



**Aigües de
Barcelona**

Con el impulso del agua,
cambiamos el futuro.
Trabajamos para las
personas, haciendo de
las ciudades un mejor
lugar para vivir

2024



Ambiental



Social



Gobernanza



Clientes



Personas trabajadoras



Proveedores



Sequía

1

Hitos destacados 2024



Ambiental

78,8 M€ en acciones destinadas al medio ambiente

Nuestra huella de carbono ha sido de **107.529,18 toneladas de CO₂ eq** (alcance 1, 2 y 3)
Emisiones evitadas en el territorio: 14.525,30 t de CO₂ eq

64,96% residuos valorizados ETAPs y **97,54%** residuos valorizados EDARs

Máxima garantía de calidad:
más de 500.000 controles analíticos al año



Social

2,7 M€ destinados a la contribución social

209 iniciativas dirigidas a más de
300.000 ciudadanos/as

Colaboramos con 187 organizaciones
culturales, sociales y vecinales

41.759 niños/as y jóvenes han participado en el
programa educativo escolar del Museu de les Aigües
(**27.021** presencialmente y **14.738** digitalmente)



Governanza

Consultadas **734 personas** de nuestros grupos de relación respecto a los temas más relevantes (ejercicio de doble materialidad)

50% de mujeres
en el Consejo de Administración

Sistema de gestión integrado basado en
14 estándares nacionales e internacionales

Implantado el **proceso de mejora continua en Debida Diligencia** de acuerdo con los Principios Rectores sobre derechos humanos de Naciones Unidas



Cientes

Índice de satisfacción: **7,72**
Índice Net Satisfaction Score (NSS)*: **65,07%**

64.637 familias con tarifa social (**11,1 M€**)

Omnicanalidad: **7 canales de atención al cliente**

Inclusión y diversidad: **6 idiomas y diversos mecanismos** para facilitar la atención de personas con discapacidad

(*) Se calcula como el número de personas que están muy satisfechas con la experiencia (otorgan una puntuación de 9 a 10) menos el número de personas insatisfechas o muy insatisfechas (otorgan una puntuación entre 0 y 6) en porcentaje respecto al total.



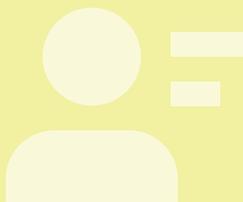
Personas trabajadoras

El **46%** de las nuevas **incorporaciones**
son jóvenes menores de 30 años

Hemos conseguido **disminuir la brecha**
salarial hasta el 2,89%, con una reducción
del 10,25% respecto a 2023

Más de 43.000 horas de formación en 2024
(36,18 horas por persona)

Reducción de un 47% del índice de frecuencia
de accidentes laborales (**IF: 2,58**), fruto de nuestro
firme compromiso con la cultura preventiva de
Seguridad y Salud Laboral



Proveedores

Compra local: **72,0%**

65,18% de compras bajo
criterios de sostenibilidad

94 licitaciones con criterios de sostenibilidad,
un 81% más respecto a 2023

Diálogo continuo con la cadena
de valor: jornadas de proveedores,
encuesta y evaluación anual



Sequía

La gestión de los últimos años ha estado fuertemente marcada por los retos derivados de la **adaptación al cambio climático**, dado nuestro contexto de escasez hídrica.

Con una visión de **anticipación**, apostamos por soluciones estructurales que incrementen la resiliencia hídrica del territorio.



Agua regenerada



El agua regenerada es la solución más sostenible para hacer frente a la sequía, ya que representa una reducción tanto de los costes económicos como ambientales respecto a la desalinización.

Hemos **multiplicado por 3,5** la producción respecto a 2020.

Impulsar nuevas inversiones, a destacar:



- Diversas actuaciones para aumentar el aprovechamiento de los recursos disponibles.
- Replicar el modelo de regeneración del polo Llobregat también en el polo Besòs, para poder incrementar aún más la producción de agua regenerada.

Excelencia en la eficiencia hidráulica

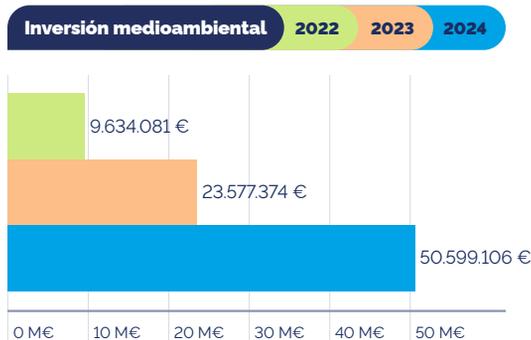


Contamos con un elevado rendimiento de la red del **84,93%**, fruto de las inversiones y de la mejora continua en la gestión de nuestros procesos.

Plan de acompañamiento a los municipios



Se han llevado a cabo acciones para ofrecer apoyo y acompañamiento a los municipios para afrontar las diferentes fases de sequía, en coordinación con las administraciones competentes (ACA, AMB y ayuntamientos) y grandes consumidores.



El volumen de inversión ha aumentado muy significativamente, principalmente a causa de las actuaciones derivadas de la situación de sequía.



Hitos destacados 2024

Hemos recibido **dos premios en los Reconocimientos go!ODS de la Red Española del Pacto Mundial** por dos iniciativas innovadoras que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas:

- Huerto urbano Regreen
- Alfabetización Punto TIC del programa Digitalízate del H6.0

Hemos sido galardonados por el **proyecto Batec en los Premios Asepeyo** por las prácticas de innovación en seguridad y salud laboral.

Hemos obtenido el **Certificado en accesibilidad universal en las oficinas de atención al cliente.**

Nuestra web también ha recibido la certificación de accesibilidad Doble A, según la norma UNE EN 301549:2020.

1

2

3

4

5

Distinción de **Empresa del Año 2023** que otorga El Periódico de Catalunya en reconocimiento por la **contribución a ciudades más circulares, justas y resilientes** a través de las alianzas público-privadas.

Hemos sido pioneros como empresa del sector agua en la **aprobación de los objetivos de reducción de emisión de gases de efecto invernadero por parte de SBTi**: a corto plazo (Near-Term) y cero emisiones netas (Net-Zero).





**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable