

Memoria de sostenibilidad ASG



- 01 La sostenibilidad, un valor esencialmente integrado
- 02 Compromiso con el entorno
- 03 Contribución responsable al bienestar social
- 04 Una Gobernanza ética, abierta y participativa
- 05 Anexo

Entrevista al director general de Aigües de Barcelona



Ignacio Escudero
Director general de Aigües de Barcelona

1. Aunque el episodio de sequía que ha durado tres años ya se considera finalizado, Cataluña sigue padeciendo una situación de emergencia hídrica estructural. ¿Qué soluciones ha aportado Aigües de Barcelona para garantizar la disponibilidad y calidad del agua durante estos tres años y de cara al futuro?

Desde Aigües de Barcelona hemos apostado desde un principio por la generación de agua regenerada como solución sostenible para garantizar el suministro de agua en cualquier circunstancia.

Con este objetivo, la compañía ha impulsado hasta 1.500 litros de agua por segundo desde la Estación Regeneradora de Agua de la depuradora del Baix Llobregat aguas arriba del río Llobregat hasta un punto, situado en Molins de Rei, donde se añade al caudal del río en condición de agua prepotable, para potabilizarla en la estación de tratamiento (ETAP) de Sant Joan Despí.

Esta solución circular ha supuesto un caso de éxito en la gestión sostenible del agua, no solo porque ha sido crucial para garantizar el suministro en el área metropolitana de Barcelona, sino porque ha permitido mantener el caudal ecológico del río, crear una barrera contra la intrusión salina en el acuífero del delta del Llobregat, regar zonas verdes y espacios agrícolas y limpiar calles, entre otros.

Por ello, **nuestro reto es replicar el modelo del polo Llobregat en el polo Besòs, y así incrementar la resiliencia hídrica del territorio metropolitano**. Para cumplir con este compromiso, estamos trabajando muy estrechamente con las administraciones para desplegar un plan de inversiones y poder aprovechar todos los recursos disponibles. La ampliación de la planta potabilizadora del Besòs para aprovechar el agua directamente desde la cabecera del Rec Comtal y también del río Besòs es un ejemplo. Esta mejora, junto con la construcción de nuevos pozos en la zona, triplicará la producción de agua potable de la instalación del Besòs para abastecer al entorno metropolitano. En definitiva, trabajamos para disponer de las infraestructuras necesarias para dejar de mirar al cielo y continuar garantizando un servicio de la máxima calidad.



2. Además de la resiliencia hídrica del territorio, ¿cómo trabaja Aigües de Barcelona para hacer frente a la emergencia climática?

Tenemos un gran reto ya que, según las estimaciones de la Agencia Catalana del Agua (ACA), el cambio climático reducirá un 22% la disponibilidad de recursos hídricos en el litoral catalán en 2050. Por ello, somos conscientes de que es necesario hacer una gestión sostenible y resiliente de todo el ciclo integral del agua y asumir un liderazgo activo hacia la acción climática, cooperando con los grupos de relación y el territorio.

En este sentido, me gustaría destacar que el año pasado Aigües de Barcelona se convirtió en la **primera empresa del mundo del sector del agua con los objetivos Net-Zero aprobados**, la designación más ambiciosa disponible a través del proceso SBTi. Además, estamos trabajando para reducir las emisiones de CO₂ de manera conjunta con nuestros proveedores a través del **Hub de Acción Climática**, un espacio donde exploramos y compartimos iniciativas para avanzar hacia las emisiones cero en toda la cadena de valor.

3. ¿Cuál es el papel de la innovación y la digitalización para alcanzar estos compromisos?

En Aigües de Barcelona la **innovación y la digitalización son dos ejes clave para la transformación de las ciudades** y la anticipación a los retos del futuro con soluciones pioneras. La **gestión inteligente de los datos o los programas de innovación abierta y participativa** nos ayudan a promover ciudades más inteligentes, sostenibles y saludables. Para avanzar en la transformación digital, el despliegue de tecnologías avanzadas como el Big Data y la Inteligencia Artificial nos debe permitir mejorar la toma de decisiones en múltiples entornos operativos del ciclo del agua.

El proyecto **RESSONA** contribuirá sin duda a la mejora de la sostenibilidad y la resiliencia del ciclo urbano del agua, gracias a la **transformación digital de todas las etapas del ciclo en el área metropolitana de Barcelona**. Es un proyecto impulsado por Aigües de Barcelona, junto con el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) y la Agencia Catalana del Agua (ACA), y fruto de un PERTE Next Generation otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

4. El agua no solo está vinculada con el desarrollo sostenible del territorio, sino también con el desarrollo social. ¿Cómo está contribuyendo Aigües de Barcelona a la transformación social del territorio metropolitano para hacer de las ciudades un lugar mejor para vivir?

Para alcanzar nuestro propósito, llevamos años contribuyendo a una sociedad más justa e igualitaria a través de un plan de acción social que en el año 2024 benefició a más de 2.800 participantes gracias a 38 iniciativas impulsadas de la mano de 25 entidades sociales y 14 municipios implicados.

El año pasado iniciamos un **plan de acción social (2024-2026)** basado en dos ejes: **la mejora del empleo de las personas en situación de vulnerabilidad y la mejora del bienestar y la salud a través del uso sostenible del agua**.

Además, con la vocación de situar a las personas en el centro y asegurar que todos los clientes sin excepción puedan acceder a nuestros servicios, el **programa CONTIGO** se ha consolidado como un programa referente a la hora de romper barreras idiomáticas, de accesibilidad o económicas.

5. ¿Cuáles son los ejes clave para alcanzar la excelencia operativa, aportar valor social y contribuir a la sostenibilidad del territorio?

Además de la innovación y la digitalización, el tiempo nos ha demostrado que el **diálogo y la escucha activa** son elementos clave para alcanzar el propósito y todos nuestros compromisos, de la mano de nuestros grupos de relación. En este sentido, tenemos claro que seguiremos manteniendo y **reforzando las alianzas con nuestros grupos de relación**, para conocer sus expectativas y necesidades y encontrar soluciones conjuntas a los principales retos que tenemos sobre la mesa.

6. De acuerdo con las nuevas directrices de la Unión Europea, la correcta gestión de los riesgos supone una ventaja competitiva para las empresas. ¿Cómo aborda Aigües de Barcelona esta gestión?

En Aigües de Barcelona tenemos implantado un proceso de análisis y evaluación de riesgos en el que está involucrada toda la compañía. Este hecho nos ha permitido disponer de un mapa de riesgos completo que incluye la perspectiva ambiental, social, reputacional y económica, entre otras.

Esta anticipación en la detección, análisis y planes de acción para mitigar los riesgos nos permite abordar las nuevas directrices y los distintos escenarios con confianza y con la máxima implicación de todas las personas trabajadoras.



Declaración del consejero delegado de Aigües de Barcelona y presidente de la Comisión de Recursos Hídricos, Sostenibilidad e Innovación



Felipe Campos
Consejero delegado de Aigües de Barcelona
y presidente de la Comisión de Recursos
Hídricos, Sostenibilidad e Innovación

||

Con reservas por debajo del 20%. Así comenzábamos 2024, **un año marcado por la sequía, con una situación de emergencia decretada por el gobierno catalán**. La situación a principios de año era crítica y hacía prever que las restricciones del verano serían muy severas, pero las lluvias de primavera contribuyeron a revertir la situación y volver a la fase de alerta por sequía en junio, con los embalses de cuencas internas alrededor de un tercio de su capacidad hasta final de año.

En este escenario de emergencia, con un impacto claro sobre el desarrollo económico, ambiental y social de Cataluña, **Aigües de Barcelona ha ido de la mano de la administración para desplegar soluciones ágiles, circulares y sostenibles**, y garantizar de este modo la resiliencia hídrica del territorio metropolitano de Barcelona, para el presente y el futuro. El agua regenerada, en este sentido, ha adoptado un papel clave para asegurar la disponibilidad y la calidad del agua en todos los hogares de los 23 municipios donde opera la compañía. Con este compromiso, desde Aigües de Barcelona estamos trabajando para extender esta solución, ya implementada en el polo Llobregat, al polo Besòs.

En los momentos de crisis es cuando adquieren más relevancia las alianzas y la colaboración público-privada. Con 158 años de experiencia, somos conscientes de que solo sumando esfuerzos se multiplican los impactos. La crisis se ha convertido, por tanto, en una oportunidad para redefinir conjuntamente **un nuevo modelo de gestión del agua más sostenible, que impulse modelos de ciudades más inteligentes, resilientes y saludables, a través de la innovación y la digitalización**.

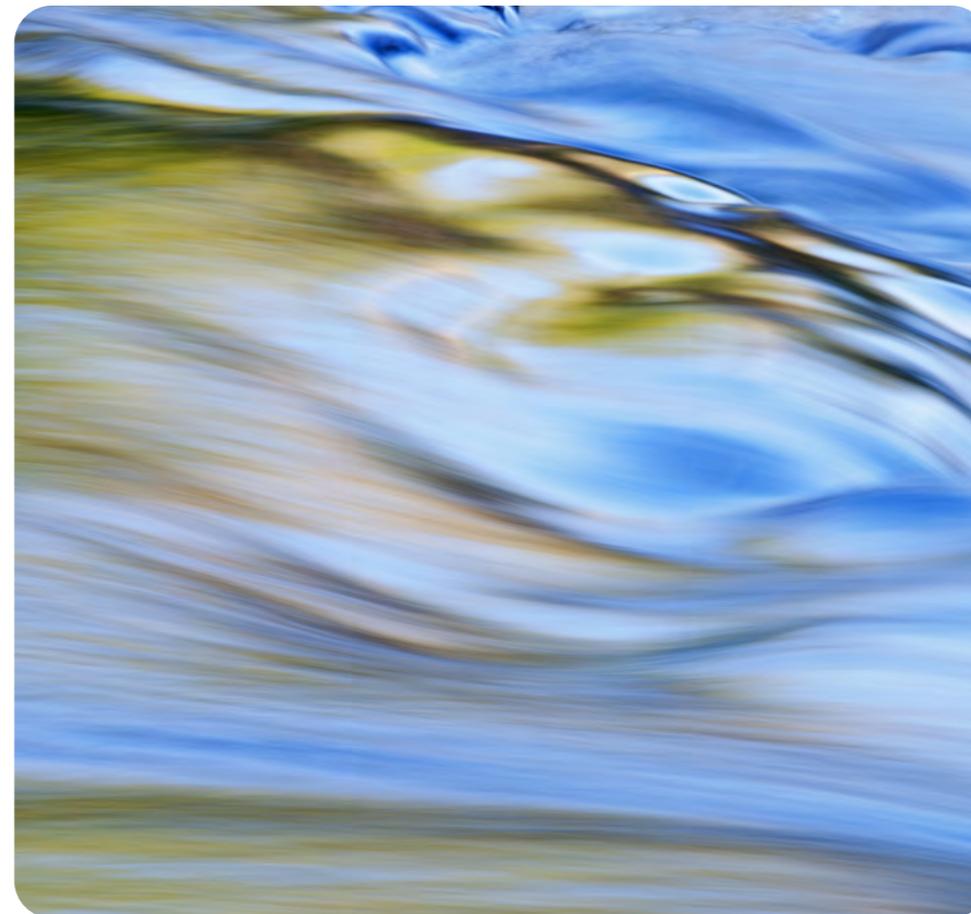
Y más allá de la gestión responsable del agua, en Aigües de Barcelona llevamos tiempo trabajando para mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellas que más lo necesitan, promoviendo una sociedad más justa, sostenible y solidaria.

La acción social de la compañía en el último año ha tenido **un impacto positivo sobre más de 2.800 personas gracias a 38 iniciativas sociales desarrolladas en 14 municipios, en colaboración con 25 entidades sociales y 9 administraciones.** En el año 2024 iniciamos un nuevo plan de acción social basado en dos líneas de proyectos: por un lado, la mejora del empleo y de la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad, a través de iniciativas transformadoras como ONA, las Becas Jóvenes Talentos o Green Jobs, y por otro, la promoción de hábitos saludables y responsables en el consumo del agua a nivel comunitario para hacer frente a la crisis climática y mejorar la resiliencia de los hogares de personas en situación de vulnerabilidad.

El diálogo, la cocreación y la proximidad con el territorio son necesarios para alcanzar nuestros compromisos ambientales y sociales y explicar, con transparencia y claridad, el impacto de nuestra actividad bajo los criterios ASG (ambiental, social y de gobernanza) a todos nuestros grupos de relación. De esta manera, reforzamos la confianza y la escucha activa con todos los agentes económicos y sociales del entorno metropolitano.

Y por último, quisiera aprovechar esta ocasión para agradecer toda la dedicación, compromiso y vocación de servicio de los profesionales de Aigües de Barcelona, que trabajan incansablemente en escenarios excepcionales como el de la sequía para seguir ofreciendo un servicio excelente y hacer posible nuestro propósito: con el impulso del agua, cambiamos el futuro, trabajando para las personas y haciendo de las ciudades un lugar mejor para vivir.

"





2024: Una sequía que persiste

Cataluña en 2024 todavía se encontraba inmersa en una crisis hídrica sin precedentes, con escasez de precipitaciones y episodios de temperaturas extremas que han afectado de forma sostenida al territorio. Aunque las lluvias de primavera y otoño permitieron una cierta recuperación de los niveles de agua en los embalses, la emergencia hídrica estructural sigue siendo uno de los grandes retos ambientales, sociales y económicos del país



En 2024 se inició, con el **estado de excepcionalidad** por sequía en las cuencas Ter-Llobregat, el principal sistema de abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona. A pesar de la mejora temporal de las reservas de agua, a cierre del año, los embalses de las cuencas internas se encontraban en el **31,41% de su capacidad**.

Ante este escenario, **Aigües de Barcelona ha mantenido su estrategia de adaptación y resiliencia hídrica**, priorizando la producción y el uso de agua regenerada como alternativa sostenible para garantizar el abastecimiento. En 2024, las fuentes alternativas de agua (regenerada y desalinizada) han supuesto más del 30% del total de agua suministrada en el área metropolitana de Barcelona, un hito clave para asegurar el abastecimiento en un contexto de cambio climático.

En este marco se ha desarrollado un plan de nuevas inversiones destinadas a aumentar el aprovechamiento de los recursos hídricos disponibles. Entre las actuaciones futuras que queremos impulsar destacamos la replicación del modelo de regeneración del polo Llobregat en el polo Besòs, con el objetivo de ampliar aún más la capacidad de aprovechamiento de agua regenerada.

Paralelamente, Aigües de Barcelona ha reforzado su colaboración con la **Agencia Catalana del Agua (ACA)** y el **Área Metropolitana de Barcelona (AMB)** para acompañar a los municipios en la gestión de la sequía, ofreciendo asesoramiento y apoyo para afrontar las diferentes fases de la emergencia hídrica.

Esta situación ha llevado a la compañía a incrementar aún más los esfuerzos en eficiencia hidráulica y ahorro de agua. Gracias a esta estrategia, el rendimiento de la red se ha mantenido en un excelente nivel llegando al 85,26%, evitando pérdidas de agua y optimizando la gestión de los recursos.

Más allá de la reutilización, **prevención, ahorro y eficiencia** se erigen como las estrategias esenciales para adaptarse a una realidad climática que cada vez pone más presión sobre los sistemas hídricos. Sin embargo, Aigües de Barcelona ha consolidado su apuesta por la **transformación digital y la innovación**, con el objetivo de ofrecer un servicio resiliente y sostenible, sin dejar atrás a los colectivos más vulnerables.



Hitos destacados del año

Medio ambiente

En 2024 Aigües de Barcelona recibió por parte de la **SBTi** (Science Based Targets Initiative) la **validación de sus objetivos de reducción de emisiones y el compromiso net-zero**.

Hemos reafirmado nuestro **compromiso con la sostenibilidad mediante la promoción de la autosuficiencia energética**. En 2024 hemos duplicado la energía eléctrica procedente de generación fotovoltaica respecto a 2023, presentando dos nuevos proyectos fotovoltaicos a una convocatoria de ayudas estatales, con los que se prevé generar, aproximadamente, 1,4 GWh anuales a dos de nuestras EDARs.

En 2024, el **volumen de agua regenerada** en el territorio metropolitano ha sido de **43.325.903 m³**; hemos multiplicado por 3,5 la producción respecto a 2020.

11 eventos deportivos han sido patrocinados durante 2024, donde se ha promovido el consumo de agua del grifo con vasos compostables y carga de cantimploras, evitando el uso de botellas de plástico.

La **flota de vehículos eléctricos** ha crecido hasta **179 vehículos** en 2024, contribuyendo a la reducción de emisiones.

Aigües de Barcelona ha **valorizado el 97,28% de los residuos** (97,54% de los residuos en las EDARs y el 64,96% en las ETAPs), manteniendo una tendencia positiva en la gestión circular de los residuos.

El **Hub de Acción Climática** mantiene su actividad con **más de 63 entidades**, consolidándose como una red activa para el impulso de proyectos de sostenibilidad y compromiso climático.



Compromiso, diversidad, equidad e igualdad

La **brecha salarial se ha reducido hasta el 2,89%**, consolidando la tendencia descendente (3,22% en 2023) y validando las políticas aplicadas de igualdad retributiva.

Se han realizado **43.806,14 horas de formación** en total, con una media de **36,18 horas por persona trabajadora**.

Aigües de Barcelona ofrece a todas sus personas trabajadoras **formación con relación al código ético**, y, durante 2024, ha realizado 14 comunicaciones de sensibilización por varios canales.

A lo largo de 2024 se han realizado **16.413 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral (SSL)**.

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

Durante 2024 se han registrado **1.507 visitas de SSL** por parte de Dirección, mandos intermedios y equipos técnicos.

Hemos **renovado el sello Bequal**, otorgado en 2019, que distingue a las compañías socialmente responsables con la discapacidad.

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



Transformación, innovación y excelencia

En 2024, se ha **consolidado el modelo de Escucha Activa**, con **527.708 encuestas realizadas** y una tasa de respuesta del **32,46%**. Los canales de atención al cliente con mejor valoración han sido el telefónico y la visita presencial, con una satisfacción media global de **4,60 sobre 5**.

El **proyecto RESSONA**, que tiene por objetivo mejorar la sostenibilidad del ciclo urbano del agua a través de la digitalización, supone la implementación de **359 soluciones digitales**, incluyendo sensores y plataformas avanzadas, como los gemelos digitales de redes, así como sistemas de monitorización y gestión de datos.

El **nuevo análisis de Doble Materialidad** se ha iniciado en 2024 de forma alineada con la nueva normativa de la Unión Europea, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), y en ella han participado **734 personas** a través de **612 encuestas, 15 entrevistas y tres focus groups**.

Se han actualizado los **Water Safety Plans (WSP)** y los **Sanitation Safety Plans (SSP)** para incluir nuevos riesgos derivados de la sequía y el uso de agua regenerada. También se ha iniciado la reutilización de aguas regeneradas para la recarga de balsas de infiltración como estrategia de resiliencia hídrica.

El proyecto europeo **LIFE NIMBUS** ha puesto en marcha la planta de producción de biometano en la ecofactoría del Baix Llobregat, con un impacto esperado de **reducción de 72 t/año de CO₂**.



Acción social, proximidad y diálogo

El compromiso social de Aigües de Barcelona se ha traducido en **2,7 M€ destinados a la sociedad**, de los que **2,3 M€** han sido para ONGs y fundaciones sin ánimo de lucro.

Durante 2024, Aigües de Barcelona ha impulsado **209 iniciativas sociales culturales y cívicas**, llegando a **más de 300.000 personas** y colaborando con **187 organizaciones**.

El **Museu de les Aigües** ha continuado como centro educativo de referencia, ampliando el programa escolar y obteniendo de nuevo el **sello de calidad pedagógica** del Consejo de Innovación Pedagógica del Ayuntamiento de Barcelona.

Se ha iniciado el **nuevo Plan de acción social 2024-2026**, que apuesta por la mejora de la calidad de vida, el empleo, la salud y el bienestar, promoviendo la economía verde y el uso sostenible del agua.

En 2024, los **programas de acción social** de Aigües de Barcelona han llegado a **2.800 personas**, que han participado en 38 iniciativas, desplegadas de la mano de **25 entidades sociales** en **14 municipios** del área metropolitana de Barcelona.

El **programa ONA** se ha desplegado en **cinco municipios** con **más de 200 participantes**. Cada euro invertido genera un retorno de **1,54€** para las administraciones públicas.

Las **Becas Jóvenes Talentos** llegan a la **9ª edición**, con **cinco nuevas becas** y un total de **39 personas jóvenes participantes**.

El programa de **voluntariado corporativo** ha implicado a **61 personas voluntarias que han participado en seis iniciativas sociales y ambientales**.

Se han llevado a cabo **39 procesos de cocreación** con grupos de relación, incluyendo foros, mesas de trabajo y jornadas participativas con administraciones, proveedores, entidades sociales y clientes.



Buena gobernanza y transparencia

Se ha aprobado la **Guía de implementación de la Política de transparencia**, con el objetivo de consolidar la cultura de transparencia y anticiparse a nuevos retos con los grupos de relación.

En 2024, Aigües de Barcelona ha **cumplido con todos los compromisos** derivados de su **financiación bancaria bajo criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)**, beneficiándose así de **bonificaciones del tipo de interés**.

Durante 2024, se han recibido **27 comunicaciones al canal ético**, pero **ninguna de ellas relacionada con incumplimientos éticos**.

Aigües de Barcelona sigue aplicando su **Código ético y de conducta anticorrupción**, actualizado en 2024 por el Consejo de Administración, que refuerza el marco de prevención de delitos y tolerancia cero con la corrupción.

En el marco de nuestro **compromiso con los derechos humanos**, los miembros del comité han estado formados por la iniciativa **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

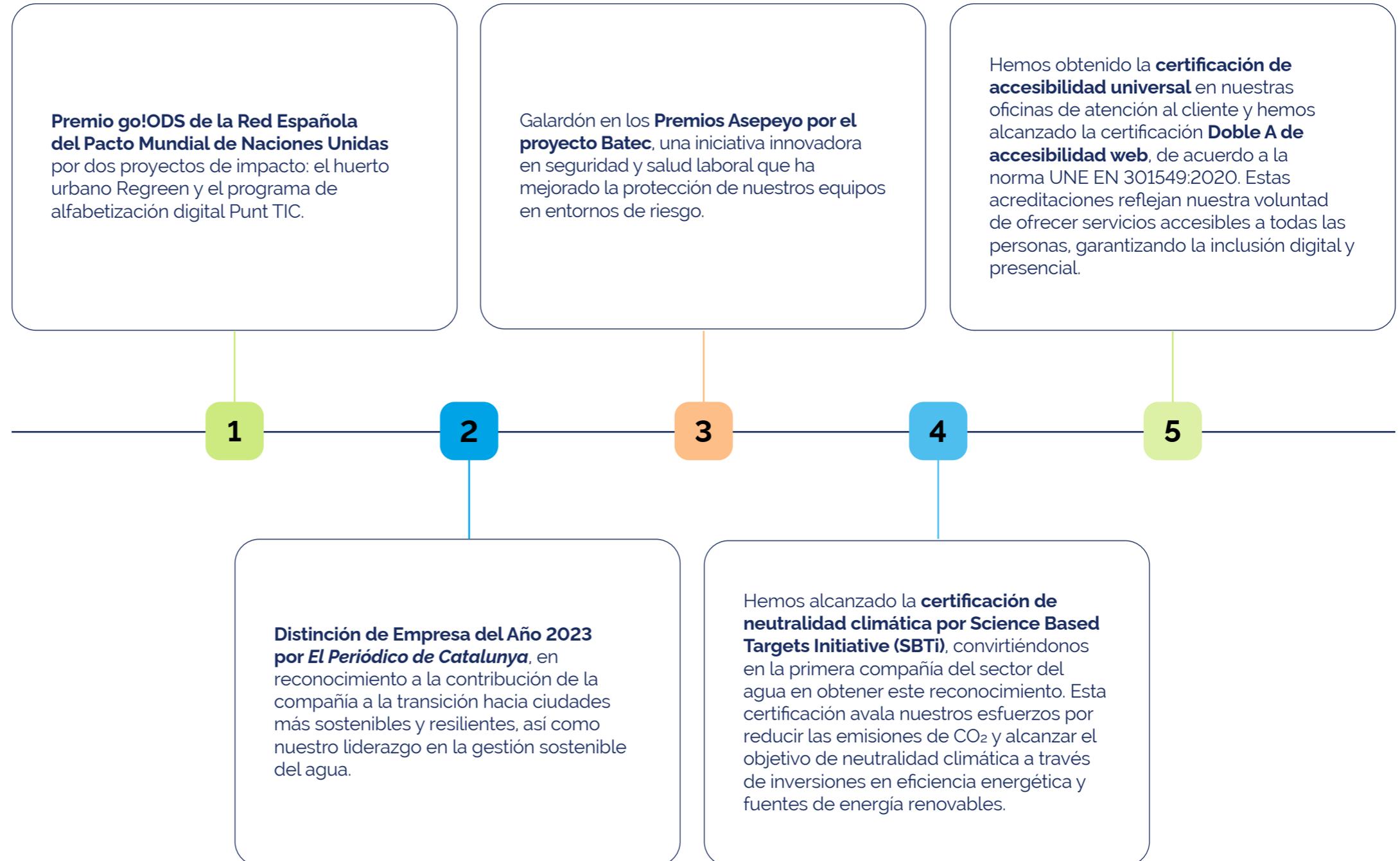
Durante 2024, se han incorporado **criterios de sostenibilidad en 94 procedimientos de contratación**, representando un **73,44% del total licitado**. Además, el **57,8% del volumen de compra** ya está certificado según criterios ASG.

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

Este 2024 Aigües de Barcelona ha reunido a sus principales proveedores en la jornada de diálogo **'La inteligencia artificial (IA) y la rendición de sostenibilidad como palancas de resiliencia'**, para fortalecer los vínculos con uno de sus grupos de relación más relevantes.



Reconocimientos





01

La sostenibilidad, un valor esencialmente integrado



Con el impulso del agua, cambiamos el futuro

El **propósito** de Aigües de Barcelona es la fuerza que nos define y nos guía en cada acción que emprendemos. No solo marca nuestro rumbo, sino que también constituye el pilar fundamental de la Estrategia 2030 de la compañía.

En Aigües de Barcelona asumimos el reto de **gestionar un recurso tan esencial como escaso**: el agua. Lo hacemos con responsabilidad, eficiencia y compromiso, dentro de un mercado regulado, garantizando una gestión responsable, sostenible y equitativa para el presente y el futuro de todas las personas y del entorno en el que habitan.





La sostenibilidad forma parte del modelo de gestión de Aigües de Barcelona, integrándose de forma transversal en la toma de decisiones y la generación de valor compartido para la sociedad. Este compromiso se articula mediante una estrategia con horizonte 2030 que se fundamenta en los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), asegurando un impacto positivo en el territorio, las comunidades y el entorno natural

01

Sin perder de vista las nuevas y futuras directrices europeas establecidas por la Directiva de Reporting de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), y en un ejercicio de anticipación, Aigües de Barcelona ha profundizado en un **análisis pormenorizado de la Doble Materialidad en 2024, un ejercicio que permite comprender tanto los impactos ambientales y sociales de la compañía como su propia influencia en el medio ambiente y la sociedad.**

Aunque el ejercicio de Doble Materialidad se inició a finales de 2024, las conclusiones definitivas no estarán disponibles hasta 2025. Por este motivo, en Aigües de Barcelona hemos continuado trabajando a lo largo de 2024 con el análisis de Doble Materialidad elaborado entre los años 2022 y 2023.

Así, vamos avanzando hacia una **gestión más responsable y eficiente del ciclo del agua**, asegurando que cada decisión contribuya a la sostenibilidad y resiliencia económica, social y ambiental de la compañía y con clara ambición y anticipación para hacer frente a los retos futuros.

Cabe destacar, asimismo, que la compañía está **certificada con la norma SGE 21 de Forética**, que garantiza un sistema de gestión ética y socialmente responsable.



La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona se alinea con las nuevas directivas de reporting con los siguientes objetivos:

Dar respuesta a los retos sociales, ambientales y de buena gobernanza que permitan consolidar a Aigües de Barcelona como agente de cambio y transformación.

Identificar soluciones y proyectos de futuro (resiliencia).

Blindar la resiliencia económica y financiera de la compañía a través de la anticipación de los riesgos en clave ASG.

Hacia 2030



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

"

La Memoria de Sostenibilidad 2024 de Aigües de Barcelona refleja, un año más, el firme compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible y la gestión del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona.

Este documento detalla las acciones, retos y logros en materia ambiental, social, económica y de buen gobierno a lo largo de todo el ejercicio. Partiendo de nuestro propósito "Con el impulso del agua cambiamos el futuro" hemos cocreado diferentes soluciones con todos los grupos de relación, soluciones que nos permiten mirar al futuro con optimismo.

Como empresa referente en la gestión del agua, seguimos innovando y adaptándonos a los retos del cambio climático, la economía circular, la transformación digital y la protección de los colectivos más vulnerables, siempre con el objetivo de garantizar un servicio de máxima calidad y preservar un recurso tan vital como el agua para las generaciones futuras.

La transparencia, la escucha activa, el diálogo, la acción social, la gestión del talento, la gestión de la cadena de valor, la seguridad y salud de las personas trabajadoras, la igualdad... se convierten en los pilares para una gestión ética y sostenible en la que todas las personas son importantes.

En un contexto marcado por los retos vinculados con la escasez hídrica, 2024 ha sido clave para sentar las bases de la resiliencia hídrica del territorio en el futuro. Aunque son muchos los retos que tenemos por delante desde la perspectiva ambiental y social, hay que afrontarlos de forma ordenada y con la máxima anticipación, procurando que se conviertan en vectores de transformación, y al mismo tiempo seguir trabajando con ambición para mantener el nivel de excelencia pensando en el beneficio comunitario de la metrópolis de Barcelona.

Es a través de esta memoria que transparentamos nuestra gestión y queremos reafirmar nuestro papel como actor clave en la construcción de una sociedad más sostenible y resiliente.

01

"



La Estrategia 2030, que supone la inclusión de los criterios ASG en la toma de decisiones, es la hoja de ruta para los próximos años, orientando las acciones y decisiones hacia un modelo de gestión más sostenible, responsable y alineado con los grandes retos sociales y ambientales del futuro





Modelo ASG para generar un impacto positivo

Aigües de Barcelona fortalece su apuesta por la sostenibilidad a través de una gestión basada en los criterios ASG. Para garantizar que estos principios se reflejen de forma efectiva en su estrategia corporativa, la compañía utiliza un **modelo ASG que permite identificar y priorizar los impactos clave en estos tres ámbitos.**

Este modelo tiene por objetivo **transversalizar la perspectiva ambiental, social, económica y de buen gobierno en toda la compañía**, haciendo partícipes a todas las personas trabajadoras de la necesidad de anticiparnos y evaluar los impactos y los riesgos para convertirlos en oportunidades, a la vez que, de forma individual, sean conocedoras de cómo su trabajo contribuye a generar un impacto positivo en el territorio y a las personas.



Este enfoque garantiza que las **decisiones de la compañía se tomen sobre una base sólida**, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las normativas europeas, y de acuerdo con la estrategia de los accionistas de Aigües de Barcelona.

En esta línea, Aigües de Barcelona ha establecido una serie de prioridades estratégicas alineadas con el **plan estratégico GreenUp de Veolia y su propia Estrategia 2030**. Esta estrategia, basada en los **criterios ASG**, tiene por objetivo consolidar un modelo de gestión excelente y responsable, capaz de responder a los retos actuales y futuros del sector.





Así pues, en cada uno de los ámbitos Ambiental, Social y de Gobernanza, se han definido los puntos estratégicos que dan respuesta a la realidad de Aigües de Barcelona, entendiéndola como una compañía que:

Gestiona un bien de primera necesidad que, a su vez, es un recurso natural escaso, con gran impacto en el medio ambiente.

Opera en un mercado regulado.

Se encuentra en un contexto de sequía y de importantes desigualdades sociales.

Tiene una clara vocación de servicio a la ciudadanía y de anticipación a los retos futuros.

Ambiental

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

Agua
Resiliencia
Calidad 

Neutralidad climática 

Biodiversidad y capital natural 

Economía circular 

Social

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

Ciudadanía 

Bienestar integral
Seguridad y salud laboral
Derechos Humanos 

Talento 

Diversidad y equidad 

Compromiso e impacto social 

Gobernanza

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

Rendición de cuentas 

Propósito y gobernanza 

Gestión del riesgo 

Transparencia y diálogo
Materialidad
Grupos de relación 

Inversiones sostenibles
Tecnología y digitalización
Innovación 

Ética y compliance 

Cadena de valor 

La consolidación del **modelo ASG a lo largo de 2024 ha tenido un impacto directo en la toma de decisiones estratégicas de Aigües de Barcelona, dando lugar a mejoras concretas en diversos ámbitos:**

- **Integración en la toma de decisiones:** la transversalización de los criterios ASG en toda la organización para garantizar un impacto positivo.
- **Mejora de la rendición de cuentas:** transparencia en la comunicación de resultados y objetivos mediante memorias de sostenibilidad e informes financieros.
- **Inclusión del análisis de los impactos, riesgos y oportunidades:** análisis de los temas materiales más relevantes para conocer en profundidad los impactos, riesgos y oportunidades que deben permitir a la compañía generar un impacto positivo.
- **Anticipación a la nueva regulación:** análisis exhaustivo de la nueva regulación europea para alinear la estrategia a las nuevas exigencias y hacerle frente.



Todo esto ha sido posible, entre otros, gracias a la herramienta digital **MIDENET**, que es la base de la gestión de los criterios ASG y de los objetivos e indicadores correspondientes, no solo desde la perspectiva estratégica y global de Aigües de Barcelona, sino también desde la perspectiva de cada uno de los ámbitos de la compañía (Operaciones, Cadena de valor, Clientes, etc.).

Así pues, 2024 ha sido un año en el que, desde la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de cuentas, se ha trabajado de forma intensiva en adaptar la herramienta **MIDENET** a las necesidades actuales y futuras, con la perspectiva de adaptarla a las nuevas reglamentaciones en términos de rendición de cuentas. Tanto es así que se ha trabajado en:

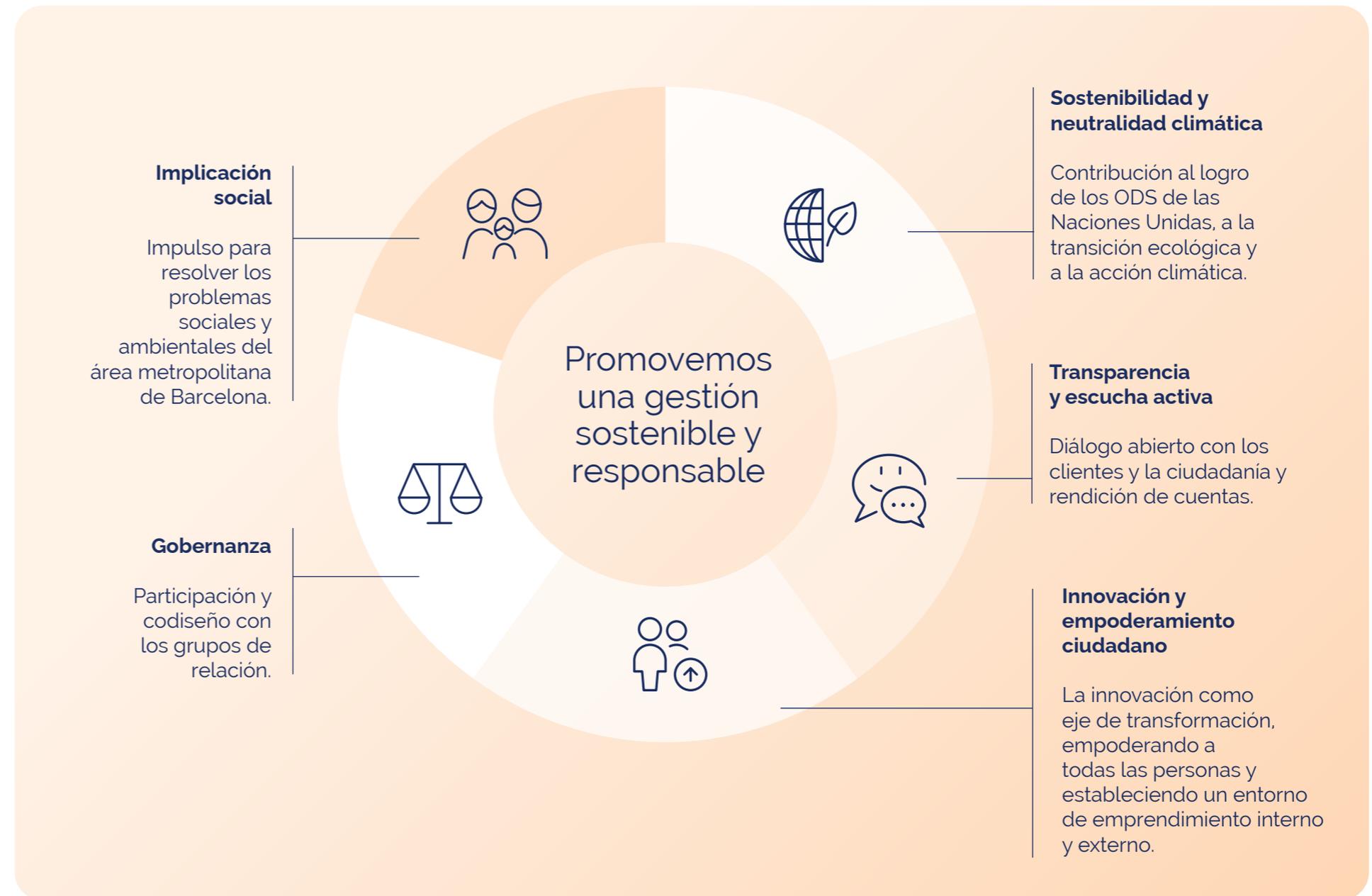
- Una nueva versión de la herramienta para adaptarla a la propia estructura de Aigües de Barcelona.
- La creación y actualización de cuadros de mando específicos para cada ámbito de la compañía.
- La mejora de la gestión, análisis y *reporting* de todos los datos (ambientales, sociales, de gobernanza y económicos).



Unos objetivos comunes: Modelo ASG y Estrategia 2030

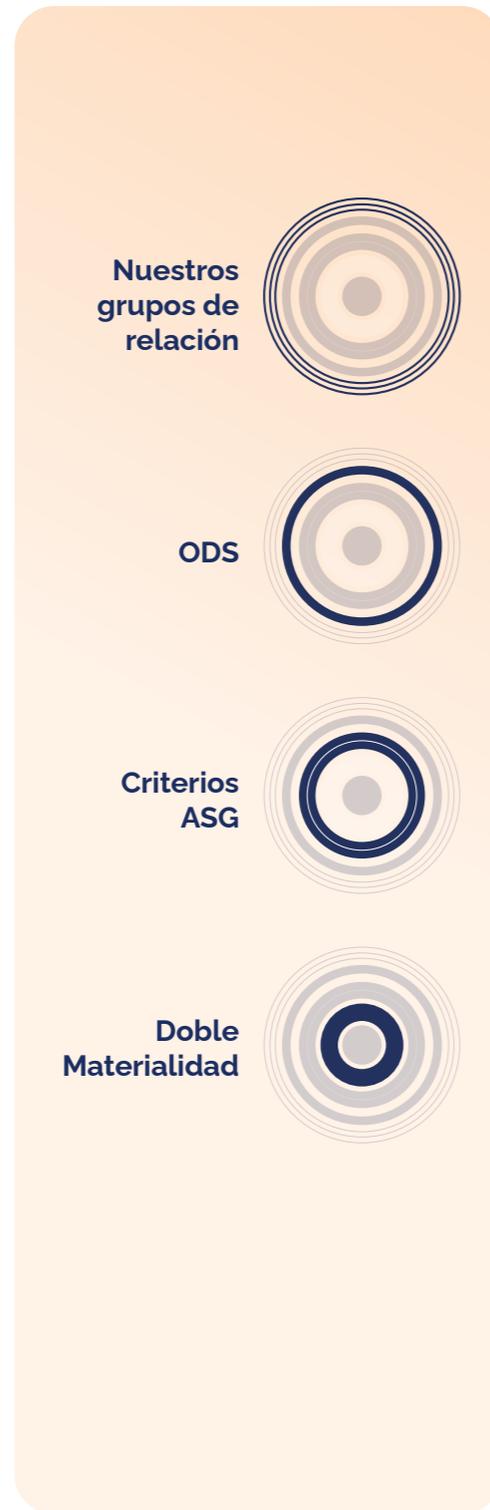
La Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona se sustenta en el propósito de la compañía, a partir del cual definimos los cinco principios orientadores que permiten la creación de valor compartido:

En un mundo en constante evolución, Aigües de Barcelona ha trazado una estrategia ambiciosa y comprometida, destinada a establecer un modelo de gestión sostenible que afronte con determinación los retos ambientales, sociales y económicos que se perfilan en el horizonte





Aigües de Barcelona forma parte del **grupo Veolia** y, como tal, tiene un propósito claro: la **transformación ecológica**. De acuerdo con los tres compromisos del **plan estratégico GreenUp de Veolia (Descarbonización, Regeneración y Descontaminación)** y al rendimiento multifacético que este supone, Aigües de Barcelona también ha desarrollado su propio **círculo de desempeño**:



... y seguimos trabajando para alinearlo a la estrategia GreenUp de Veolia

Objetivos de la Estrategia 2030

La Estrategia 2030 se despliega a través de tres pilares fundamentales -ambiental, social y gobernanza-, cada uno con metas específicas.

En 2021, Aigües de Barcelona definió sus **Objetivos Estratégicos 2030** con la voluntad de dar respuesta a los grandes retos del futuro, estableciendo una guía clara hacia un modelo de gestión más sostenible, resiliente y alineado con las necesidades del territorio. Desde entonces **estos objetivos se han ido adaptando a medida que el contexto ambiental, normativo y socioeconómico ha evolucionado, incorporando nuevas metas para hacer frente a los desafíos emergentes.**

Esta actualización ahora es más necesaria que nunca, pues el contexto de sequía, la nueva regulación europea en materia de sostenibilidad, el nuevo ejercicio de Doble Materialidad iniciado en 2024 y que verá la luz en 2025, así como la estrategia **GreenUp de Veolia y la ambición de Aigües de Barcelona para generar un impacto positivo a través de la anticipación y la innovación** supondrán de cara al año 2025 una revisión en profundidad de estos objetivos.



A día de hoy, cada objetivo estratégico se define a partir de **criterios específicos** que aseguran su coherencia e implementación efectiva:

- **Criterios ASG** de la Estrategia 2030 de Aigües de Barcelona.
- **Aspectos materiales** identificados en el análisis de la Doble Materialidad 2022-2023.
- **Sistemas de gestión** para los que tienen vinculación e impacto.
- **Cumplimiento con la Taxonomía Ambiental**, asegurando la contribución a los objetivos de sostenibilidad establecidos por la Unión Europea.
- **Relación con la financiación sostenible** de Aigües de Barcelona, garantizando la integración de estos objetivos en su estrategia de inversión responsable.

