones totales recibidas	123	121	123

Estado de las reclamaciones a 31 de diciembre	2020	2021	2022
Cerradas	123	101	121
En curso	0	20	2

Reclamaciones según tipo (% sobre el total registrado)	2020	2021	2022
Consumo de agua o escape	68,00%	55,40%	52,85%
Conceptos facturados	2,00%	5,65%	22,76%
Proceso de contratación o cambio de nombre	11,00%	15,70%	5,69%
Atención al cliente	7,00%	11,60%	3,25%
Otros	14,00%	17,30%	15,45%

Reclamaciones según tipo de gestión realizada	2020	2021	2022
Mediación	78%	78%	87%
Asesoramiento	11%	16%	2%
No aceptadas	7%	1%	2%
Transferidas a la empresa	4%	5%	9%

Reclamaciones según resultado obtenido**	2020	2021	2022
Favorables o parcialmente favorables	94%	83%	80%
Neutros: asesoría	1%	16%	13%
Desfavorables	2,5%	2%	4%
Cliente no acepta propuesta	2,5%	1%	3%
Empresa no puede aplicar propuesta	0%	0%	0%

(*) Los datos de 2021 se han actualizado a 31/12/22, y por este motivo no coinciden con los del informe del año anterior, que se extrajeron al cierre del año en estudio.

(**) Los datos de 2021 y 2022 son sobre el total de reclamaciones cerradas a 31/12/22.

La mayoría de las reclamaciones gestionadas en 2022, al igual que en años anteriores, continúan siendo las relativas a discrepancias con el consumo facturado o al tratamiento de fugas.

Nuestra plantilla *(2-7)*

Plantilla según el sexo (31/12)	2020		2021		2022	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	289	26,69%	303	27,01%	313	27,26%
Hombres	794	73,31%	819	72,99%	835	72,74%
Contribución total	**1.083**	**100%**	**1.122**	**100%**	**1.148**	**100%**

Plantilla según la edad (31/12)	2020		2021		2022	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	59	5,44%	58	5,20%	86	7,49%
Entre 30 y 50 años	699	64,55%	727	64,80%	717	6,46%
Más de 50 años	325	30,01%	337	30,00%	345	30,05
Total	**1.083**	**100%**	**1.122**	**100%**	**1.148**	**100%**

Plantilla según la categoría profesional (31/12)	2020		2021		2022	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	156	14,4%	159	14,17%	161	14,02%
Titulación de grado medio	75	6,93%	87	7,75%	101	8,80%
Cargos intermedios	335	30,93%	334	29,77%	345	30,05%
Oficiales administrativos	145	13,39%	145	12,92%	142	12,37%
Oficiales no administrativos	290	26,78%	304	27,09%	320	27,88%
Personal auxiliar, obrero y subalterno	82	7,57%	93	8,30%	79	6,88%
Total	**1.083**	**100%**	**1.122**	**100%**	**1.148**	**100%**

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2020	2021	2022
Mujeres	4	3	5
Hombres	9	6	3
Total	**13**	**9**	**8**

Ocupación *(2-7, 401-1)*

Creación neta de empleo y rotación según el sexo	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Altas durante el periodo	28	54	82	36	65	101	23	78	101
Bajas durante el periodo	43	77	120	44	110	154	48	138	186
%*	**2020**			**2021**			**2022**		
	Mujeres	**Hombres**	**Global**	**Mujeres**	**Hombres**	**Global**	**Mujeres**	**Hombres**	**Global**
Tasa de creación de empleo	9,50	6,72	7,47	11,94	8,04	9,10	7,44	9,44	8,89
Tasa de rotación	14,59	14,94	10,93	14,59	13,61	13,87	15,53	16,70	16,38

(*) Datos calculados con plantilla media.

Creación neta de empleo y rotación según la edad	2020			2021			2022		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Altas durante el periodo	36	38	8	31	63	36	36	58	7
Bajas durante el periodo	34	53	33	35	71	34	34	102	50
%*	**2020**			**2021**			**2022**		
	Mujeres	**Hombres**	**Global**	**Mujeres**	**Hombres**	**Global**	**Mujeres**	**Hombres**	**Global**
Tasa de creación de empleo	55,03	5,34	2,49	53,68	8,74	55,03	45,71	8,14	2,03
Tasa de rotación	51,97	7,45	0,01	60,61	9,85	51,97	43,17	14,31	14,53

(*) Datos calculados con plantilla media.

Contratación *(2-7)*

Promedio de contratos a tiempo parcial según el sexo	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Contratos a tiempo parcial	4,50	12,33	16,83	4,33	8,92	13,25	5,25	5,67	10,62

Promedio de contratos a tiempo parcial según la edad	2020	2021	2022
Menos de 30 años	4,25	1,33	1,00
Entre 30 y 50 años	3,00	4,50	3,50
Más de 50 años	9,58	7,42	6,42
Total	**16,83**	**13,25**	**10,92**

Promedio de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2020	2021	2022
Dirección y titulación superior	1,00	1,00	2,42
Titulación de grado medio	0	0	0
Mandos intermedios	3,24	2,33	2,67
Oficiales administrativos	3,17	3,42	3,00
Oficiales no administrativos	7,42	3,92	0,83
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,00	2,58	2,00
Total	**16,83**	**13,25**	**10,92**

Promedio de la plantilla según el sexo	2020			2021			2022		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	263,09	31,58	294,67	277,42	24,08	301,5	292,83	16,17	309,00
Hombres	742,75	60,66	803,41	753,67	54,75	808,42	774,42	52,08	826,50
Total	**1.005,84**	**92,24**	**1.098,08**	**1.031,09**	**78,83**	**1.109,92**	**1.067,25**	**68,25**	**1135,50**

Promedio de la plantilla según edad	2020			2021			2022		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	26,83	38,59	65,42	30,50	27,25	57,75	47,08	31,67	78,75
Entre 30 y 50 años	670,18	40,90	711,08	677,09	43,58	720,67	682,08	30,67	712,75
Más de 50 años	308,83	12,75	321,58	323,50	8,00	331,50	338,09	5,91	344,00
Total	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**	**1031,09**	**78,83**	**1109,92**	**1067,25**	**68,25**	**1135,50**

Promedio de la plantilla según la categoría profesional	2020			2021			2022		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	156,21	0	156,21	156,00	0	0	158,33	0,00	158,33
Titulación de grado medio	71,58	0	71,58	77,67	1,92	79,59	90,67	6,17	96,84
Mandos intermedios	321,15	18,32	339,47	324,09	14,00	338,09	331,67	14,58	346,25
Oficiales administrativos	142,25	7,92	150,17	139,50	6,74	146,24	136,33	4,33	140,66
Oficiales no administrativos	265,15	27,25	292,40	280,33	19,92	300,25	295,25	19,25	314,50
Personal auxiliar, obrero y subalterno	49,50	38,75	88,25	53,50	36,25	89,75	55,00	23,92	78,92
Total	**1005,84**	**92,24**	**1098,08**	**1031,09**	**78,83**	**1109,92**	**1.067,25**	**68,25**	**1135,50**

Despidos *(2-7)*

(2-7)

Despidos según el sexo	2020	2021	2022
Mujeres	1	8	6
Hombres	2	22	25
Total	**3**	**30**	**31**

Despidos según la edad	2020	2021	2022
Menos de 30 años	3	0	0
Entre 30 y 50 años	0	5	2
Más de 50 años	3	25	29
Total	**6**	**30**	**31**

Despidos según la categoría profesional	2020	2021	2022
Dirección y titulación superior	1	10	8
Titulación de grado medio	0	1	4
Cargos intermedios	0	12	9
Oficiales administrativos	0	7	5
Oficiales no administrativos	1	0	4
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1	0	1
Total	**3**	**30**	**31**

Atracción y fidelización del talento

Promoción *(2-7, 405-1)*

Promoción interna	2020	2021	2022
Mujeres promocionadas internamente	24	26	31
Hombres promocionados internamente	42	70	71*

(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 10,03% y el de hombres, del 8,59%.

Profesionales con retribución variable por objetivos	2020	2021	2022
Mujeres	85	77	97
Hombres	175	153	171
Total	**260**	**230**	**268**

Formación *(404-1)*

Horas de formación según la categoría y el sexo	2020			2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	1.741,48	3.671,87	5.413,35	1.951,48	3.344,12	5.295,60	2.592,10	2.944,75	5.197,85
Titulación de grado medio	964,93	2.644,48	3.609,41	895,03	2.083,53	2.978,56	1.404,20	2.542,87	3.947,07
Cargos intermedios	2.993,57	9.166,88	12.160,45	1.933,17	5.791,03	7.724,20	4.200,48	6.495,07	10.695,55
Oficiales administrativos	3.234,77	1.439,98	4.674,75	1.221,43	519,98	1.741,41	1.427,45	793,37	2.220,82
Oficiales no administrativos	33,1	7.794,30	7.827,40	6,00	8.580,10	8.586,10	281,00	11.558,78	11.839,78
Personal auxiliar, obrero y subalterno	917,72	2.578,47	3.496,19	192,00	1.233,25	1.425,25	164,42	1.030,80	1.195,22
Total	**9.885,57**	**27.295,98**	**37.181,55**	**6.199,11**	**21.552,01**	**27.751,12**	**10.069,65**	**25.365,64**	**35.096,29**

Diversidad, equidad e inclusión

Entorno de trabajo igualitario y diverso *(2-7, 405-1)*

Igualdad (%)	2020	2021	2022
Mujeres en el Consejo de Administración	31,25	40,00	43,75
Mujeres en el Comité de Dirección	50,00	50,00	33,33
Mujeres en cargos directivos y de mando	36,07	39,15	40,32

Personas con diversidad funcional según el sexo	2020	2021	2022
Mujeres	10	12	12
Hombres	15	16	15
Total	**25**	**28**	**27**
% sobre total de plantilla	**2,31**	**2,50**	**2,35**

Brecha salarial *(405-2)*

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

Brecha salarial global

Promedio de salario anual 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	313	53.223,94	835	55.178,37	54.645,50	3,54%

Promedio de salario anual 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	303	50.385,02	819	52.222,62	51.726,37	3,52%

Promedio de salario anual 2020	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Media total anual	289	49.989,57	794	52.930,86	52.145,97	5,56%

Media de retribuciones según la edad

Media de retribuciones según la edad 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	26	40.473,28	60	38.509,16	39.102,96	-5,10%
Entre 30 y 50 años	205	53.583,54	512	54.511,99	54.246,53	1,70%
Más de 50 años	82	56.367,80	263	60.278,52	59.349,01	6,49%

Media de retribuciones según la edad 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	16	38.261,65	42	36.128,00	36.716,60	-5,91%
Entre 30 y 50 años	211	50.507,38	516	51.026,37	50.875,74	1,02%
Más de 50 años	76	52.597,59	261	57.177,54	56.144,68	8,01%

Media de retribuciones según la edad 2020	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	20	36.780,18	39	33.905,93	34.880,25	-8,48%
Entre 30 y 50 años	201	49.899,85	498	51.858,71	51.295,43	3,78%
Más de 50 años	68	54.139,89	257	57.895,47	57.109,69	6,49%

Brecha salarial según la categoría profesional

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2022	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección	2	103.005,71	4	135.363,83	124.577,79	23,90%
Mando	73	68.759,86	107	73.691,32	71.691,34	6,69%
Personal técnico	111	50.751,40	198	56.929,98	54.710,49	10,85%
Personal administrativo	107	46.547,66	37	42.523,22	45.513,60	-9,46%
Personal operario	20	40.980,33	489	50.719,87	50.337,17	19,20%

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2021	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección	5	88.045,90	5	110.986,80	99.516,35	20,67%
Mando	69	64.779,49	110	71.421,75	68.861,33	9,30%
Personal técnico	99	49.160,20	180	54.882,68	52.852,12	10,43%
Personal administrativo	109	43.365,07	38	39.014,92	42.240,54	-11,15%
Personal operario	21	36.333,07	486	47.320,06	46.864,98	23,22%

Media de retribuciones según la clasificación profesional 2020	Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Dirección	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37%
Mando	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30%
Personal técnico	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29%
Personal administrativo	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20%
Personal operario	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28%

ASG

Cadena de suministro responsable

(2-6)

Evaluación de proveedores	2020	2021	2022
Proveedores evaluados	1.106	1.158	1.201
Valoración alta (8-10)	96%	96,4%	95,10%
Valoración media/alta (6-8)	4%	3,6%	4,90%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

Indicadores de certificación	2020	2021	2022
Proveedores con ISO 9001	84,30	84,10	84,7
Proveedores con ISO 14001	82,20	82,70	83,6
Proveedores con ISO 45001	69,20	70,20	72,9

Licitaciones	2020	2021	2022
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	35	60	55

Volumen de compra certificada RSC	2020	2021	2022
%	83,00	80,80	81,20

(204-1, 413-1)

Compra local	2020	2021	2022
%	78,60	71,11	75,20

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (número de proveedores)	2020	2021	2022
Local (provincia de Barcelona)	908	933	984
Resto Cataluña y España	303	354	377
Internacional	24	25	37

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (M€)	2020	2021	2022
Local (provincia de Barcelona)	191,65	208,03	188,11
Resto Cataluña y España	51,29	67,33	61,70
Internacional	0,81	0,35	0,30

(102-55)

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI | CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2023

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report.

Declaración de uso	Aigües de Barcelona - Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 utilizado	GRI 1 - Fundamentos 2021

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 2 - Contenidos Generales 2021						
2-1	Detalles organizativos	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, España		✓		
2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad			✓		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	"2022, ciclo anual 205"		✓		
2-4	Actualización de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
2-5	Verificación externa	203-204		✓		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	21, 32-39, 101-105, 142-145, 177-179, 189-190, 198		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleados/as	79-84, 106-110, 191-194		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Trabajadores que no son empleados	186		✓		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	117-120		✓		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	118-120		✓		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	118		✓		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	120, 128		✓		
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	120, 128		✓		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	175		✓		
2-15	Conflictos de interés	169-170		✓	Principio 10	

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	120, 171		✓	Principio 10	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	120		✓		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Restricciones de confidencialidad (esta información afecta a personas muy concretas y pondría en riesgo su privacidad).			
2-19	Políticas de remuneración					
2-20	Proceso para determinar la remuneración					
2-21	Ratio de compensación total anual					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3-8, 16-19		✓		ODS 12
2-23	Compromisos y políticas	85-86, 133		✓		ODS 12
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	171		✓		ODS 12
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	171		✓	Principios 1 y 2	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	171		✓	Principio 10	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	"En el año 2022 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambientales que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000€, ni tampoco multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el ámbito social o económico que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000€".		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
2-28	Afiliación a asociaciones	163		✓		ODS 17
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	162-168		✓		ODS 17
2-30	Convenios de negociación colectiva	"El 100% de los trabajadores/as de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos. 82"		✓	Principio 3	ODS 8