01



Objetivos estratégicos AB2030



01

ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Neutralidad climática	Implantar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos (desplazamientos <i>in itinere</i> y desplazamientos <i>in mission</i>)	Ecomovilidad <i>in itinere</i>	Reducción año a año	37%	38,4%	39,58%	41,46%
Agua (resiliencia)	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 (año base 2020) ⁽¹⁾	10% anual	62,69%	9,90%	757,00%	-29,00%
	Alcanzar una eficiencia del 85,5% en la red de abastecimiento en 2026	Rendimiento técnico hidráulico de la red de abastecimiento	Año 2026: 85,5%	83,05%	83,78%	83,51%	85,26%
Economía circular	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) ⁽²⁾	50%	0%	0%	0%	22,34%
		% de incremento de los lodos de los que se hace aprovechamiento energético (año base 2020) ⁽³⁾	35%	0%	0%	0%	0%
Economía circular	Convertir las EDARs en ecofactorías en 2030, de acuerdo con sus capacidades tecnológicas	Nº. EDARs convertidas en ecofactorías (porcentaje en función de los ejes posibles por cada EDAR) ⁽²⁾	TODAS	2	3	3	3
Agua (resiliencia)	Alcanzar un 70% de abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona a partir de recurso hídrico local	% de recurso local (cuenca Llobregat + cuenca Besòs) respecto al total de recursos utilizados en el abastecimiento de agua	70%	67%	62%	61,52%	59,45%



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Biodiversidad y capital natural	Naturalizar el 100% de nuestros espacios, preservando el medio natural y la biodiversidad de nuestras instalaciones	m ² naturalizados / total m ² instalaciones AB	100%	24,48%	34,70%	53,21%	53,82%
Neutralidad climática	Reducir un 55% la huella de carbono en 2030 (año base 2019)	% de reducción de huella de carbono respecto al año 2019 ⁽³⁾	55% vs. 2019 (74% vs. 2015)	5,27%	7,44%	-8,29%	-15,22%
Agua (calidad 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 lo que se refiere al control de nuevos contaminantes	IND1: % nuevos parámetros* controlados IND2: % nuevos parámetros* cumpliendo VP ⁽⁴⁾ * Σ 5 ácidos haloacéticos PFAS (sumatorio), bisfenol A, uranio, cloritos, clorados	IND1: 100% IND2: 80% / 100% (enero 2024)	Disponibles a partir abril 2022	85,70% 99,46%	100% 99,78%	100% 99,80%
Agua (calidad del agua)	Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Percepción de la ciudadanía respecto a la calidad organoléptica del agua (encuesta Ómnibus)	Meta 2025: incremento del 10% (año base: 2021)	40,90%	44,50%	38,94%	39,00%
Neutralidad climática	Incremento anual de 4 centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua del grifo como primera opción	Nº. de centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua de boca como primera opción	4 anualmente	1	17	10	4
Neutralidad climática	Incremento anual de la producción de CAPs (créditos de agua positiva) a partir del agua regenerada producida	Nº. de CAPs generados	2023: 5.129 2024: 5.129 2025: 10.911 2026: 16.548 2027: 18.799 2028: 19.925	-	-	5.129 ⁽⁵⁾	5.129

01

1) El total del periodo supone un incremento del 800,59, por tanto muy superior al incremento del 10% anual previsto al objetivo.

(2) No se han llevado a cabo las inversiones para evolucionar en estos indicadores, puesto que se han priorizado las actuaciones para hacer frente a la situación de sequía.

(3) En la página 78 se detalla la información sobre la tendencia de este indicador.

(4) PFAS (sumatorio): excepto zona pozos Estrella (enero 2026).

(5) Se han prorrateado los CAPs 2023 en base a la generación total del periodo 2023 y 2024.



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Compromiso e impacto social	Mantener la inversión en acción social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en acción social (criterios LBG)	Igual o superior a 1,5 M€ cada año	1,9 M€	2,84 M€	2,53 M€	2,70 M€
Compromiso e impacto social	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 BDN, HOSP, Gavà) 2027: 100%	25,0%	50,0%	50,0%	75,0%
		Sello AA en la web (incorporando área clientes) y renovar certificación anualmente	WEB 2024: 100%	NO	SI	86%	76%
Compromiso e impacto social	Informar de forma proactiva de las bonificaciones a las entidades locales de barrios con un riesgo alto de vulnerabilidad ⁽¹⁾	Charlas informativas en las entidades locales a partir del análisis de patrones de comportamiento (retraso en el pago de las facturas, periodificación constante, fraudes...)	Min. 10 charlas al año	Inicio	1	3	8
Diversidad y equidad	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 (min. 50%)	39,15%	40,32%	38,98%	40,91%
		Paridad de mujeres en posiciones técnicas (T1, T2 y T3)		35,48%	36,52%	35,05%	36,08%
		Paridad en todos los órganos de gobernanza		49,00%	45,76%	38,10%	46,00%

01



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Bienestar integral	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 inferior a 3	1,37	0,43	0,66	0,73
Bienestar integral	100% de implantación de medidas de <i>smart working</i> y bienestar a todas las personas trabajadoras que puedan disfrutar de ellas	% de las personas trabajadoras en <i>smart working</i>	100%	67,41%	75,79%	90,35%	92,49%
		Índice de satisfacción del trabajador (medido en las encuestas de clima)	2030: 8	7,90	7,90	7,90	7,90
Compromiso e impacto social	Incrementar la capacidad de generar empleo directo, indirecto, 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, inducido) por parte de AB	2% anual (2020: año de partida)	12,58%	3,08%	17,10%	7,00%
		Nº de personas trabajadoras que participan en programas que promueven la empleabilidad	10% de las personas trabajadoras	5,72%	6,68%	6,22%	10,63%
Compromiso e impacto social	Promover los servicios con valor añadido que repercutan en una eficiente gestión de datos a disposición de la <i>smart city</i>	% de implantación de la telelectura	2021 - 2025: 10% anual	59,95% (punto de partida del % de implantación)	16,53% (69,86%)	15,96% (81,00%)	6,20% (86,02)
		Nº. de casos de uso ejecutados y a disposición de los grupos de relación a partir del dato ⁽²⁾	2021 - 2025: min. 3 casos/año 2026-2030: min. 5 casos/año	1	4	0	Ha quedado absorbido por el PERTE

01



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Ciudadanía	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: 35% 2027:45% 2030: 60% de todas las transacciones	33,74%	41,20%	37,89%	37,07%
		% clientes alta OFEX - área de clientes (web)	2025: 50% 2030: 65%	34,55%	38,14%	41,98%	45,38%
		% contratos no domésticos digitalizados	2024: 45% 2027: 65% 2030: 75%	63,95%	63,63%	67,00%	69,84%
Talento	Realizar un esfuerzo en I+D+i anual igual o superior a 4,6 M€	M€ anuales destinados a I+D+i	Objetivo anual hasta 2030 igual o mayor a 4,6 M€	4,65 M€	4,849 M€	4,84 M€	5,37 M€

01

(1) Este objetivo ha sustituido al objetivo "Detectar de forma proactiva un 20% de hogares en situación de vulnerabilidad", ya que inicialmente este objetivo se estableció partiendo del uso de la herramienta Vulnerability, la cual no se ha podido desarrollar al no poder acceder a los datos de los servicios sociales municipales.

(2) Este indicador no tiene sentido una vez otorgado el PERTE de digitalización, puesto que la gran mayoría de las iniciativas que se implantan a partir de la subvención del PERTE son casos de uso a partir del dato (ver páginas 63 y 64).



ASG	OBJETIVO	INDICADOR	META 2030	PUNTO DE PARTIDA 2021	2022	2023	2024
Cadena de valor	Alcanzar un 80% del volumen de compra total direccionable bajo criterios de sostenibilidad en 2030	% de compra con criterios de sostenibilidad (año base 2021)	Meta anual 2022-2027: incr. 10% respecto año anterior Meta anual 2028-2030: incr. 5% anual respecto año anterior	39%	43,70% Supone un 12% de incremento respecto a la consecución de 2021	49,40% Supone un 13% de incremento respecto a la consecución de 2022	65,18% Supone un 31,9% de incremento respecto a la consecución de 2023
Transparencia y diálogo	Establecer mínimo 20 procesos anuales de cocreación con nuestros grupos de relación	Procesos participativos o de cocreación ofrecidos a nuestros grupos de relación	2021-2023: 20 procesos/año 2024-2030: 25 procesos/año	28	42	36	39

01



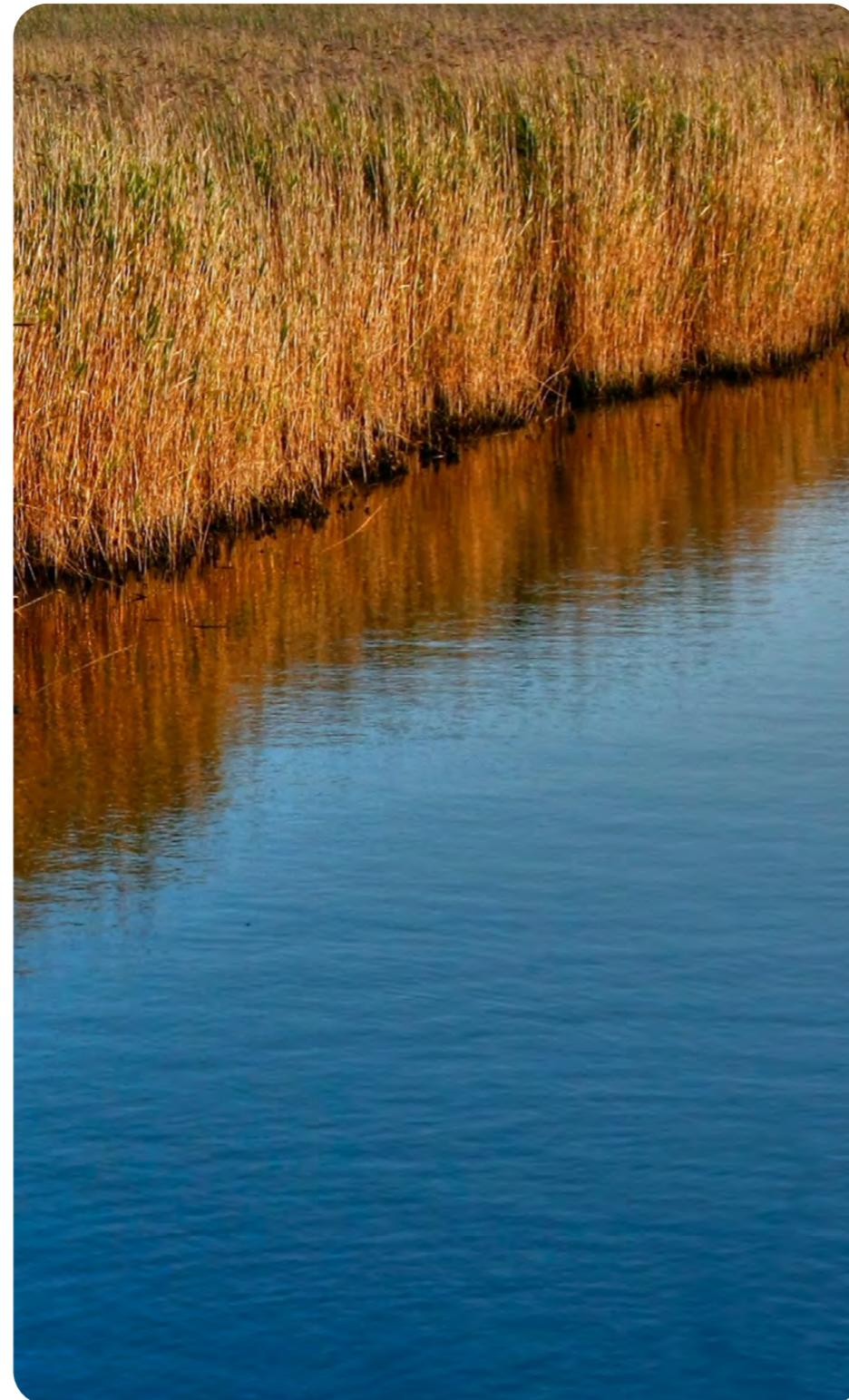
Impacto directo



Contribución directa



Contribución complementaria



Compromiso con los ODS

01

En 2015, Naciones Unidas estableció **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, desglosados en 169 metas a alcanzar para 2030**. Este conjunto de objetivos proporciona un marco común para afrontar los principales desafíos globales desde una perspectiva transversal e integrada, donde la colaboración activa de las empresas, los gobiernos y la ciudadanía es esencial.

En este contexto, hemos establecido nuestra contribución a través de tres líneas de acción que impactan a varios ODS:

- **Visión local, impacto global:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona orientadas a abordar retos *locales*, es decir, transformar problemas locales en soluciones globales.
- **Soluciones concretas:** iniciativas con soluciones claras y replicables para afrontar retos específicos.
- **Diálogo y colaboración:** trabajo conjunto con otros agentes para maximizar el impacto, contribuyendo directa o indirectamente a la consecución de los ODS.

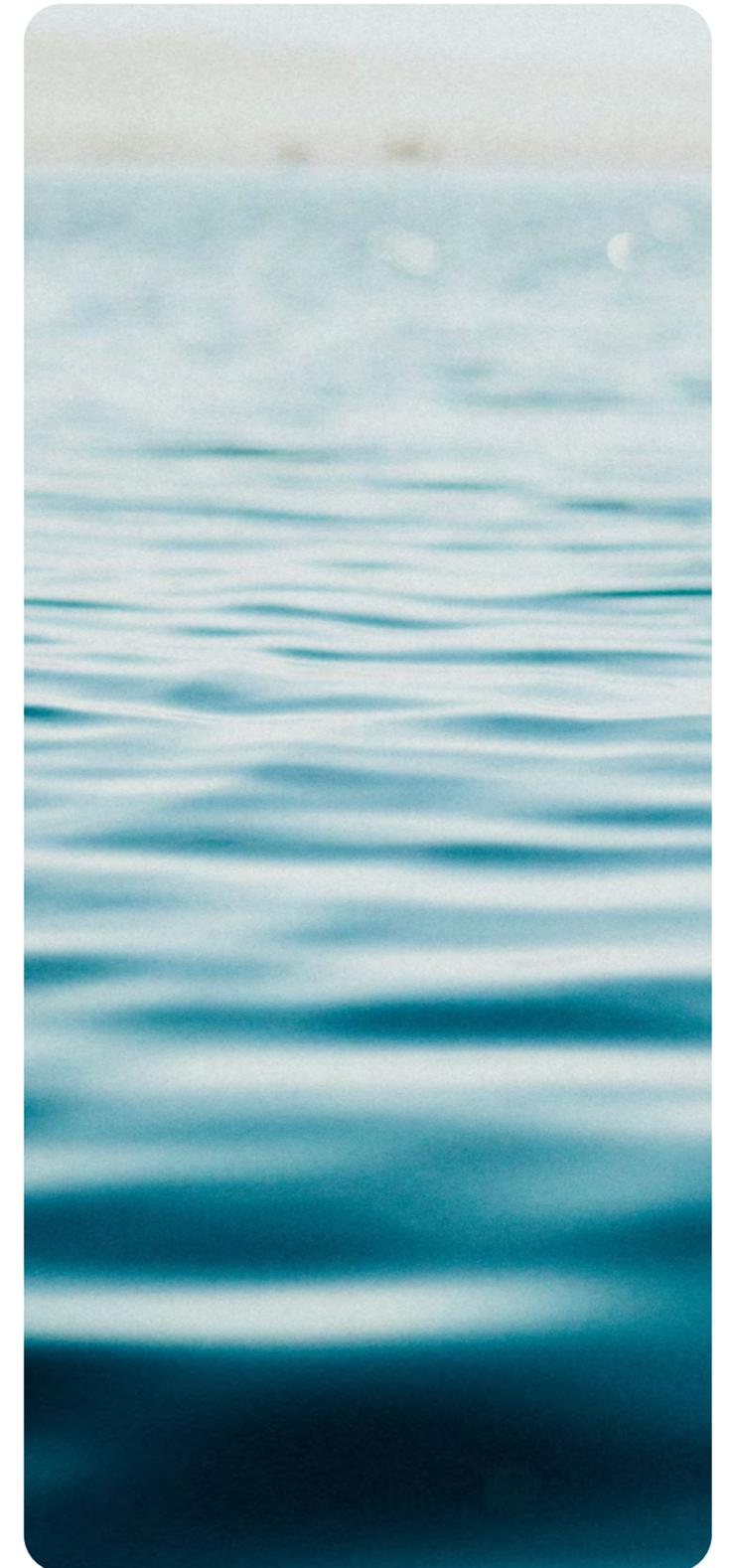


Impacto ASG

Más allá de la gestión del agua

Colaboramos activamente **con los diferentes grupos de relación** para aportar soluciones concretas a los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza. Estos retos no solo nos impulsan a generar valor compartido, sino que también definen nuestra esencia. **Nuestra misión va más allá de garantizar un eficiente servicio y una gestión responsable del agua; aspiramos a contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.**

En 2024, la compañía ha reforzado esta visión mediante un **análisis riguroso de su impacto socioeconómico, social y medioambiental**, destacando las iniciativas que contribuyen a la creación de valor y a la sostenibilidad del territorio.





Creación de valor 2024



Económico

Valor económico generado directo: **596,0 M€**

Valor económico distribuido: **520,2 M€**

Compra local: **72,0%**

65,18% de las compras bajo criterios de sostenibilidad

5 indicadores ASG asociados a la financiación sostenible



Social

2,7 M€ destinados a la contribución social

187 organizaciones se han beneficiado de nuestra ayuda impactando a más de **300.000 ciudadanos/as**

Hemos apoyado **209 iniciativas** sociales en ámbitos como la educación, salud, sensibilización y desarrollo local

Programa ONA para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral en 5 municipios con más de 200 participantes

6 iniciativas de voluntariado en las que han participado **61 voluntarios/as, con 68 personas** beneficiadas

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)



Personas trabajadoras

95,0% del equipo humano con contrato fijo

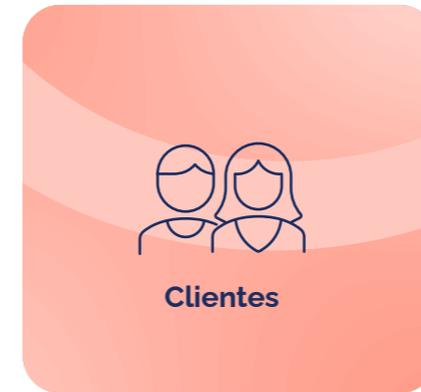
89 medidas encaminadas a facilitar la **conciliación entre la vida profesional y personal**

Más de **43.800 horas de formación** (36,18 horas por persona) en 2024

Talento joven: el 46% de las nuevas incorporaciones son jóvenes menores de 30 años

Firme compromiso con la cultura preventiva de **seguridad y salud laboral**

2,89% de brecha salarial entre hombres y mujeres



Clientes

1.314.997 clientes en 2024

Índice de satisfacción: **7,72**

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

Omnicanalidad: 7 canales coordinados de atención al cliente

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

Nuevas herramientas digitales, como el WhatsApp Business, la renovación de la app e implementación de un nuevo CRM para la gestión de clientes en 2025



Ambiental

78,9 M€ en acciones destinadas al medio ambiente

Rendimiento de la red del **85,26%**

Regeneración de agua: 43,33 hm³ en 2024, un 59% de este volumen ha sido destinado a uso prepotable

Generación de **5.129 CAPs** (créditos de agua positiva)

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

Nuestra huella de carbono ha sido de **113.968,15 t de CO₂ eq** (alcance 1, 2 y 3)

Hemos evitado la emisión en el territorio de un total de **14.640,61 t CO₂ eq** durante el año 2024

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



Gobernanza

39 procesos de cocreación con grupos de relación

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



Impacto socioeconómico

Aigües de Barcelona juega un papel esencial en la economía y la sociedad, no solo a través de su servicio esencial de suministro de agua, sino también mediante su contribución al PIB y a la generación de empleo.



El **cálculo del valor social integrado (CVSI)**, realizado en colaboración con expertos independientes (Valora) y a partir de la metodología internacional Input-Output, permite medir este impacto a distintos niveles:

- **Capacidad de generar riqueza / Impacto en PIB**
- **Empleabilidad**

Este impacto lo calculamos en diferentes alcances geográficos: España, Cataluña y el área metropolitana de Barcelona. El impacto total, además, tiene en cuenta el impacto directo (Aigües de Barcelona), el impacto indirecto (proveedores de Aigües de Barcelona) y el impacto inducido (cadena de valor de Aigües de Barcelona).



Capacidad de generar riqueza a través de la actividad de Aigües de Barcelona

Por cada 195 litros de agua entregada contribuimos a generar 1 euro de riqueza en la sociedad

España

913,22 millones de euros
0,06% del PIB

MILLONES DE EUROS

491,92
241,14
180,16

Riqueza directa

Riqueza indirecta en la cadena de proveedores

Riqueza inducida a lo largo de toda la cadena de valor

Cataluña

800,09 millones de euros
0,25% del PIB

MILLONES DE EUROS

391,10
232,82
176,17

Riqueza directa

Riqueza indirecta en la cadena de proveedores

Riqueza inducida a lo largo de toda la cadena de valor

Área metropolitana de Barcelona

722,90 millones de euros

MILLONES DE EUROS

379,26
189,66
153,98

Riqueza directa

Riqueza indirecta en la cadena de proveedores

Riqueza inducida a lo largo de toda la cadena de valor



Impacto generado por la actividad de la compañía sobre el empleo

Por cada 18,92 millones de litros de agua entregada, generamos un puesto de trabajo a tiempo completo

España

9.411,55

personas trabajadoras a tiempo completo

0,04%

del empleo

1.203,99

personas trabajadoras directas de la compañía

6.928,35

puestos de empleo indirecto en la cadena de proveedores

1.279,21

puestos de trabajo inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

Cataluña

8.231,88

personas trabajadoras a tiempo completo

0,21%

del empleo

1.203,99

personas trabajadoras directas de la compañía

5.676,07

puestos de empleo indirecto en la cadena de proveedores

1.351,82

puestos de trabajo inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

Área metropolitana de Barcelona

7.694,20

personas trabajadoras a tiempo completo

1.203,99

personas trabajadoras directas de la compañía

5.275,62

puestos de empleo indirecto en la cadena de proveedores

1.214,59

puestos de trabajo inducidos a lo largo de toda la cadena de valor

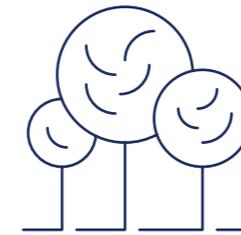


Impacto medioambiental

La sostenibilidad medioambiental es un pilar fundamental en la estrategia de Aigües de Barcelona, que tiene como objetivo alcanzar la **neutralidad climática y minimizar su huella ambiental**.

Durante el ejercicio 2024, la compañía ha invertido **50,6 millones de euros en acciones destinadas al medio ambiente** y, además, ha afrontado varios gastos con el objetivo de proteger y mejorar en este ámbito por un importe total de **28,3 millones de euros**.

Cabe destacar que, en la planificación de inversiones, aunque siempre se tienen en cuenta las necesidades del servicio, se da preferencia a aquellas iniciativas que contribuyen a la consecución de los objetivos medioambientales.



Los impactos de las inversiones de Aigües de Barcelona buscan:

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

La reducción de las emisiones propias.

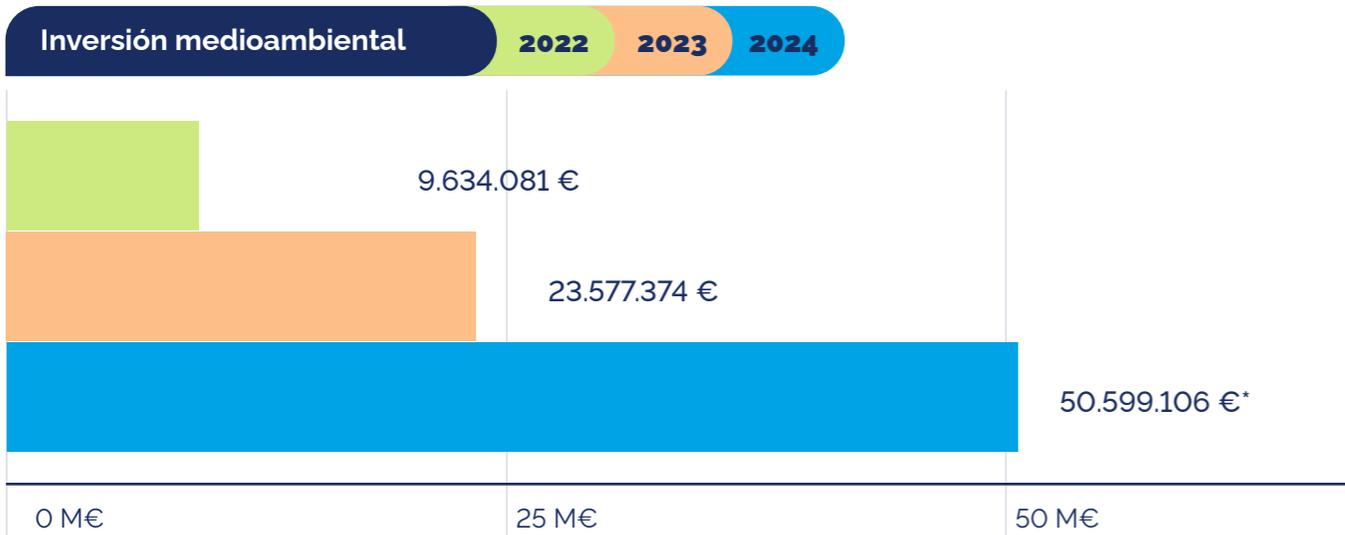
El incremento en la producción de energías renovables.

El incremento en la valorización de los residuos.

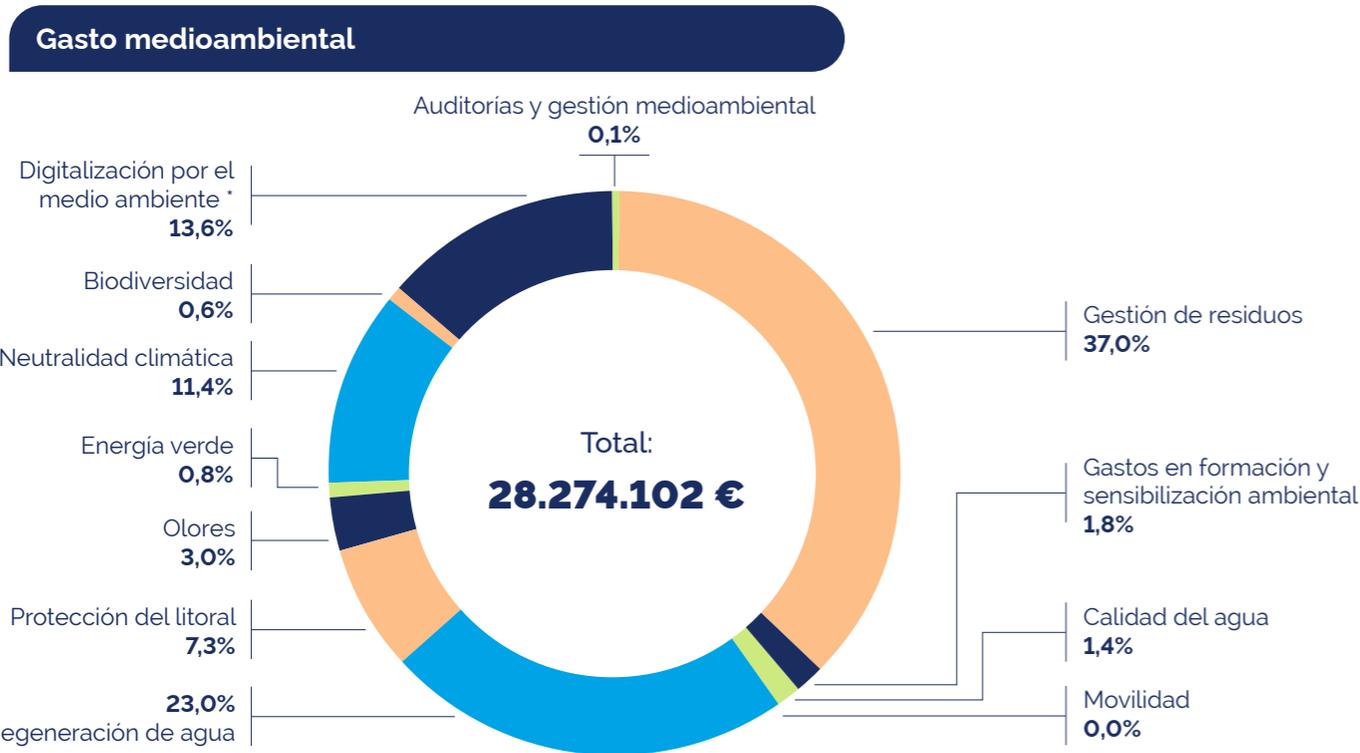
El ahorro energético.



Durante 2024, el volumen de inversión ha aumentado muy significativamente, principalmente a causa de las actuaciones derivadas de la situación de sequía



(*) Incluye inversiones del PERTE RESSONA (1,59 M€) parcialmente subvencionadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) y de la Obra de Ampliación ETAP Besòs (9,8 M€) subvencionada por el Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya. Estas inversiones han motivado el incremento importante respecto a 2023.



(*) Corresponde a los gastos del PERTE RESSONA parcialmente subvencionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD).

Cálculo valor social integrado de la acción medioambiental

Ambiental	Generación de riqueza Millones de euros	Directo	
		Indirecto	78,37
	Generación de empleo Personas trabajadoras a tiempo completo	Inducido	15,22
		Total	117,35
		Total	1.106,48

(*) Calculado para el ámbito geográfico de Cataluña.

01





Impacto social

Durante **2024**, hemos destinado **2,7 millones de euros** a la sociedad (iniciativas enmarcadas en la metodología LBG) en acciones de **educación y sensibilización ambiental de la ciudadanía, desarrollo local y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad del área metropolitana de Barcelona.**

Aigües de Barcelona utiliza el **estándar internacional LBG -London Benchmarking Group-** para medir su contribución social, así como realizar con esta metodología contrastada y rigurosa la contabilidad social de los proyectos que realiza a favor de la comunidad.



Durante 2024, 187 organizaciones se han beneficiado de nuestra contribución social



Nuestro compromiso social ha dado lugar a 209 iniciativas, con las que hemos llegado a más de 300.000 ciudadanos y ciudadanas

01

Contribución social (M€) *

2022 2023 2024

Contribución social según LBG	2022	2023	2024
Contribución social según LBG	2,8	2,5	2,7
Patrocinios	0,6	0,7	0,6
Proyectos propios y otros	2,2	1,8	2,1

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

El incremento en proyectos propios y otros se debe a la incorporación de nuevos proyectos en el marco del nuevo plan de acción social, mientras que la reducción de la aportación en patrocinios responde a un cambio de estrategia, priorizando proyectos sociales con impacto en el territorio.

Cálculo del valor social integrado específico de la acción social *

Acción social



Generación de riqueza

Millones de euros

Directo	2,56
Indirecto	0,57
Inducido	0,18
Total	3,31

Generación de empleo

Personas trabajadoras a tiempo completo

Total	64,92
--------------	--------------

(*) Calculado para el ámbito geográfico de Cataluña.



Ciudadanía activa y sostenibilidad

En Aigües de Barcelona entendemos que contribuir socialmente no solo significa gestionar de manera responsable un recurso esencial como el agua, sino también **preservar el entorno en el que operamos y situar tanto a la ciudadanía como a las personas trabajadoras en el centro** de nuestra actividad.

Esta filosofía se materializa en un **amplio programa de acción social y sensibilización ambiental**, con impacto directo en el territorio. Trabajamos para apoyar a los colectivos en situación de vulnerabilidad y, al mismo tiempo, promover la educación y la concienciación sobre el consumo responsable del agua y los efectos del cambio climático.





02

Compromiso con el entorno



Xavier Bernat.
Director de
Sostenibilidad
de Aigües de
Barcelona

"

2024 ha sido un año marcado, en el ámbito del agua, por la sequía. Una sequía que se ha convertido en la más larga y severa desde que se dispone de registros históricos. Ante esta realidad impactante, Aigües de Barcelona ha trabajado para adaptar, con la máxima celeridad y rigor, su estrategia y sus acciones a lo largo del año. Esta intensa adaptación se ha realizado en sincronía con la Generalitat de Catalunya, el Área Metropolitana de Barcelona y teniendo en cuenta todos los usos y usuarios del agua. Fruto de esta visión plural, se han implementado soluciones para hacer frente a la sequía pero también para asegurar la sostenibilidad hídrica estructural del servicio integral del agua, castigado estructuralmente en el territorio metropolitano por la emergencia climática y la escasez de recursos. Así pues, en el ámbito ambiental, la compañía ha centrado principalmente sus esfuerzos en la adaptación al cambio climático, uno de los pilares de trabajo de la Política de acción climática de Aigües de Barcelona. Son remarcables algunas de las acciones de adaptación llevadas a cabo por la compañía como, por ejemplo, los 43 hm³ de agua regenerada, la continuidad en la elaboración del Plan director metropolitano de aguas regeneradas, o el trabajo para mejorar la eficiencia hidráulica de la red metropolitana de agua potable.

En el ámbito de la mitigación del cambio climático, la compañía se ha convertido en la primera *utility* de agua del mundo en disponer de sus objetivos Net Zero alineados con el máximo calentamiento global de 1,5 °C, de acuerdo con la Science Based Targets Initiative. Este hito permite garantizar que el trabajo a realizar en materia de reducción de emisiones se oriente a las necesidades planetarias. A pesar del aumento en las emisiones de gases de efecto invernadero experimentado en 2024, causado principalmente por las acciones requeridas por la sequía, la compañía ha seguido conceptualizando e innovando en actuaciones para la reducción de emisiones como, por ejemplo, la descarbonización en la cadena de valor, la reducción de emisiones de óxido nítrico y la mejora ambiental de las obras, entre otras.

En el eje de la transición energética se ha duplicado la capacidad de generación fotovoltaica respecto a 2023, caminando así, año a año, hacia la autosuficiencia energética. En materia de biodiversidad y capital natural, se ha avanzado en la materialización de los planes de biodiversidad de las instalaciones sensibles e innovando en la naturalización de espacios. En el ámbito de la capacitación y la implicación se ha intensificado el trabajo con los grupos de relación para el reconocimiento del valor del agua y para la activación del trabajo colectivo climático.

En la vertiente de las soluciones digitales, 2024 ha sido un año clave para el proyecto PERTE Ressona, financiado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través de fondos NextGen PTRR y cofinanciado por el Área Metropolitana de Barcelona en coordinación con la Agencia Catalana del Agua. El proyecto, con 18 millones de euros de presupuesto total de implementación y mediante la transformación digital, impulsa la mejora de la sostenibilidad y la resiliencia de todas las etapas del ciclo urbano del agua en el área metropolitana de Barcelona. El PERTE Ressona es, por tanto, un proyecto nuclear para dar respuesta a los retos ambientales del ciclo del agua que, a la vez, moviliza socioeconómicamente y fomenta la irrupción de tecnología digital y nuevo conocimiento en el territorio metropolitano.

Finalmente, creo pertinente poner en valor el compromiso de la compañía y del ecosistema de talento interno en hacer frente a los enormes retos ambientales y climáticos de 2024. Un compromiso que, conjugado con el trabajo conjunto con las administraciones y el resto de grupos de relación, ha permitido alcanzar de manera sólida y con mirada abierta los logros que se detallan en este capítulo. Muestra de la relevancia del impulso en materia ambiental realizado por Aigües de Barcelona son los 78,9 M€ que la compañía ha dedicado en 2024 a este ámbito, un 48,8% más que los recursos destinados en el año anterior.

"



El cambio climático sigue siendo uno de los grandes retos de la actualidad, y cada vez es más evidente y urgente.

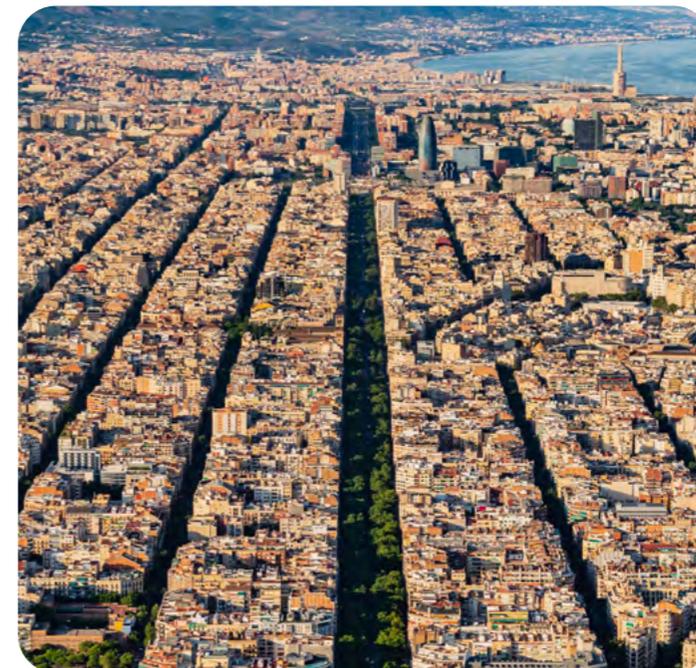
En Cataluña, en 2024, ya no solo hablamos de cambio climático, sino de **crisis climática**, con impactos que afectan directamente a nuestro día a día. La combinación de décadas de incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero y fenómenos meteorológicos extremos ha situado al territorio en una situación que requiere una gestión cuidadosa y responsable.

Después de un 2023 que se convirtió en el segundo año más cálido en Cataluña, y también el más seco en la franja litoral y prelitoral del país, parece que, aunque la situación en 2024 no ha sido tan extrema, **la sequía sigue siendo una amenaza para la región**. Las características del clima mediterráneo, con lluvias irregulares y temperaturas en aumento, junto con la limitada capacidad de los ríos de las cuencas internas y el incremento de la demanda de agua, hacen necesario un esfuerzo colectivo para garantizar la sostenibilidad del recurso.

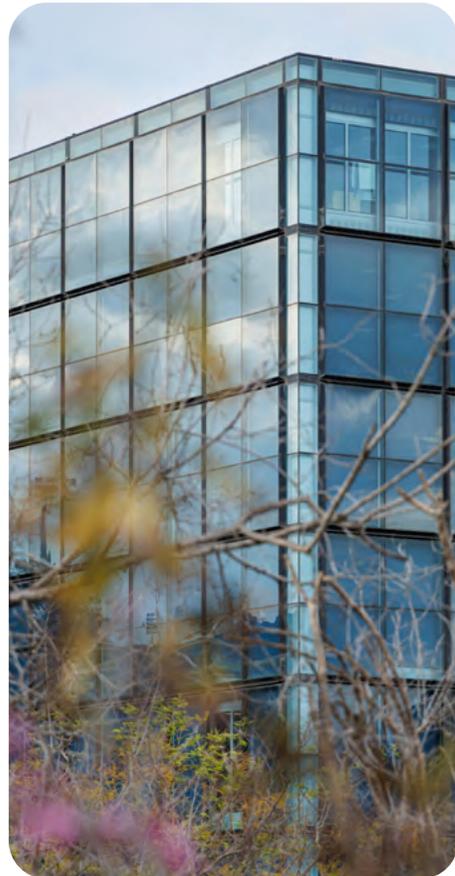
Ante este escenario, es necesario impulsar un **cambio de modelo en la gestión del agua y de los recursos naturales**. La crisis climática requiere una respuesta coordinada y efectiva por parte de administraciones, empresas y ciudadanía, con el objetivo de garantizar un uso más eficiente y sostenible de los recursos hídricos y preservar el medio ambiente para las futuras generaciones.

El contexto actual presenta nuevos desafíos para la gestión del ciclo del agua, condicionado por factores como el cambio climático, la escasez de recursos, la evolución tecnológica y la transición energética

Aigües de Barcelona ha llevado a cabo un análisis exhaustivo del entorno para identificar los riesgos que pueden comprometer la continuidad y calidad del servicio, así como las oportunidades que permiten avanzar hacia un modelo más resiliente, eficiente y sostenible.



Riesgos y retos presentes y futuros



Amenazas



Escasez de recursos hídricos: tiene consecuencias sobre la disponibilidad y la calidad del agua, el aumento de la desertificación, cambios en los ecosistemas y zonas húmedas, incremento de tensiones entre sectores por el uso del agua (energía, regadío, uso doméstico, industria...).



Impacto del cambio climático sobre las infraestructuras: los fenómenos atmosféricos de alta intensidad pueden provocar daños importantes y alterar el servicio de manera significativa en zonas muy localizadas.

Oportunidades



Alineación y posicionamiento respecto a 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 del espacio público, conservación y creación de biodiversidad, economía circular, transparencia...).



Uso de agua regenerada: situaciones de escasez de agua, palancas en las estrategias de economía circular tanto a nivel europeo como estatal, emergencia climática, etc.



Reducción y optimización de energía, aprovechando los procesos operativos del ciclo integral del agua (intensivos en consumo energético) y la transición energética (renovables y autoconsumo).



02

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



La sequía:
una prioridad
urgente y
un desafío
global





David Lozano.
Responsable de Grandes Obras – Dirección de Gestión de Activos

"

La persistente sequía que ha afectado a Cataluña en los últimos tres años ha puesto de manifiesto la necesidad de disponer de recursos alternativos para garantizar el abastecimiento de agua, reduciendo así la dependencia del régimen pluviométrico.

En este contexto, se reafirma la importancia de la estrategia adoptada hace años por la compañía, basada en la regeneración de aguas depuradas para convertirlas en un recurso apto para su potabilización. La eficacia de esta apuesta ha quedado demostrada en los momentos más críticos de la sequía, cuando las aguas regeneradas en la ERA del Baix Llobregat han llegado a representar hasta el 50% del agua tratada en la ETAP de Sant Joan Despí.

Además del reto operativo, la sequía ha sido una oportunidad para impulsar nuevas infraestructuras que refuerzan la resiliencia del sistema y aumentan la disponibilidad de recursos. Este año, entrará en funcionamiento la nueva ETAP L'Estrella, en el ámbito del río Llobregat, que permitirá tratar hasta 1 m³/s de agua subterránea con las máximas garantías de calidad. En paralelo, en el Besòs se están llevando a cabo importantes



02

obras de ampliación de la ETAP Besòs, que incrementarán su capacidad de tratamiento en 600 L/s de agua adicional procedente de nuevos pozos, del Rec Comtal y del propio río.

A pesar de la reciente mejora de las reservas de agua en los embalses, es necesario continuar invirtiendo de forma decidida en infraestructuras de tratamiento y distribución en el Área Metropolitana para afrontar futuros episodios de escasez. En este sentido, es esencial consolidar la regeneración como recurso estratégico, maximizando el potencial de la EDAR del Besòs y replicando el modelo de éxito desarrollado en el Llobregat.

"



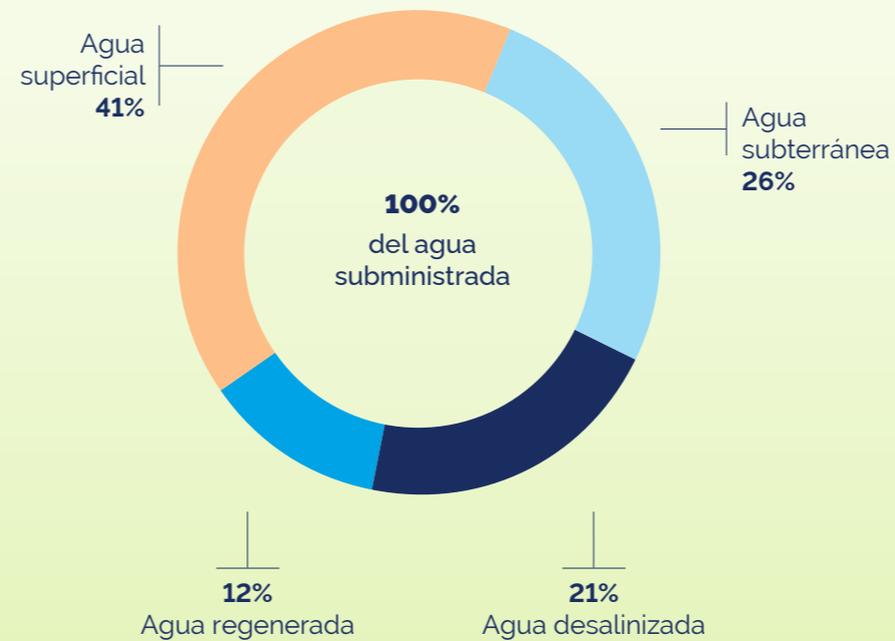
Desde Aigües de Barcelona seguimos apostando por la diversificación de fuentes de agua para garantizar la resiliencia hídrica en la región metropolitana. **El uso de recursos alternativos**, como el agua regenerada y el agua desalinizada, **es esencial para minimizar el impacto de la sequía y asegurar un suministro estable.**

En 2024, más del **30% del agua suministrada ha provenido de fuentes alternativas**, con una distribución diferente respecto a años anteriores: **el agua regenerada representa un 12%**, mientras que **el agua desalinizada alcanza el 21%**. Estos cambios responden al ajuste de la gestión hídrica frente a la situación de sequía y las condiciones climáticas variables.