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 3 - Temas materiales 2021						
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	19, 164-165		✓		
3-2	Lista de temas materiales	19, 165		✓		
Gestión del ciclo integral del agua						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	32-47, 177-179		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303	Agua y efluentes 2018					
303-3	Extracción de agua	36, 177		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
GRI 416	Salud y seguridad de los clientes 2016					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	45-47, 131, 179		✓		ODS 6
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2022 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 50.000 €.		✓		ODS 6
Energía y mitigación del cambio climático						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	30-31, 48-56		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
GRI 302	Energía 2026					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	52-53, 180-181		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 305	Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	50, 180		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	50, 180		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	50, 180		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	50, 180		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducción de los GEI	48-50, 53, 125, 152, 180		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Adaptación al cambio climático						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	57-62, 181		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 201	Desempeño económico 2016					
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	57		✓		ODS 6
Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	62-66, 182-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
GRI 306	Residuos 2020					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	62, 183-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	62, 183-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
306-3	Residuos generados	62, 183-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-4	Residuos no destinados a la eliminación	62, 183-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-5	Residuos destinados a la eliminación	62, 183-184		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
Emisiones (prevención de la contaminación)						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	67-69		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Protección del litoral y biodiversidad						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	70-72		✓		ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
Bienestar, conciliación y condiciones laborales						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	75-86		✓	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6	
GRI 401	Empleo 2016					
401-1	Contratación de nuevos empleados/as y rotación de personal	192		✓	Principios 6	ODS 8
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75-76, 131		✓		ODS 3, ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	75		✓		ODS 3, ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	76		✓		ODS 3, ODS 8

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
403-5	Formación de los trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	77		✓		ODS 3, ODS 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores/as	75, 77-78		✓		ODS 3, ODS 8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores/as directamente vinculados mediante relaciones comerciales	75, 77, 186		✓		ODS 3, ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	76, 185-186		✓		ODS 3, ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	185		✓		ODS 3, ODS 8
Acción social y garantía de suministro						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	87-99		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 203	Impactos económicos indirectos 2016					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	22-28, 88-93, 187-188		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 11
GRI 413	Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	94-99, 145, 187, 198		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
Satisfacción de los clientes						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	100-105, 189-191		✓		ODS 12
GRI 417	Marketing y etiquetado 2016					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	105		✓		ODS 12

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios |	En el año 2022 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓		ODS 12
Atracción y fidelización del cliente						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	106-110, 194-195		✓		ODS 8
GRI 404	Formación y educación 2016					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	110, 195		✓		ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesionales	100%		✓		ODS 8
Diversidad, equidad e inclusión						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	110-114,		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	110-111, 119, 195		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Buen gobierno y gestión de riegos						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	117-133		✓	Todos los principios	ODS 12
GRI 201	Desempeño económico 2016					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	28, 124, 185		✓		ODS 12

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Tecnología e innovación						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	134-138		✓		ODS 9
Gestión de datos y ciberseguridad						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	139-140		✓		ODS 9
Cadena de suministro responsable						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	141-146, 198		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204	Prácticas de adquisición 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	145, 198		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	3-8, 16-19, 147-162		✓		
Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	162-169		✓		ODS 17
Ética empresarial						
GRI 3	Temas materiales 2021					
3-3	Gestión de los temas materiales	169-205		✓		ODS 12

Tabla de cobertura de los aspectos materiales *(3-1, 3-2)*

Tema material	Cobertura *	Implicación **
GRI 201: Desempeño económico 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 302: Energía 2016	Interna y externa	Directa
GRI 303: Agua y efluentes 2018	Interna y externa	Directa
GRI 305: Emisiones 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 306: Residuos 2020	Interna y externa	Directa
GRI 401: Ocupación 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 404: Formación y educación 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Interna y externa	Directa
GRI 413: Comunidades locales 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Interna y externa	Directa
Protección del litoral y biodiversidad	Interna y externa	Directa
Tecnología e innovación	Interna y externa	Directa e indirecta
Gestión de datos y Ciberseguridad	Interna y externa	Directa
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Interna y externa	Directa e indirecta
Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación	Interna y externa	Directa e indirecta
Ética empresarial	Interna y externa	Directa e indirecta

(*) Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización o fuera de la organización.
(**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto a través de las relaciones de negocio).

VERIFICACIÓN EXTERNA

(2-5)

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022

EY
Building a better working world

EY
Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 063 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

A la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2022" de Aigües de Barcelona (en adelante, la Memoria) y en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta. Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en:

- Estándares GRI.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por *AccountAbility* (*Institute of Social and Ethical Accountability*).

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.
- La Norma AA1000AS v3 de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado de Tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.