Además, la ciudadanía ha continuado haciendo un esfuerzo por reducir el consumo de agua, consolidándose por debajo de los **100 litros por habitante y día**, un hito clave para la sostenibilidad del sistema. En cuanto al volumen total de agua entregada, **ha disminuido hasta los 178,07 hm³**, frente a los 186,36 hm³ del año anterior.

Este nuevo escenario refuerza la necesidad de seguir invirtiendo en infraestructuras y tecnologías que permitan optimizar la gestión de los recursos hídricos, con una clara apuesta por la regeneración y la reutilización del agua como soluciones clave para el futuro del suministro metropolitano.

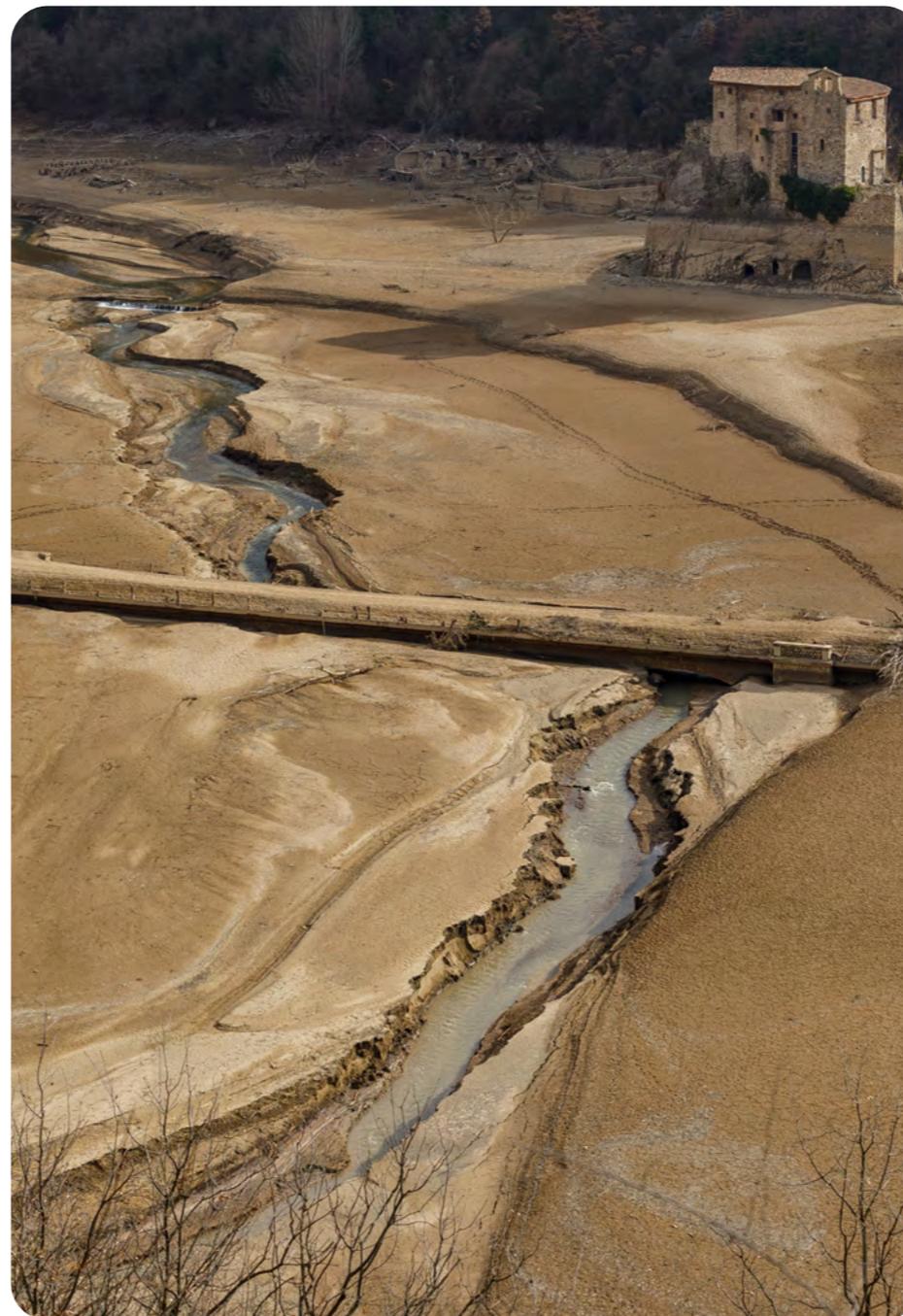
Origen del agua suministrada



La combinación de agua regenerada, desalinizada y subterránea permite consolidar un modelo de abastecimiento más resiliente, asegurando el suministro de agua a la ciudadanía con criterios de sostenibilidad y eficiencia

Sequía: marco normativo y competencial

El marco legislativo europeo, estatal y catalán establece las medidas necesarias para proteger los recursos hídricos, mitigar los efectos de la sequía y garantizar un adecuado suministro con seguridad sanitaria. En Cataluña esta regulación se concreta en el **Plan especial de actuación en situaciones de alerta y eventual sequía (PES)**, aprobado por la Generalitat mediante el Acuerdo GOV/1/2020. Este plan determina los estados de sequía –alerta, excepcionalidad y emergencia– y, en áreas reguladas por embalses, añade tres subniveles dentro de la emergencia (I, II y III).



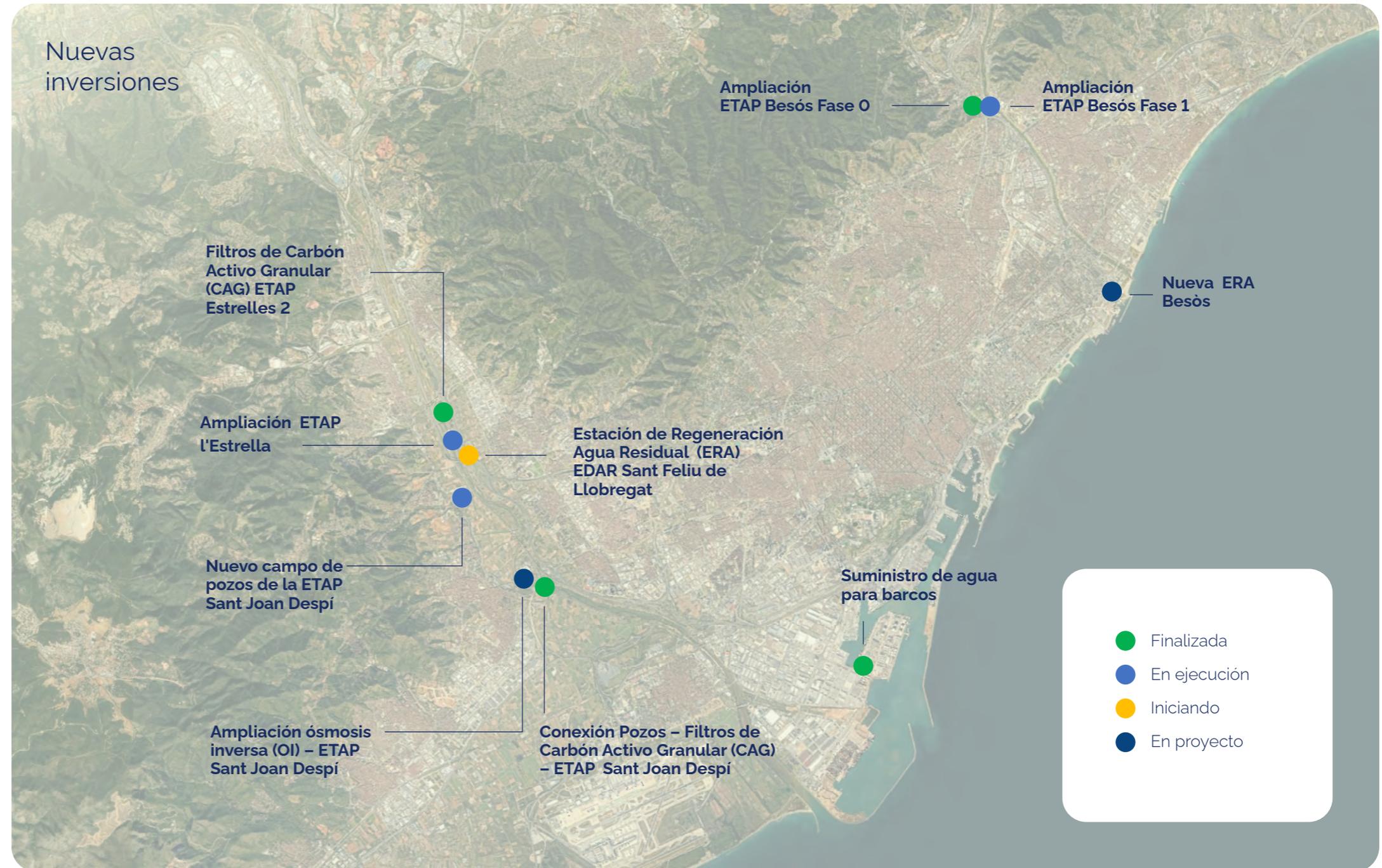
El 6 de marzo de 2023, el Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural, mediante la Resolución ACC/747/2023, declaró la entrada en el estado de excepcionalidad por sequía hidrológica, entre otros, en la unidad de explotación Embalses del Ter-Llobregat. Estos embalses constituyen la fuente de suministro esencial para el abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana. En 2024 comenzó con esta unidad en estado de excepcionalidad y con unas reservas hídricas al 17,26% de su capacidad máxima a fecha de 1 de enero de 2024, y, dada la falta de precipitaciones, el 1 de febrero se entró en estado de emergencia (resolución ACC/220/2024).

Los distintos episodios de lluvia que se produjeron a lo largo de la primavera propiciaron una recuperación progresiva de los volúmenes de agua almacenada en los embalses del ámbito Ter-Llobregat. El 8 de mayo de 2024 se volvió al estado de excepcionalidad (resolución ACC/1608/2024) y, más adelante, el 25 de junio de 2024, el Departamento de Acción Climática declaró la **salida del estado de excepcionalidad y la entrada al estado de alerta por sequía hidrológica** de las unidades de explotación Embalses del Llobregat, Embalses del Ter y Embalses del Ter-Llobregat según la Resolución ACC/2311/2024.

Posteriormente, con fecha de 8 de octubre de 2024, el nuevo gobierno de la Generalitat de Catalunya acuerda diferentes medidas entre las que se encuentra el calendario con las actuaciones a llevar a cabo y que deben permitir disponer de más agua a Cataluña de ahora hasta 2030. Entre estas medidas se encuentra **el incremento de la regeneración, el mejor aprovechamiento de agua en la cuenca del Besòs y mejoras en los tratamientos en la cuenta del Llobregat.**

Actuaciones llevadas a cabo y futuras:

El año 2024 ha estado marcado por la **continuidad de un escenario de sequía** que ha exigido medidas inmediatas y acciones estructurales para garantizar la resiliencia del sistema de abastecimiento de agua en la región metropolitana. Aigües de Barcelona ha trabajado intensamente para optimizar los recursos hídricos, reforzar las infraestructuras existentes e impulsar nuevas soluciones para mitigar los efectos de la falta de precipitaciones.



Aguas regeneradas

La reutilización de agua regenerada se ha consolidado como una **pieza clave para garantizar el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona**. En 2024, Aigües de Barcelona ha regenerado **43 hm³ de agua**, de los cuales el 59% se ha destinado a la producción de agua prepotable.

El agua regenerada se impulsa desde la ERA (Estación de Regeneración de Agua) que hay en la ecofactoría del Baix Llobregat, río arriba hasta Molins de Rei, donde se mezcla con el agua del río, para ser captada y potabilizada en la ETAP (Estación de Tratamiento de Agua Potable). Este proceso permite cerrar el ciclo urbano del agua y optimizar los recursos hídricos disponibles.

Además, en octubre de 2024 se han iniciado los trabajos previos para la construcción de una nueva ERA en la ecofactoría de Sant Feliu de Llobregat, como obra de emergencia para incrementar la disponibilidad de agua regenerada en la cuenca del Llobregat.

Se han intensificado las actuaciones para la reutilización de agua regenerada

Pol Llobregat

Dentro de las actuaciones recogidas en el anexo 2 de la Ley 9/2023, en 2024 han finalizado las obras de interconexión entre los pozos y los filtros de carbón activo en la ETAP de Sant Joan Despí. También continúan las ampliaciones del tratamiento en la ETAP l'Estrella y se han iniciado los trabajos para la construcción de un nuevo campo de pozos en los municipios de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat y Sant Joan Despí.

La ampliación de la ETAP l'Estrella con membranas de ósmosis inversa y carbón activo permitirá aprovechar la totalidad del recurso subterráneo concesionado, hasta 1.000 l/s. Además, se ha redactado el proyecto para ampliar la instalación de ósmosis inversa de la ETAP de Sant Joan Despí, con el objetivo de mejorar la calidad del agua tratada y aumentar la resiliencia del sistema frente a episodios de contaminación o condiciones adversas.



Pol Besòs

En el año 2024 se han iniciado las obras de ampliación de la planta de la ETAP del Besòs, que permitirán triplicar su capacidad de producción, alcanzando los 800 l/s. Esta ampliación se basa en la incorporación de nuevos pozos en Montcada y en la captación de agua superficial del río Besòs.

Por otro lado, se ha iniciado el estudio de alternativas para una nueva ERA en la EDAR del Besòs, que permitirá regenerar el agua para impulsarla río arriba y, posteriormente, potabilizarla en una nueva ETAP, siguiendo el modelo implementado con éxito en el Llobregat. Esta nueva ERA contempla una capacidad de producción inicial de 2.000 l/s e incluirá un tratamiento con reactores biológicos de membrana (MBR).



Plan operativo en baja

Aigües de Barcelona dispone de un Plan Operativo de Sequía (POSAB) para coordinar actuaciones con las administraciones competentes y ofrecer apoyo a los municipios ante episodios de sequía.

Durante 2024, se ha aplicado una regulación de la presión en sectores como Begues y Sant Just Desvern, coincidiendo con la fase de emergencia I declarada en febrero, según el PES y el POSAB. Esta medida se ha mantenido hasta el mes de mayo, contribuyendo a mantener las dotaciones por debajo de los 200 l/s, tal y como establece el PES en función de la fase de sequía en la que nos encontramos, reforzando así la gestión eficiente del suministro de agua en situación de sequía estructural.



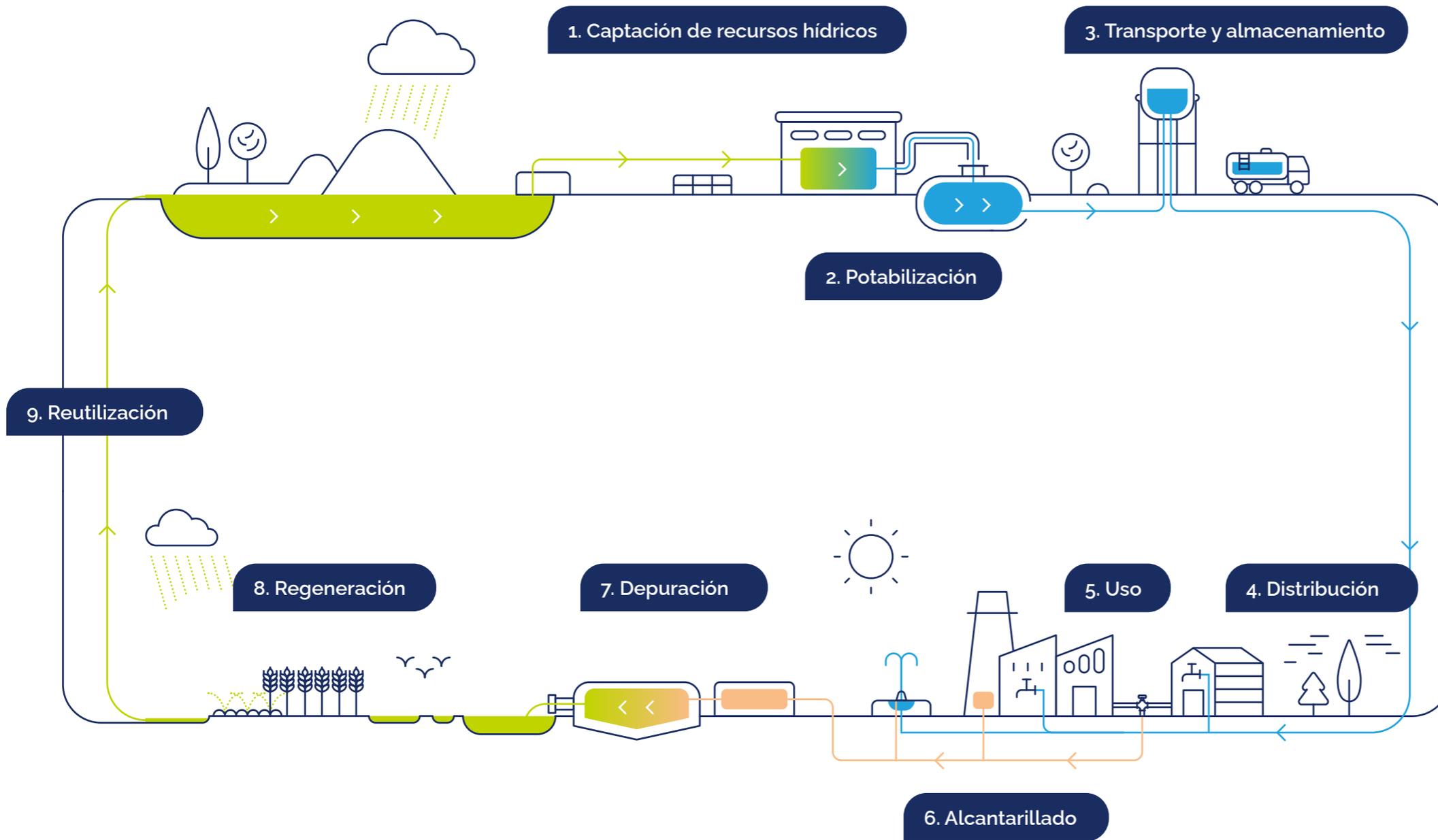
Excelencia en el ciclo integral del agua



02

Nuestro modelo de gestión público-privada garantiza un **suministro de agua segura y de calidad a todo el área metropolitana de Barcelona**. Este modelo es una referencia internacional en la gestión del ciclo integral del agua, apostando por una gestión ética, transparente y sostenible.

El ciclo integral del agua: una gestión de máximo rigor



Aigües de Barcelona apuesta por el agua regenerada y reutilizada

USOS

Ambientales

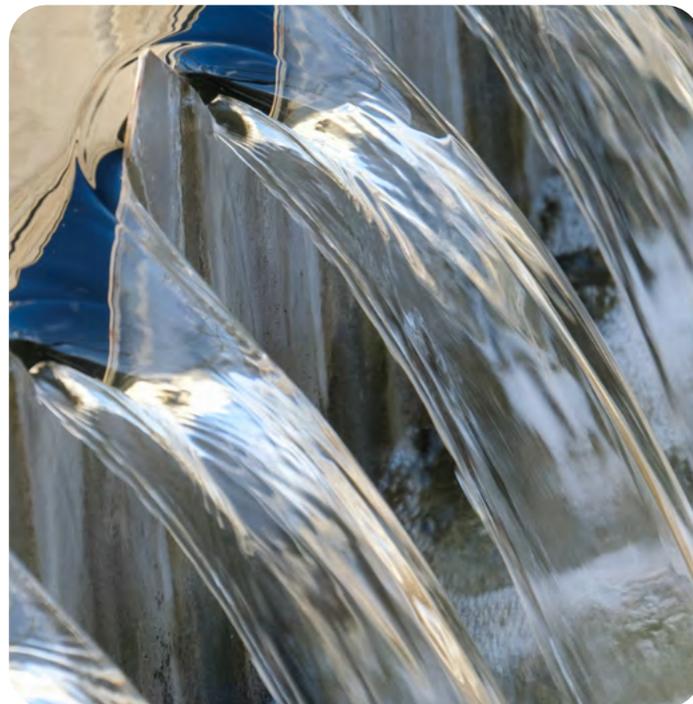
Urbanos y recreativos
(riego de calles, parques...)

Agrícolas

Industriales



Desde la captación hasta el retorno al medio natural, Aigües de Barcelona gestiona todas las fases del ciclo del agua con el objetivo de garantizar un **uso eficiente de los recursos y minimizar el impacto ambiental**. En un contexto de cambio climático y escasez hídrica, la compañía ha intensificado su apuesta por el agua regenerada, incorporándola como una solución estratégica para reforzar la resiliencia hídrica del territorio.



Esta gestión se lleva a cabo a través de una red de infraestructuras de última generación que permite optimizar la eficiencia operativa:



Captación

Gestionamos el ciclo integral del agua con un compromiso firme por la excelencia operativa y la innovación constante. **Garantizamos el suministro a más de tres millones de habitantes** del área metropolitana de Barcelona, utilizando una combinación eficiente de recursos hídricos, incluyendo agua superficial, subterránea, regenerada y desalada.

La actual situación hidrológica en Cataluña, marcada por períodos de lluvias irregulares y reservas limitadas en las cuencas internas, ha puesto en evidencia la **necesidad de una gestión más resiliente y sostenible**. Por eso, apostamos por la regeneración y reutilización del agua como una alternativa estratégica y local para garantizar el suministro de agua potable y reducir la dependencia de fuentes convencionales.

Fuentes superficiales

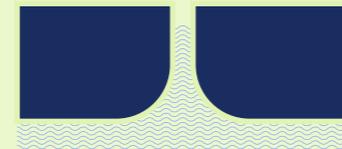


Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente tiene una mineralización elevada y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. A través de un tratamiento intensivo y sofisticado en las ETAPs de Sant Joan Despí y de Abrera*, se transforma en agua potable.

En situación de escasez de recursos hídricos se aporta agua regenerada procedente de la ERA de la EDAR Baix Llobregat aguas arriba de la captación de la ETAP Sant Joan Despí, con el fin de aprovechar todo el recurso disponible y garantizar así el suministro de agua, siguiendo un modelo de economía circular.

Cuenca del río Ter: se potabiliza el agua 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



Acuífero de la Vall Baixa y Delta del río Llobregat: las principales captaciones que extraen agua de este acuífero son los Pozos Cornellà. El agua captada de estos pozos después 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.

El agua de los pozos Estrellas de Sant Feliu de Llobregat se trata actualmente en la ETAP Estrella 2. Durante 2025 está prevista la entrada en funcionamiento parcial de la nueva ETAP L'Estrella, que absorberá los recursos hídricos de la actual ETAP Estrella 2, con capacidad de tratamiento ampliada y una tecnología de tratamiento más avanzada; especialmente focalizada en la eliminación de contaminantes orgánicos provenientes del recurso subterráneo.

Estación de tratamiento del Besòs: captamos agua procedente de un pequeño acuífero del río Besòs, que se potabiliza en la ETAP del Besòs mediante ósmosis inversa, la tecnología más adecuada para tratar este tipo de agua subterránea, con contenido elevado en sales y presencia de contaminación orgánica.

Estación de tratamiento de La Llagosta: el agua captada del acuífero de La Llagosta es tratada mediante la aplicación de una etapa de filtración por ósmosis inversa combinada con una etapa de *stripping*.

Fuentes marinas



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

(*) Instalaciones gestionadas por Ente de Abastecimiento de Agua Ter-Llobregat (ATL).



Potabilización

El agua que llega a las estaciones de tratamiento de agua potable que abastecen al área metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despí, ETAP Besòs, La Llagosta y la planta de Les Estrelles) presenta una composición química cambiante, lo que hace necesaria la **utilización de tecnologías innovadoras** para asegurar su calidad y seguridad.

Agua gestionada



Cantidad total de agua entregada

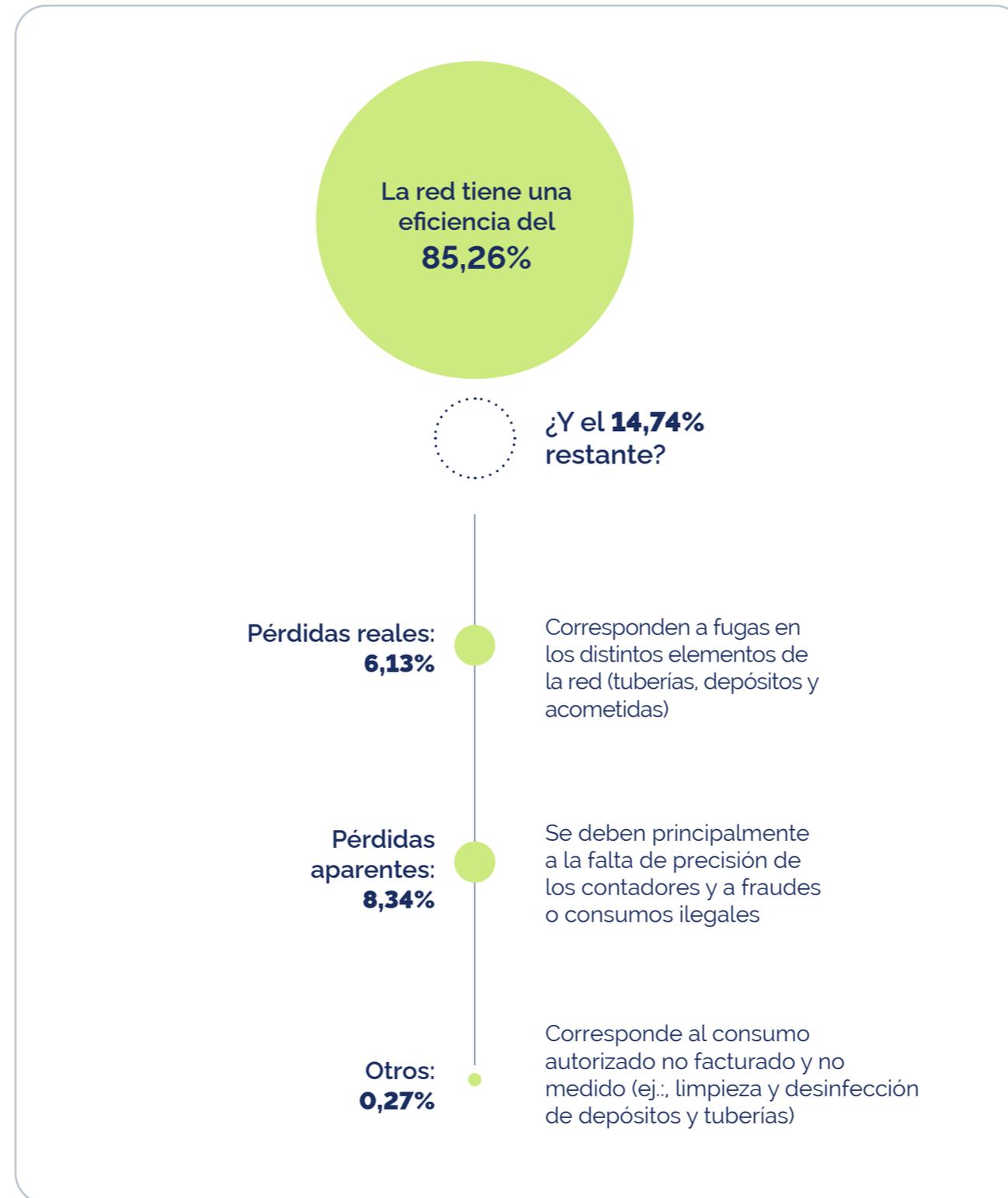


Transporte y almacenamiento

Tras el proceso de potabilización, el agua se transporta a través de una **red de distribución eficiente**, garantizando que llegue con la presión adecuada a todos los hogares e instalaciones, las 24 horas del día, todos los días del año. Este transporte se lleva a cabo mediante tuberías y estaciones de bombeo que facilitan su recorrido hasta los puntos de consumo.

Para asegurar un suministro estable y continuo, el agua se almacena en grandes depósitos estratégicamente situados en zonas elevadas del territorio. Esto permite aprovechar la fuerza de la gravedad, optimizar la distribución y reducir la dependencia del bombeo constante.

Además, la **eficiencia de la red de distribución es fundamental para gestionar este recurso de forma sostenible**, evitando pérdidas innecesarias y garantizando una gestión responsable del agua.



Distribución inteligente

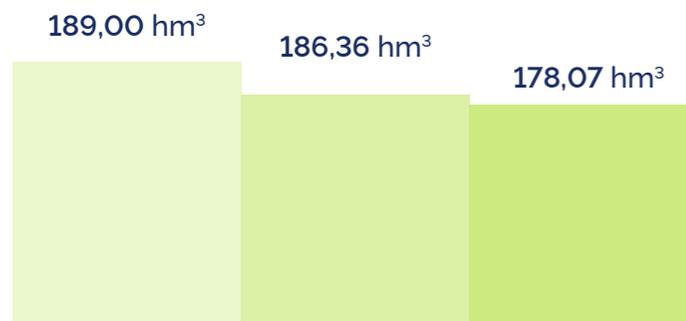
El **Centro de Control Operativo** sigue siendo un elemento clave para la gestión eficiente de la red de abastecimiento. Desde esta infraestructura, se monitorizan de forma ininterrumpida los parámetros esenciales para garantizar el suministro de agua con la calidad y presión adecuadas durante todo el año. El **control de calidad** se realiza a lo largo de todo el ciclo integral del agua, desde su captación hasta su distribución en los hogares, asegurando el cumplimiento de los estándares sanitarios más exigentes.

Para reducir las pérdidas de agua y garantizar un suministro más eficiente, se ha trabajado en la **mejora del rendimiento técnico hidráulico de la red**, alcanzando un **85,26% en 2024**, mejorando respecto al año anterior. Este avance ha sido posible gracias a diversas iniciativas:

- **Detección precoz de fugas**, con tecnología avanzada de control y seguimiento de la red.
- **Renovación y optimización de las conducciones de abastecimiento**, con inversiones en tramos estratégicos para reducir las pérdidas de agua.
- Instalación de elementos de **medida del consumo**.

Agua entregada

2022 2023 2024



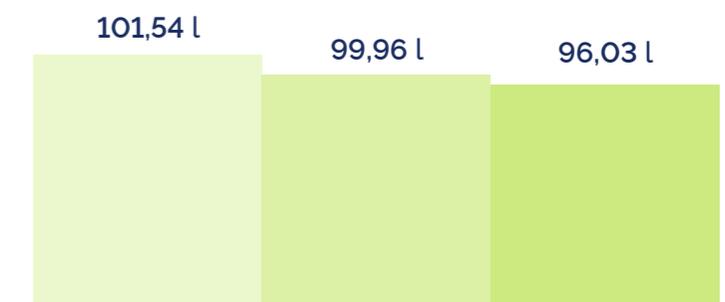
Consumo doméstico

Gestionamos un recurso esencial y escaso en el contexto mediterráneo, **garantizando que el agua que llega a los hogares supere con creces los estándares sanitarios** establecidos por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades nacionales.

El esfuerzo conjunto entre la compañía y la ciudadanía en la reducción del consumo de agua ha dado resultados notables. **El consumo medio por persona y día en el área metropolitana de Barcelona ha descendido hasta los 96,03 litros en 2024**, consolidando la región como una de las áreas urbanas europeas con un uso doméstico más eficiente de este recurso.

Consumo de agua*

2022 2023 2024



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

Alcantarillado

El agua residual generada por los miles de puntos de consumo, así como el agua de lluvia, es recogida por la **red de alcantarillado**. Esta red conduce el agua hacia las estaciones depuradoras, donde se trata para garantizar su calidad antes de devolverla al medio natural o reutilizarla para otros usos.



Depuración

La depuración del agua es el procedimiento mediante el que **se retiran las sustancias contaminantes y los residuos** presentes en el agua utilizada. Este proceso es esencial antes de reintroducirla en el medio natural o someterla a un tratamiento de regeneración, que permite darle un nuevo uso y optimizar los recursos hídricos.



Reutilización para diversos usos o retorno al medio natural

La reutilización del agua es una **estrategia esencial para la gestión sostenible de los recursos hídricos y la preservación de los ecosistemas acuáticos**. Este proceso permite reducir la presión sobre las fuentes naturales de agua, garantizando su disponibilidad en un contexto de cambio climático y episodios de sequía cada vez más recurrentes.

El camino hacia la reutilización del agua se basa en **dos fases fundamentales: la depuración y regeneración**. La regeneración consiste en someter el agua depurada a un tratamiento adicional para garantizar su calidad y seguridad para diversos usos. Esta agua regenerada puede destinarse a usos ambientales, agrícolas o industriales, así como al retorno a los ríos y acuíferos para contribuir a la recarga natural y la sostenibilidad del ciclo del agua.

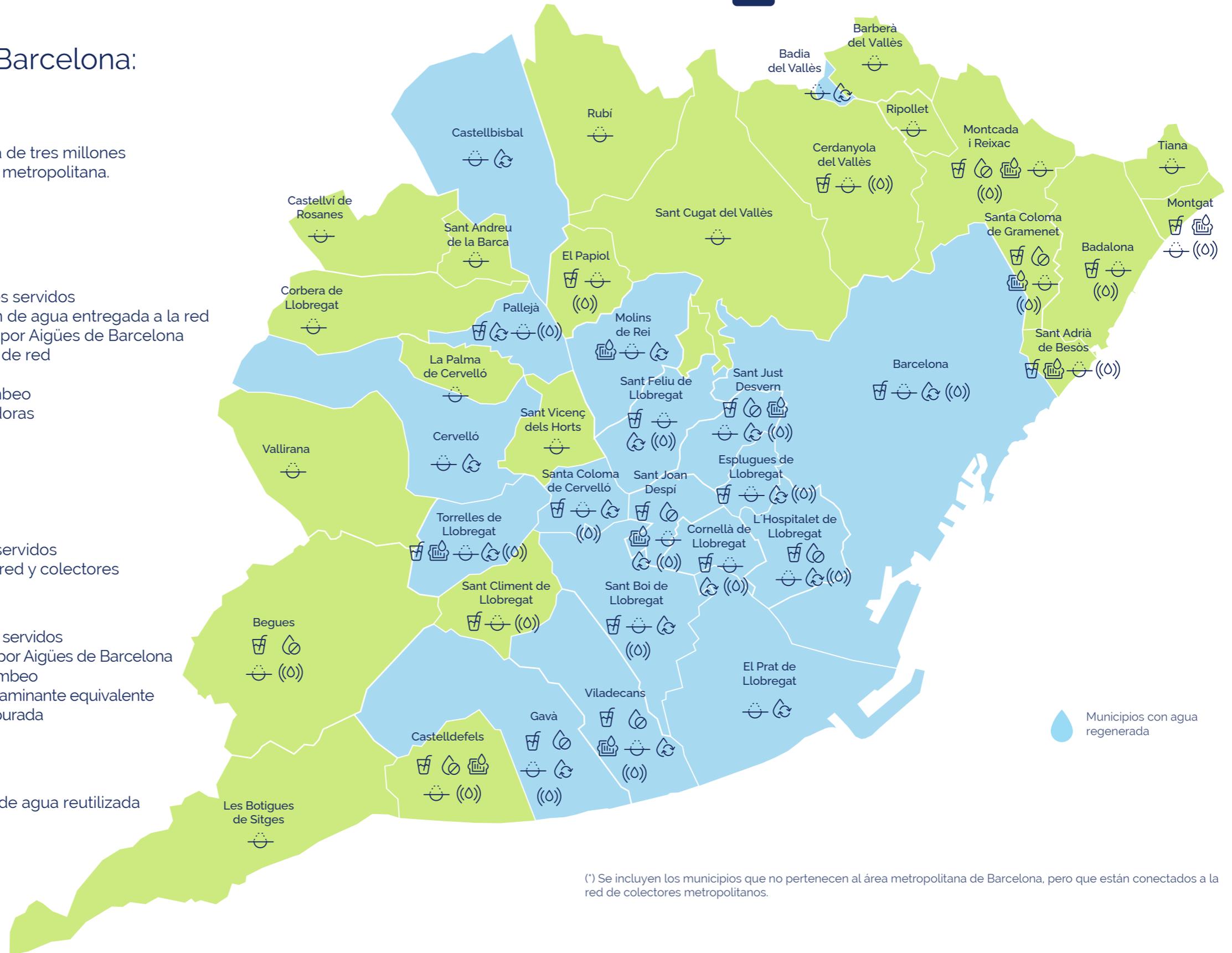
En el año 2024 **el volumen de agua regenerada ha sido de 43 hm³**, un 25% menos que en 2023. Esta reducción se explica por las lluvias de primavera y otoño, que han disminuido la necesidad de utilizar agua regenerada, así como por la disminución de la capacidad de producción motivada por los mantenimientos llevados a cabo en la ERA-EDAR, y que no se habían podido realizar en los dos años anteriores por la importancia de este recurso y la imposibilidad de detener su instalación. Sin embargo, **la reutilización del agua sigue siendo una herramienta fundamental para incrementar la resiliencia hídrica y mitigar los efectos del cambio climático**.



La actividad de Aigües de Barcelona: gestión y servicio

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

Agua potable		<p>23 municipios</p> <p>3.030.872 habitantes servidos</p> <p>178,07 hm³ volumen de agua entregada a la red</p> <p>4 ETAPs explotadas por Aigües de Barcelona</p> <p>4.762,30 kilómetros de red</p> <p>84 depósitos</p> <p>74 centrales de bombeo</p> <p>142 válvulas reguladoras</p>
Agua para usos no potables		<p>9 municipios</p>
Alcantarillado		<p>11 municipios</p> <p>439.518 habitantes servidos</p> <p>1.277 kilómetros de red y colectores</p>
Aguas depuradas		<p>40 municipios*</p> <p>3.449.393 habitantes servidos</p> <p>7 EDARs explotadas por Aigües de Barcelona</p> <p>40 estaciones de bombeo</p> <p>5.742.180 carga contaminante equivalente</p> <p>245,21 hm³ agua depurada</p>
Agua regenerada		<p>18 municipios</p> <p>43,33 hm³ volumen de agua reutilizada</p>
Telelectura		<p>23 municipios</p> <p>86% de clientes</p>



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

Gestión responsable y eficiente de los recursos hídricos

Ante los efectos del cambio climático y la sequía en las cuencas internas de Cataluña, Aigües de Barcelona ha impulsado una **estrategia para garantizar un suministro estable y sostenible en el área metropolitana**. Esta apuesta se basa en la diversificación de fuentes, la eficiencia de la red y la reutilización de agua, con el objetivo de reforzar la resiliencia del sistema.

El agua regenerada se ha consolidado como una **solución clave para aumentar los recursos disponibles y reducir la presión sobre los embalses**. Pese a una leve reducción del volumen regenerado en 2024 por las lluvias, este recurso sigue siendo esencial para avanzar hacia la autosuficiencia hídrica.

Aparte de esto, se han llevado a cabo diversas **actuaciones para mejorar la eficiencia del suministro y reducir las pérdidas de agua en la red de distribución**. El **proyecto T20** de redes tranquilas ha sido una de las iniciativas más destacadas en este ámbito, ya que permite reducir las oscilaciones de presión y los golpes de ariete que pueden provocar roturas en las tuberías. Asimismo, **se han implementado tecnologías avanzadas de detección de fugas, como la inspección con gas helio y la tecnología SmartBall de Xylem**, que permite identificar pérdidas en el interior de las tuberías con gran precisión. También se han desplegado **sensores Pipeminder de Syrinx y Aquarius Spectrum**, capaces de detectar anomalías mediante sonido y presión, facilitando así una gestión más proactiva del mantenimiento de la red.





Innovación digital al servicio de la eficiencia



Maria Josep Batalla.
Responsable de Operaciones Besòs –
Dirección de Operaciones de Proximidad

"

En un entorno de escasez hídrica estructural, implementar políticas y prácticas de gestión eficiente del agua para garantizar un uso sostenible y responsable de un bien escaso se vuelve aún más estratégico.

Para alcanzar la excelencia en la gestión eficiente del agua, desde la Dirección de Operaciones de Proximidad trabajamos para mejorar la eficiencia hidráulica, avanzando en la sensorización de la red, en la implementación de soluciones tecnológicas y en el uso inteligente de los datos para disponer de información en tiempo real e intervenir en la gestión del evento con máxima celeridad. En este sentido, este año se ha seguido implementando la iniciativa de despliegue de telelectura con contadores inteligentes, que permite disponer de datos de consumo en tiempo real.

Para mejorar la eficiencia hidráulica, uno de los ámbitos en los que trabajamos es la búsqueda activa de fugas en la red. Cabe destacar que realizamos tareas de búsqueda preventiva de fugas en aquellos sectores donde registramos una eficiencia hidráulica más baja, destacando la utilización de equipos de búsqueda de fugas basados en helio, combinados con prelocalizadores permanentes instalados. Además, la monitorización permanente del caudal mínimo nocturno y la mejora de la generación de alarmas automáticas nos permite detectar fugas de forma automática.

También realizamos pruebas periódicas de estanqueidad en los depósitos aprovechando las limpiezas periódicas, lo que nos permite detectar fugas no visibles y priorizar las inversiones necesarias en estas infraestructuras.

Asimismo, también es estratégica la política de renovación de contadores, así como la selección de los equipos de medida adecuados para cada cliente.

"

02

El cambio climático es, sin duda, uno de los grandes desafíos globales de nuestro tiempo. Conscientes de esta realidad, en **Aigües de Barcelona** trabajamos para promover un uso más responsable de los recursos naturales, con especial atención a la gestión sostenible del agua en nuestras ciudades. **No se trata solo de cuánta podemos utilizar, sino de cómo la utilizamos.**

La eficiencia en la gestión del agua es clave para afrontar este reto, apostando por la **digitalización de nuestras operaciones**. Incorporar tecnología nos permite optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficacia en la toma de decisiones.

Como ejemplo de la apuesta decidida por la digitalización como herramienta fundamental para optimizar la gestión del ciclo del agua, Aigües de Barcelona ha completado la **integración de nuevos dataloggers y la mejora del Datamart de explotación**, que han permitido un análisis más preciso del rendimiento de la red y una toma de decisiones más eficiente basada en datos en tiempo real.

Para seguir mejorando la gestión de los recursos hídricos, apostamos por la digitalización y la monitorización continua de la red, implementando tecnologías avanzadas que nos permitan reducir pérdidas, anticipar incidencias y optimizar el consumo de energía

Estamos en proceso de implantación de la herramienta de gestión operativa **Field Service**, que supone un nuevo sistema de planificación automatizada, gestión de órdenes de trabajo y digitalización de la movilidad. La nueva herramienta digital permitirá optimizar la operativa de la Dirección de Operaciones y facilitar una planificación eficiente de los trabajos, así como la digitalización de los informes de trabajo. En el futuro, esta herramienta se integrará de forma completa con el CRM, permitiendo una visión 360° de las interacciones y del ciclo de vida de las operaciones de origen cliente. Su despliegue se realizará de forma progresiva hasta 2026.





Proyecto RESSONA: digitalización para una gestión eficiente y sostenible del agua

En Aigües de Barcelona, la **innovación es un pilar fundamental** de nuestra identidad y estrategia. Esta visión se materializa en proyectos de alto impacto que benefician tanto a la sociedad como al medio ambiente. Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua nos impulsa a buscar soluciones innovadoras para afrontar los retos del cambio climático, redefinir la relación entre el agua y la ciudad, y desarrollar soluciones sociales para problemas urbanos críticos.

En este contexto, el **proyecto RESSONA** (Resiliencia y Sostenibilidad del ciclo urbano del agua en el área metropolitana de Barcelona con el impulso de la transformación digital) ejemplifica nuestro compromiso con la innovación y la sostenibilidad. Este proyecto estratégico, impulsado juntamente con el Área Metropolitana de Barcelona y la Agencia Catalana del Agua, es uno de los 30 programas que obtuvieron subvención en la primera convocatoria del PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua, línea de actuación 3.