(2-5)

EY
Building a better working world

2

- Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI, y a los principios de la Norma AA1000AP (2018).
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2022 revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de *AccountAbility* AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY
Building a better working world

3

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha venido desarrollando procesos para reforzar el diálogo con sus grupos de relación, a lo largo de la cadena de valor del ciclo integral del agua. Para ello, ha considerado la importancia que su actividad tiene para la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. En 2022 realizó su último análisis de materialidad y ha mantenido vigentes los canales de comunicación con los principales representantes de sus grupos de relación, con el fin de entender cómo cambian sus necesidades y expectativas.

  Se recomienda continuar garantizando que el diálogo con los representantes de los grupos de relación permanezca activo en todo momento, manteniendo la sensibilidad hacia la evolución de sus expectativas, respondiendo a sus inquietudes y entendiendo su propia percepción a la hora de plantear iniciativas de co-creación, con las cuales generar valor compartido. Asimismo, considerar el feedback proporcionado por los grupos de relación para ajustar, no solo sus informes públicos, sino los planes de acción estratégicos de la compañía.

- **Relevancia:** en los últimos años Aigües de Barcelona ha continuado afianzando su enfoque de diálogo con sus grupos de relación, además de realizar periódicamente un análisis de materialidad, el último en 2022. Estos análisis de materialidad se han llevado a cabo a través de entrevistas, *focus groups* y encuestas. Esto ha facilitado a Aigües de Barcelona evaluar y priorizar los temas relevantes en sostenibilidad.

  Se recomienda seguir profundizando en la perspectiva de doble materialidad para poder identificar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades con una mayor precisión. Por otra parte, es conveniente seguir atendiendo a la valoración que los grupos de relación tienen de los diferentes temas de sostenibilidad como punto de referencia en la toma de decisiones de la compañía.

- **Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible en la que expresa sus valores corporativos. Además, en 2022 Aigües de Barcelona definió 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030', con la puesta en marcha de proyectos orientados a las personas, la ciudadanía y el entorno del Área Metropolitana de Barcelona. Con ellos desea dar respuesta a los principales retos de la compañía y la consecución de objetivos a 2030, a través de su contribución al desarrollo sostenible.

  Para asegurar la consecución de los objetivos estratégicos, se recomienda plantear planes de acción e hitos intermedios, así como evaluar periódicamente el nivel de respuesta que la compañía da a las necesidades y expectativas de los grupos de relación. Igualmente, se recomienda avanzar en la respuesta al marco regulatorio de sostenibilidad de la Unión Europea y su despliegue, así como a requisitos legales de sostenibilidad a nivel local y estatal.

- **Impacto:** la compañía ha definido 'la Agenda de Aigües de Barcelona 2030' como un eje clave para promover sus impactos positivos y reducir sus impactos negativos. En este sentido, Aigües de Barcelona ha venido estableciendo mecanismos para hacer seguimiento y medir sus impactos, considerando los retos del ciclo integral del agua ante el cambio climático y el contexto social en el Área Metropolitana de Barcelona.

  Se recomienda seguir avanzando en los sistemas de medición de los impactos positivos y negativos en materia de sostenibilidad, las herramientas para hacer seguimiento de los mismos, así como en los procesos de toma de decisiones, teniendo en cuenta los efectos en el corto, medio y largo plazo. Para ello, es recomendable basarse en herramientas, como los cuadros de mando, con el fin de garantizar un seguimiento y evaluación de los planes de acción diseñados para la consecución de los objetivos estratégicos.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY
Building a better working world

4

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya
ERNST & YOUNG, S.L.
2023 Núm. 20/23/01949
IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR
Segell distintiu d'altres actuacions

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

15 de junio de 2023

AA1000
Licensed Report
000-59/V3-X2ARE

A member firm of Ernst & Young Global Limited

CONTACTO

(2-3)

La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, puede ponerse en contacto con este departamento a través de los canales siguientes:

Dirección postal

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Dirección electrónica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2022

2023 © Aigües de Barcelona