RESSONA representa un paso adelante en la digitalización de la gestión del agua, facilitando una toma de decisiones basada en datos en tiempo real y mejorando la capacidad de adaptación a los retos climáticos y de demanda de agua en el área metropolitana de Barcelona

El proyecto tiene como objetivo **mejorar la sostenibilidad y la resiliencia del ciclo urbano del agua ante los efectos del cambio climático**, mediante la transformación digital en todas las etapas del ciclo del agua en el área metropolitana de Barcelona. Contempla nueve actuaciones clave, que van desde la monitorización avanzada de pozos hasta la gestión del ciclo del agua basada en datos, pasando por la implementación de gemelos digitales de las redes de transporte, distribución y saneamiento.

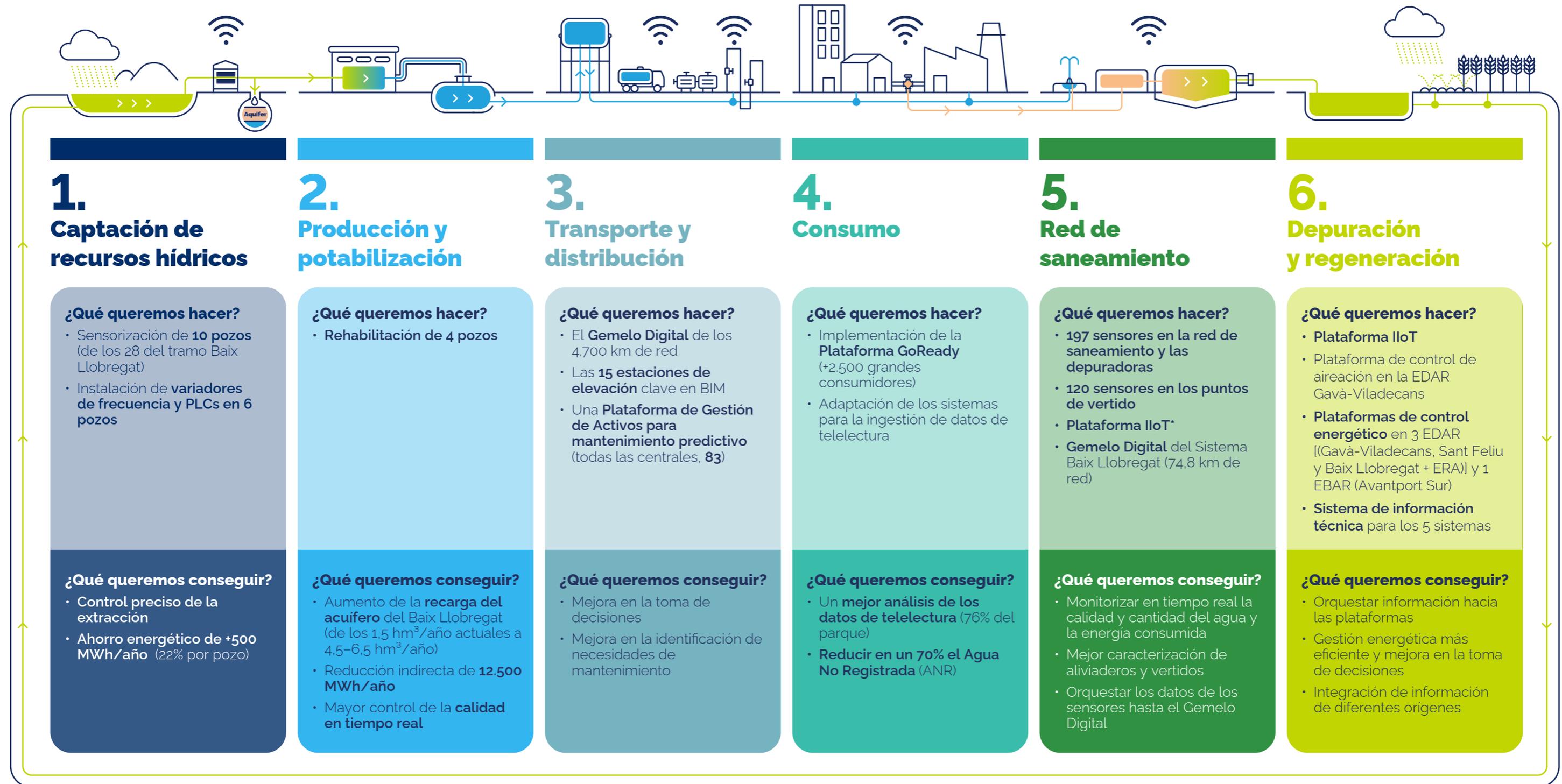
La implementación de RESSONA supone **el despliegue de 359 soluciones digitales**, incluyendo sensores y plataformas avanzadas. Los indicadores clave de rendimiento (KPIs) que perseguimos con este proyecto son:

- Reducción del consumo energético
- Reducción de la huella hídrica
- Reducción de la huella de carbono
- Reducción del agua no registrada (ANR)

RESSONA



Proyecto RESSONA



(*) Internet of Things.



Alternativa sostenible, circular y de proximidad: el agua regenerada





Claudia Carbonell.
Responsable
EDAR del Baix
Llobregat
– Dirección
Ecofactorías



02

"

En Aigües de Barcelona estamos profundamente comprometidos con la gestión sostenible del agua. La depuración, regeneración y reutilización del agua son mucho más que simples procesos técnicos: tienen un papel fundamental en este compromiso y son una pieza clave para garantizar el futuro de nuestros recursos hídricos. Al tratar y reutilizar el agua, cerramos el ciclo del agua y reducimos la presión sobre las fuentes naturales.

En la ecofactoría del Baix Llobregat transformamos las aguas residuales en un recurso valioso, apto para diversos usos, que van desde el riego agrícola hasta la recarga de acuíferos y la producción de agua prepotable. Este proceso no solo alivia el estrés hídrico, sino que también contribuye a la economía circular, promoviendo un uso más eficiente y responsable del agua.

Nuestra actividad es esencial para proteger el medio ambiente. Al eliminar contaminantes y garantizar la calidad del agua, contribuimos a la preservación de ríos, mares y ecosistemas. Se trata de un proceso que va más allá del cumplimiento normativo; es una inversión en la salud de nuestro planeta y en el bienestar de las comunidades a las que damos servicio.

Creemos que cada gota cuenta. Por eso, trabajamos incansablemente para innovar y mejorar nuestros procesos de depuración, regeneración y reutilización, buscando siempre la excelencia y la sostenibilidad. Estamos orgullosos de formar parte de una solución que garantiza un futuro más seguro y sostenible para todos.

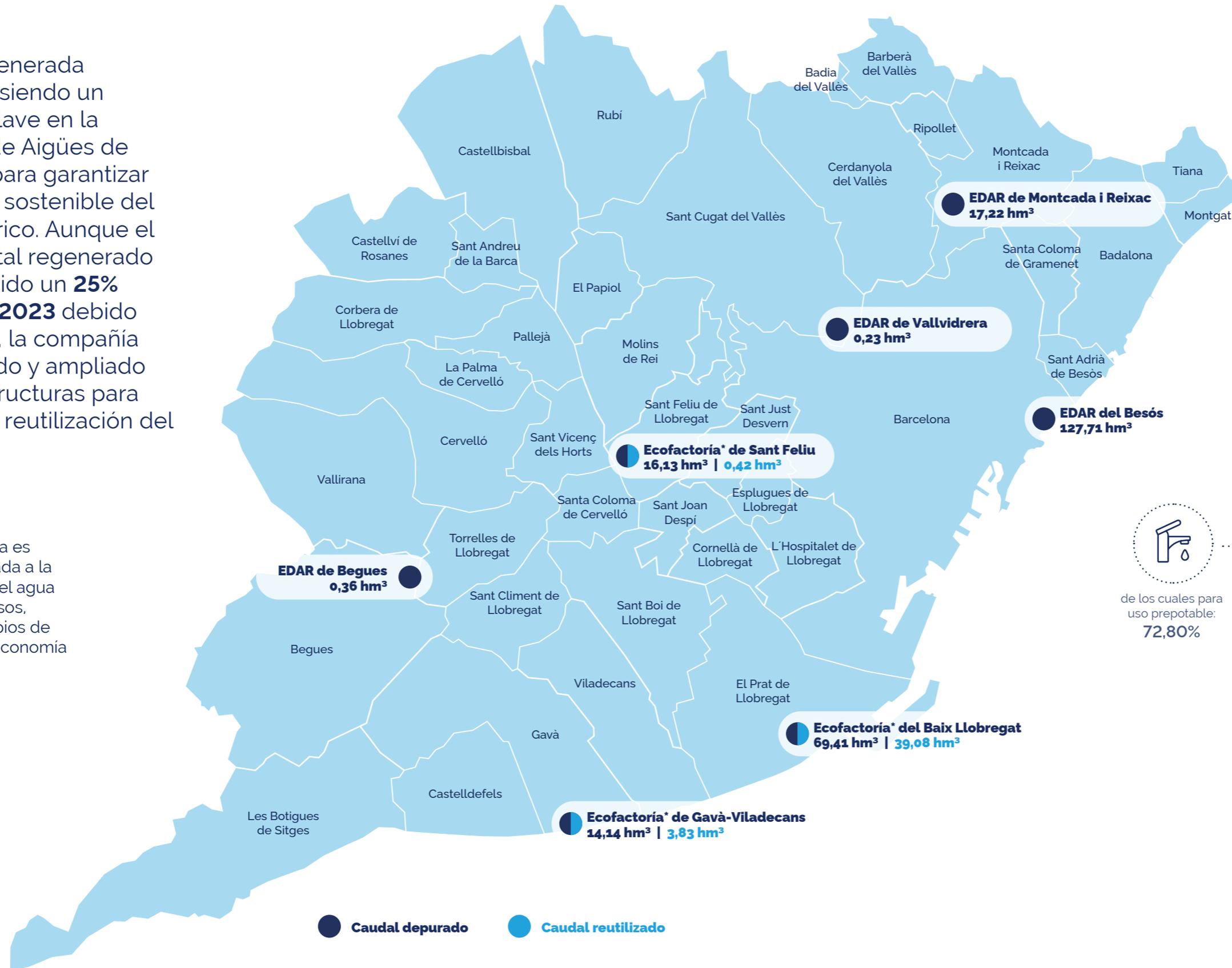
"





El agua regenerada ha seguido siendo un elemento clave en la estrategia de Aigües de Barcelona para garantizar un uso más sostenible del recurso hídrico. Aunque el volumen total regenerado se ha reducido un **25% respecto a 2023** debido a las lluvias, la compañía ha mantenido y ampliado sus infraestructuras para optimizar la reutilización del agua.

(*) Una ecofactoría es una EDAR dedicada a la transformación del agua residual en recursos, basada en principios de sostenibilidad y economía circular.



Usos agua regenerada



● Caudal depurado ● Caudal reutilizado



La regeneración del agua

CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Fomenta la transición hacia un modelo circular del agua, generando oportunidades y beneficios económicos y ambientales

SUMINISTRO GARANTIZADO

Permite disponer de nuevas fuentes de abastecimiento para garantizar el suministro

RESILIENCIA HÍDRICA

Ayuda a desvincular la garantía de acceso al agua de las condiciones ambientales, algo importante en periodos de sequía

NORMATIVA AMBIENTAL

Responde a las exigencias y requerimientos legales y normativos impulsados por la Unión Europea, España y Cataluña

PRESERVACIÓN DEL AGUA POTABLE

Permite reservar el agua potable para el consumo humano



REDUCCIÓN DE EMISIONES Y CONSUMO DE ENERGÍA

Reduce la huella de carbono asociada al ciclo del agua

PROXIMIDAD

Ayuda a reducir la dependencia de fuentes hídricas ajenas al territorio

PRESERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS ACUÁTICOS Y LA BIODIVERSIDAD

Favorece la recuperación de los acuíferos y el mantenimiento del caudal ecológico de los ríos, así como de los ecosistemas acuáticos y la biodiversidad que albergan

MÁXIMA CALIDAD

Permite devolver agua en óptimas condiciones a los ríos y acuíferos, iniciando de nuevo el ciclo integral del agua

GESTIÓN RESPONSABLE

Permite mitigar las restricciones y los costes derivados de los periodos de sequía



Ante los retos derivados del cambio climático y la necesidad de garantizar la disponibilidad de recursos hídricos sostenibles, **Aigües de Barcelona apuesta por la reutilización del agua como herramienta fundamental para mejorar la resiliencia del territorio**. Con esta finalidad, se han llevado a cabo durante 2024 las siguientes iniciativas:

Regenerada Sant Cugat y Cerdanyola

Proyecto que tiene como objetivo la captación y distribución de agua regenerada para suministrar a estos municipios y otros destinos cercanos. La implementación de este sistema de reutilización permite no solo mejorar la resiliencia hídrica local, sino también optimizar el ciclo integral del agua, utilizándola para usos agrícolas, ambientales e industriales.

Suministro al humedal de Molins de Rei

La EDAR de Sant Feliu de Llobregat se ha convertido en un punto estratégico para el suministro de agua regenerada al humedal de Molins de Rei. Esta iniciativa tiene un doble propósito: mantener el ecosistema húmedo de ese entorno natural y reforzar la biodiversidad de la zona. El uso de agua regenerada en este humedal contribuye a la conservación de hábitats naturales, reduciendo la extracción de agua potable para fines ambientales y asegurando un equilibrio entre la demanda hídrica y la sostenibilidad del territorio.

Plan director sectorial de aguas regeneradas

Estrategia clave que estima una demanda potencial máxima de 177 hm³/año distribuidos en 170 puntos de consumo. Este plan tiene como objetivo identificar y priorizar las zonas en las que el uso del agua regenerada puede ser más eficiente y necesario, reduciendo la dependencia de las fuentes convencionales.





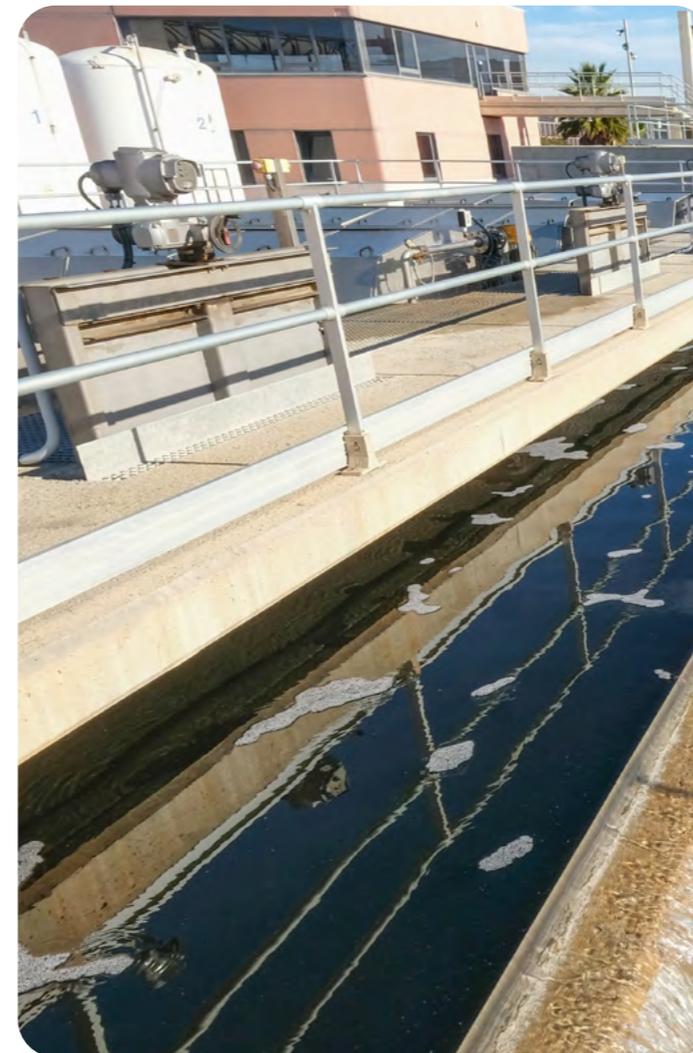
Recarga gestionada de acuíferos

El agua subterránea es un recurso esencial que requiere medidas específicas para garantizar su cantidad y calidad a largo plazo. Por ello, se han implementado diversas actuaciones de recarga gestionada, una estrategia que permite reforzar los acuíferos y evitar riesgos como la intrusión salina o la sobreexplotación

Una de las acciones más destacadas es la inyección de agua regenerada de la **ERA del Baix Llobregat** en la barrera hidráulica de pozos situada entre Barcelona y El Prat de Llobregat. Esta medida contribuye a mantener el equilibrio del acuífero y a evitar la entrada de agua salina, un problema que puede afectar a su calidad. Durante 2024, se han inyectado **2.009.043 m³ de agua regenerada, un incremento respecto a los 1.989.592 m³ del año anterior.**

También se lleva a cabo la recarga con agua superficial parcialmente tratada del **río Llobregat en el pozo 18 de la ETAP de Sant Joan Despí**, un proceso que ha registrado un aumento significativo en 2024, **con 1.059.672 m³ de agua infiltrada, un 80% más que el año anterior.**

Además, dentro del marco del proyecto europeo **MARCLAIMED**, se está desarrollando una prueba piloto en las balsas de recarga de Sant Vicenç dels Horts, donde se utiliza agua regenerada procedente de la **ERA del Baix Llobregat** para estudiar nuevos métodos de infiltración. Entre mayo y diciembre de 2024, **se han infiltrado 429.887 m³**, proporcionando valiosos datos para optimizar futuras estrategias de recarga de acuíferos.



El **proyecto MARCLAIMED**, financiado por la Unión Europea, trabaja por integrar los **recursos hídricos alternativos** en la **recarga gestionada de acuíferos**, incrementando así la resiliencia hídrica del área metropolitana de Barcelona. Este proyecto incluye:

- Seguimiento de la recarga de acuíferos con agua regenerada en Sant Vicenç dels Horts.
- Desarrollo de un Sanitation Safety Plan (SSP) para este uso específico de agua regenerada.
- Creación de un sensor virtual de calidad del agua para su monitorización en tiempo real.
- Cocreación de estrategias para fomentar el uso de fuentes alternativas y aceptación social.



Un agua
con garantía
de calidad



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

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

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

Aigües de Barcelona tiene como prioridad garantizar que el agua que suministra a la ciudadanía cumpla los **más altos estándares de calidad**. La gestión responsable de los recursos hídricos requiere una **continua supervisión, innovación tecnológica y un modelo de control riguroso** para asegurar la seguridad sanitaria en todo el ciclo del agua.

Durante 2024, Aigües de Barcelona ha mantenido una serie de **actuaciones destinadas a garantizar la calidad del agua y a reforzar la resiliencia del sistema** ante el contexto de sequía. Estos esfuerzos han permitido seguir ofreciendo un suministro seguro y sostenible.



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

Asimismo, la compañía ha reforzado las garantías sanitarias del agua potable mediante la adaptación de los Water Safety Plans (WSP) a efectos del cambio climático, especialmente en relación con la sequía. La experiencia acumulada en la reutilización indirecta de aguas regeneradas por potabilización (IPR) ha permitido actualizar estos planes con una evaluación exhaustiva de contaminantes microbiológicos, químicos y emergentes.

Además, se prevé el **desarrollo de los Climate-Resiliente Water Safety Plans (CR-WSP) en todo su ámbito de gestión, incluyendo no solo el polo Llobregat sino también el Besòs**, orientados a anticiparse tanto a la sequía como a otros impactos del cambio climático, como las inundaciones y la degradación de los recursos hídricos, con el objetivo de fortalecer la seguridad del suministro de agua a largo plazo.

Se ha mantenido una vigilancia continuada de los niveles de 1,4-dioxano en las aguas regeneradas producidas en la ERA del Baix Llobregat, con el objetivo de intentar reducir la presencia en origen de este compuesto en el agua que llega a la EDAR procedente de algunas industrias.

Se han incorporado **nuevas tecnologías y metodologías analíticas como el Orbitrap y la detección de glifosato, AMPA** y un nuevo sistema de control microbiológico en continuo del agua tratada (Bactosense).

Adaptación a la nueva normativa de aguas de consumo

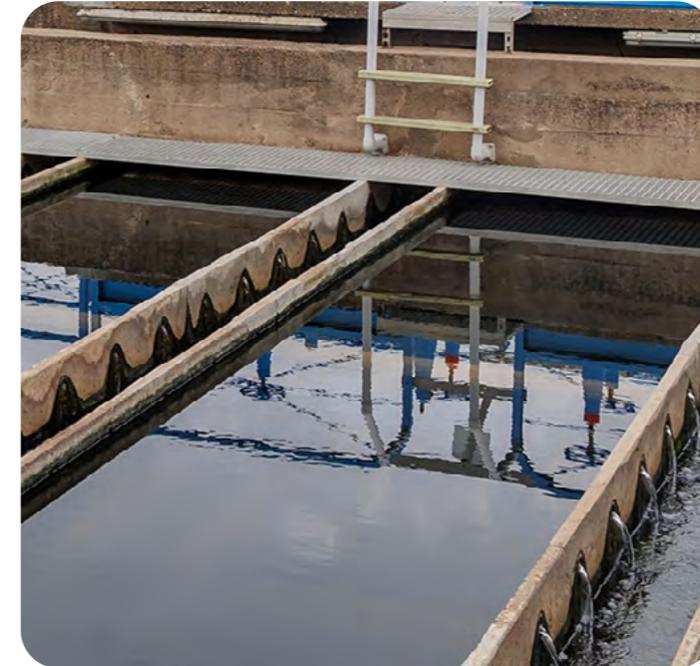
En 2023 entró en vigor el **Real Decreto 3/2023**, que adapta la Directiva Europea 2020/2184 sobre la calidad del agua de consumo. Aigües de Barcelona ha completado la implantación de nuevos requerimientos normativos, destacando:

- Obtención de la **acreditación ISO 17025** para nuevos compuestos regulados, como acrilamida, cloruro de vinilo, epiclorhidrina y plaguicidas.
- Puesta en marcha del sistema de **dosificación de permanganato potásico** en la ETAP de Sant Joan Despí para reducir los clorados.
- Continuación de las obras de la nueva **ETAP L'Estrella** para garantizar el cumplimiento de los nuevos límites para los PFAS y plaguicidas.



Evaluación de los microplásticos e investigación en salud pública

- **Control de microplásticos:** se ha finalizado un doctorado industrial sobre microplásticos que ha permitido desarrollar una metodología validada para su monitorización, en línea con los futuros requisitos normativos europeos.
- **Vigilancia del SARS-CoV-2:** se mantiene el control del virus en las aguas residuales en colaboración con el AMB y la Universidad de Barcelona, incluyendo el análisis de variantes del virus y otros enterovirus.
- **Resistencia a antibióticos (ISGlobal):** Aigües de Barcelona participa en un proyecto de investigación sobre la presencia y eliminación de bacterias resistentes a los antibióticos (ARBs) y genes de resistencia (ARGs) en el ciclo del agua.



Datos significativos de calidad del agua

Grado de cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria (%)	2022	2023	2024
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de los parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2022	2023	2024
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,99	99,94	99,85
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,77	99,77	99,73

Controles efectuados	2022	2023	2024
Red de distribución y transporte (laboratorio)	136.085	115.304	120.325
Red de distribución y transporte (equipos en línea)	277.778	266.995	242.845
Total red de distribución y transporte	413.863	382.299	363.170
Depuración (EDAR)	99.759	103.120	104.540
Cuenca del Llobregat	94.435	96.819	92.896
Número de analizadores en línea en la red	219	225	229





Objetivo: 100% neutros



La región mediterránea se encuentra entre las áreas más afectadas del planeta frente a los episodios de emergencia climática de los últimos años, y así lo establece el IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático) en su último estudio sobre el Mediterráneo. Se prevé que el aumento de la temperatura en esta zona en los próximos años sea un 20% superior a la media global. Ante este escenario, es imprescindible replantear nuestra gestión, impulsando acciones y destinando recursos hacia modelos más sostenibles y resilientes.

Ante esta situación, Aigües de Barcelona publica la **Política de acción climática** en noviembre de 2021, que ha sido actualizada por el Consejo de Administración en 2024, 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.

A continuación, se definen los **objetivos de reducción de Aigües de Barcelona** a corto y largo plazo, alineados con la ciencia y validados por la SBTi (Science Based Target Initiative):

Aigües de Barcelona se compromete a alcanzar emisiones net-zero de gases de efecto invernadero (GEI) a lo largo de su cadena de valor para 2050.

ABS1: Aigües de Barcelona se compromete a reducir en el año 2030 las emisiones absolutas de GEI de alcance 1+2 en un 51,4% respecto al año base 2019.*

ABS2: Aigües de Barcelona se compromete a reducir en el año 2030 las emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 46,2% respecto al año base 2019.*

(*) El alcance del objetivo incluye emisiones biogénicas relacionadas con el uso del suelo y eliminaciones relacionadas con materias primas bioenergéticas.



La compañía ha definido una hoja de ruta hacia la neutralidad climática





Aigües de Barcelona trabaja para consolidarse como un referente en la lucha contra el cambio climático y en la gestión responsable de los recursos naturales



La huella de carbono de Aigües de Barcelona de 2024 ha sido de 113.968,15 t de CO₂ equivalente y ha sido auditada de acuerdo con la norma ISO 14064 y el GHG Protocol



14.640,61 t CO₂ eq evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red, reciclaje y valorización de residuos (p.e. la disposición de lodos en agricultura)



Inventario de emisiones según clasificación GHG Protocol

Total Alcance 1+2+3:
113.968,15 t CO₂ - eq

Alcance 1

18.014,84
t CO₂ - eq

Alcance 2

0,00
t CO₂ - eq

Alcance 3

95.953,31
t CO₂ - eq

Emisiones directas

Combustión en fuentes fijas	2.834,82
Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	187,43
De proceso	14.737,12
Fugitivas refrigerantes	255,47

Emisiones indirectas de la energía adquirida

- Consumo electricidad según el método *market-based* (emisiones debidas a energía sin GdO)*

Otras emisiones indirectas

Cat 1	Compra de reactivos	14.357,13
	Compra de agua alta	2.361,82
	Otros bienes y servicios	20.358,80
Cat 2	Ampliación y renovación de la red de tuberías de abastecimiento	15.548,56
	Otras inversiones	18.336,18
Cat 3	Producción de combustibles aguas arriba	1.674,65
	Producción electricidad y pérdidas en la red eléctrica aguas arriba	5.815,51
Cat 4	Transporte de reactivos	620,13
Cat 5	Tratamiento de residuos	15.547,87
Cat 6	Viajes de negocio	71,63
Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	1.261,03

Emisiones biogénicas*:
17.980,38 t CO₂ - eq

Emisiones opcionales GHG Protocol (transporte de residuos y emisiones de los efluentes de las EDARs):
16.846,61 t CO₂ - eq

(*) Emisiones de CO₂ que provienen del ciclo natural del carbono (quema de biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los lodos y dosificación dióxido de carbono al proceso de potabilización y distribución con un porcentaje de materias primas de origen orgánico).

Debido a la mejora continua en el proceso de cálculo, tanto por los datos 2024 como por el histórico, se ha llevado a cabo un reajuste de las categorías asociadas a obras y servicios, emisiones de proceso y la utilización de algunos factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos.



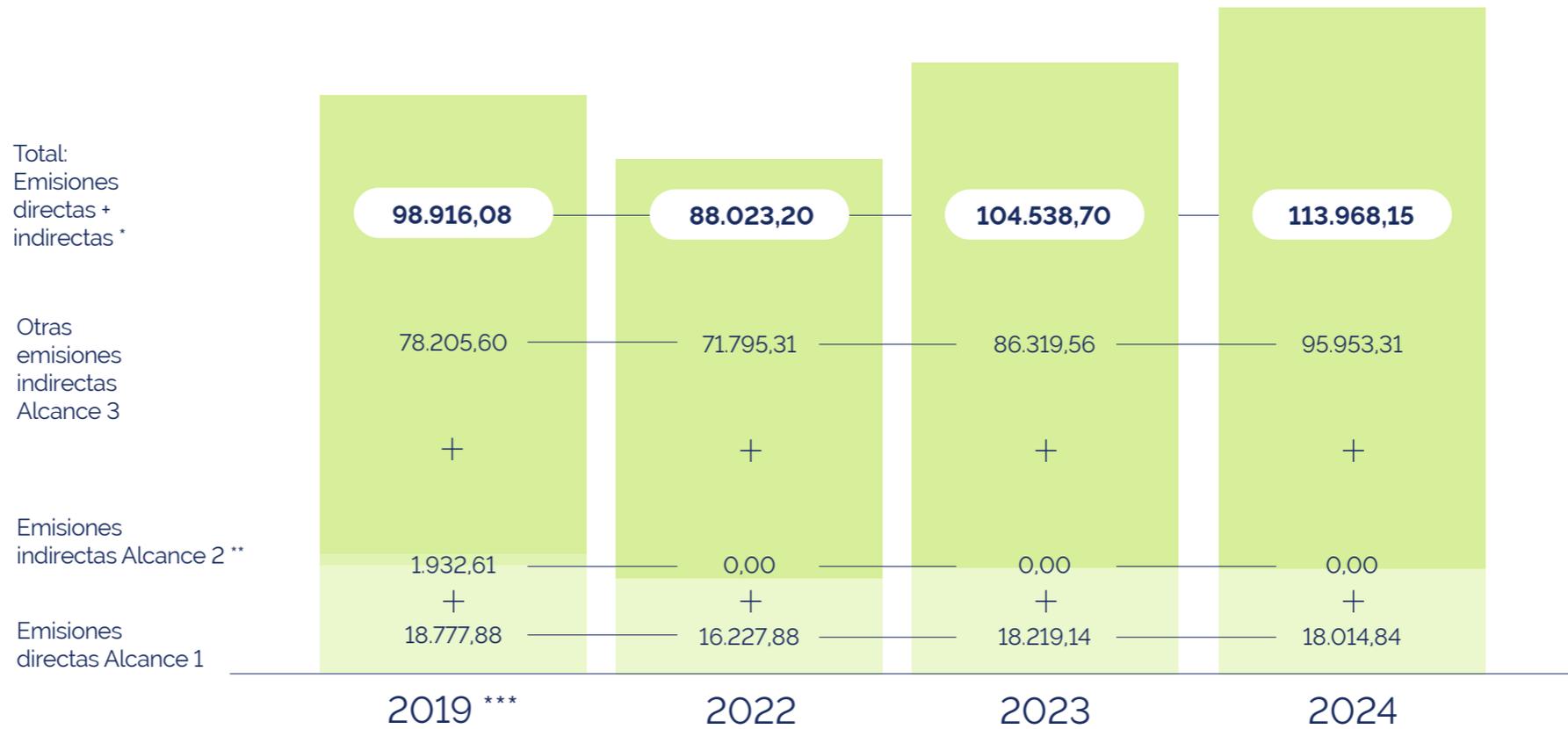
Hoja de ruta hacia la neutralidad climática

Avanzar hacia la neutralidad climática es uno de los grandes retos de Aigües de Barcelona, que ha trazado una **hoja de ruta con objetivos claros y acciones concretas** para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

La hoja de ruta hacia las emisiones netas cero, y validada con SBTi, marca un objetivo anual de reducción de las emisiones del 4,68% en los alcances 1 y 2 y del 4,2% al alcance 3. En el período 2019-2024 el objetivo de reducción se ha alcanzado para los niveles de alcance 1 y 2, donde la compañía tiene un mayor control directo, resultando en una reducción del 13,02% del alcance 1 y 2 respecto al 2019. Sin embargo, esta tendencia no se ha logrado todavía trasladar al alcance 3, donde las emisiones han aumentado un 22,69% en el mismo período, con un incremento pronunciado (11,16%) durante el último año.

Respecto al último año 2023, las emisiones totales han sufrido un incremento del 9,02%. Este incremento se produce por la necesidad de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y garantizar la resiliencia de estas frente a episodios de sequía.

Huella de carbono (toneladas CO₂)



(*) Debido a la mejora continua en el proceso de cálculo, tanto por los datos 2024 como por el histórico, se ha llevado a cabo un reajuste de las categorías asociadas a obras y servicios, emisiones de proceso y la utilización de algunos factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos.

(**) Las emisiones de alcance 2 se han reportado según el método *market-based*. Se establece como criterio que para el cálculo del alcance 2 se tiene en cuenta el excedente de energía renovable con garantías de origen, compensando las mismas entre instalaciones.

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

Las emisiones asociadas a las obras extraordinarias a la sequía ya la renovación y ampliación de la red de abastecimiento han aumentado en 10.961 t CO₂ eq respecto al año anterior. En concreto, las obras extraordinarias de sequía, necesarias como medida de adaptación al cambio climático, han supuesto un 7,79% del total de la huella de 2024.

Las emisiones de alcance 1 se han reducido en un 1,12% gracias a la compra de dióxido de carbono con criterios sostenibles, que utiliza un 23% de materias primas de origen orgánico y disminuye las emisiones de proceso de abastecimiento. También se han reducido las emisiones de combustibles fósiles en fuentes fijas en un 7,07% gracias a un

menor consumo de gas natural en la ETAP de Sant Joan Despí, debido a paros en el proceso de atomización de lodos, y a la eliminación de la caldera de la sede de Collblanc, que se ha sustituido por un equipo de aerotermia.

Cálculo huella de carbono de producto

En Aigües de Barcelona, hemos avanzado en nuestro compromiso con la sostenibilidad calculando la huella de carbono de producto (PCP) de los tres principales servicios que ofrecemos: **suministro de agua potable, depuración de aguas residuales y suministro de agua regenerada**, calculados según la norma ISO 14067. Este indicador permite identificar con mayor precisión los **principales factores que contribuyen al impacto ambiental** en los ciclos de vida de nuestros productos, como el tratamiento, el bombeo y otros procesos clave.

Disponer de estos indicadores nos permite seguir avanzando en nuestros **objetivos de reducción de emisiones**. Esta información nos ayuda a optimizar y mejorar la eficiencia de nuestros procesos y a establecer estrategias más ambiciosas en materia de sostenibilidad, alineándonos con nuestros objetivos de descarbonización.

De esta forma, queremos **fomentar un uso más responsable de los recursos hídricos y promover hábitos de consumo más sostenibles y conscientes**. En definitiva, el cálculo y la comunicación de la huella de carbono de producto son, para Aigües de Barcelona, una **herramienta clave para avanzar hacia un modelo de gestión más sostenible, comprometido con el medio ambiente y la sociedad**.

La huella de producto presenta variaciones sustanciales a lo largo de los años, debido a los cambios en las condiciones meteorológicas que implican variaciones en las condiciones de explotación del servicio.



Proyectos clave de 2024

Aigües de Barcelona trabaja en paralelo en diferentes líneas para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones a corto y largo plazo:

Reducción de emisiones directas

Durante 2024 se ha continuado trabajando para **reducir las emisiones de óxido nitroso (N₂O) generadas en los procesos de depuración**, uno de los principales focos de emisiones directas (alcance 1). Mediante el proyecto **NITROUS**, con la participación de Cetaqua y el ámbito universitario, se ha monitorizado este gas en la EDAR de Sant Feliu de Llobregat. La sensorización se ha ampliado a la EDAR de Montcada para seguir avanzando en su reducción.

También se han llevado a cabo **campañas de detección y cuantificación de fugas de metano (CH₄)** en las líneas de gas de las EDARs con digestión anaerobia del Baix Llobregat, Gavà-Viladecans y Sant Feliu. Estas actuaciones se enmarcan en el proyecto **MEDAR**, que contempla nuevas fases de medida y seguimiento para cuantificar el impacto de las acciones correctoras.

En cuanto a la movilidad sostenible, en 2024 **la flota de Aigües de Barcelona ha alcanzado los 179 vehículos 100% eléctricos**, contribuyendo a reducir las emisiones asociadas a los desplazamientos operativos.

Reducción de emisiones indirectas

En 2024 se ha puesto en marcha la **Unidad de Innovación de Impactos y Crecimiento Sostenible**, con el objetivo de integrar criterios ambientales cuantitativos en la toma de decisiones, especialmente en compras y diseño de obras, acelerando así la descarbonización de la actividad.

Transición energética

Con el objetivo de alcanzar la autosuficiencia energética del 100% en 2045, se han presentado **dos proyectos de instalaciones fotovoltaicas en las EDARs del Besòs y de Gavà-Viladecans**. Estos permitirán generar cerca de 1,4 GWh anuales, triplicando la producción fotovoltaica del año 2023.

Neutralidad operativa y economía circular

La **gestión de los lodos en las ecofactorías**, que representan un 12% de las emisiones totales de la compañía, se ha convertido en una prioridad en la estrategia de descarbonización. En 2024 se ha elaborado un **Plan de lodos** con el objetivo de reducir su volumen en un 54% y minimizar en un 70% el impacto ambiental asociado. Este plan contempla la transformación progresiva de las EDARs en plantas regenerativas para maximizar la recuperación de energía y subproductos.

También se ha iniciado un **proyecto con el Instituto de Investigación y Tecnologías Agroalimentarias** para evaluar las emisiones asociadas al envío de lodos a plantas de compostaje.





Energía eficiente y renovable

Mejora continua de la eficiencia

Desde el año 2011 la mejora en continuo de la eficiencia energética se respalda conforme al estándar ISO 50001, mediante el cual se lleva a cabo la identificación e implementación de diversas iniciativas de mejora de forma transversal en todos los ámbitos de la organización.

Las **acciones más relevantes** ejecutadas durante este 2024 son las siguientes:

- Sustitución y adecuación de un grupo de impulsión con instalación de variador de frecuencia en Central Rellu para mejorar la capacidad de adaptación frente a necesidades cambiantes en la gestión del recurso.
- Mejora del sistema de impulsión en el EBAR de Sant Adrià.
- Cambio de los puentes decantadores primarios de la EDAR de Sant Feliu de Llobregat.
- Cambio de los agitadores de las zonas anóxicas de los reactores biológicos de la EDAR de Sant Feliu de Llobregat.
- Instalación de un nuevo motor de cogeneración en la EDAR del Baix Llobregat.

Generación de energía renovable

Con el objetivo de incrementar la producción de energía proveniente de fuentes de energía renovable, reducir la dependencia de los combustibles fósiles y aumentar la autosuficiencia energética, Aigües de Barcelona dispone de un plan de implantación de generación de energía fotovoltaica, que se inició en 2020 y se ha alargado hasta 2025. Este plan prevé la instalación de 22 plantas solares fotovoltaicas con una capacidad total de 10,4 GWh anuales.

En 2024, se ha implementado una nueva instalación solar fotovoltaica de autoconsumo en un depósito de la red de abastecimiento, reforzando así la capacidad de producción propia de energía renovable.

Actualmente, la compañía dispone de **14 instalaciones de producción de energía renovable**, distribuidas de la siguiente forma:

- **Tres ecofactorías con cogeneración mediante biogás:** una en régimen de autoconsumo y dos en modalidad de venta de toda la generación.
- **11 instalaciones solares fotovoltaicas:** diez en régimen de autoconsumo y una destinada exclusivamente a la venta de energía (ubicada en la ETAP de Sant Joan Despí, operativa desde 2013).

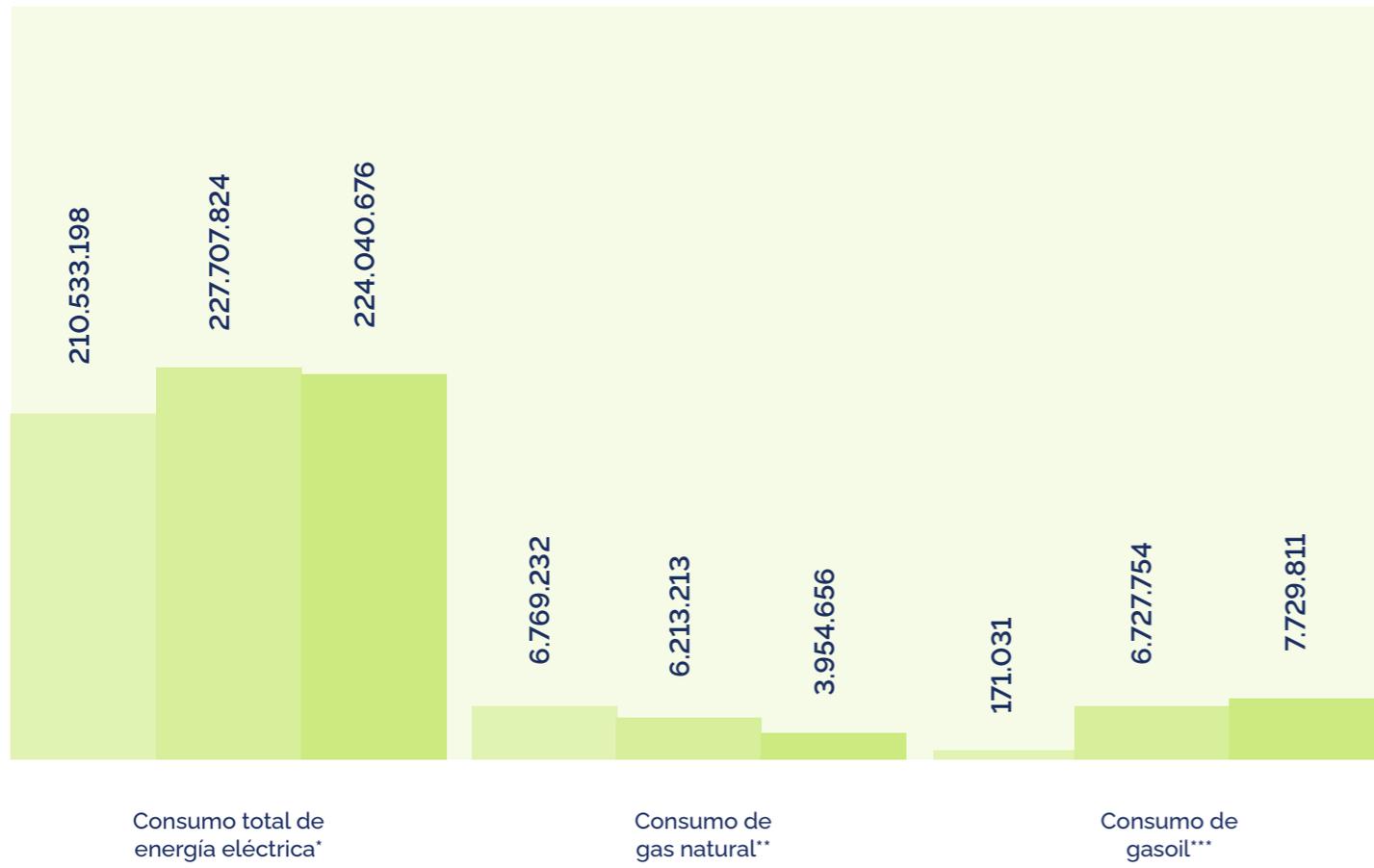


Además, se han presentado **dos proyectos de instalaciones fotovoltaicas para las EDARs del Besòs y Gavà-Viladecans** en la convocatoria de ayudas del IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía). Estas instalaciones tendrán una capacidad de generación combinada de 1,4 GWh anuales, triplicando así la producción fotovoltaica de 2023.

En el ámbito de la valorización del biogás, en 2024 se ha instalado un nuevo motor de cogeneración en la EDAR del Baix Llobregat que mejora la eficiencia en el aprovechamiento del biogás producido, asegurando una generación continuada de energía térmica y eléctrica las 24 horas del día.



Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh) 2022 2023 2024



(*) El aumento de consumo de energía eléctrica de 2023 y 2024 respecto de 2022 se debe a un funcionamiento intensivo del tratamiento avanzado (OI) de la ETAP de Sant Joan Despí ante el escenario de sequía.

(**) El consumo de gas natural ha disminuido debido a un paro técnico del secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Sant Joan Despí durante el último trimestre de 2024.

(***) El incremento de consumo de gasóleo respecto a 2022 se debe al incremento de aportación de agua regenerada para uso prepotable, dada la situación de sequía.

No se realiza consumo de calor, frío ni vapor.



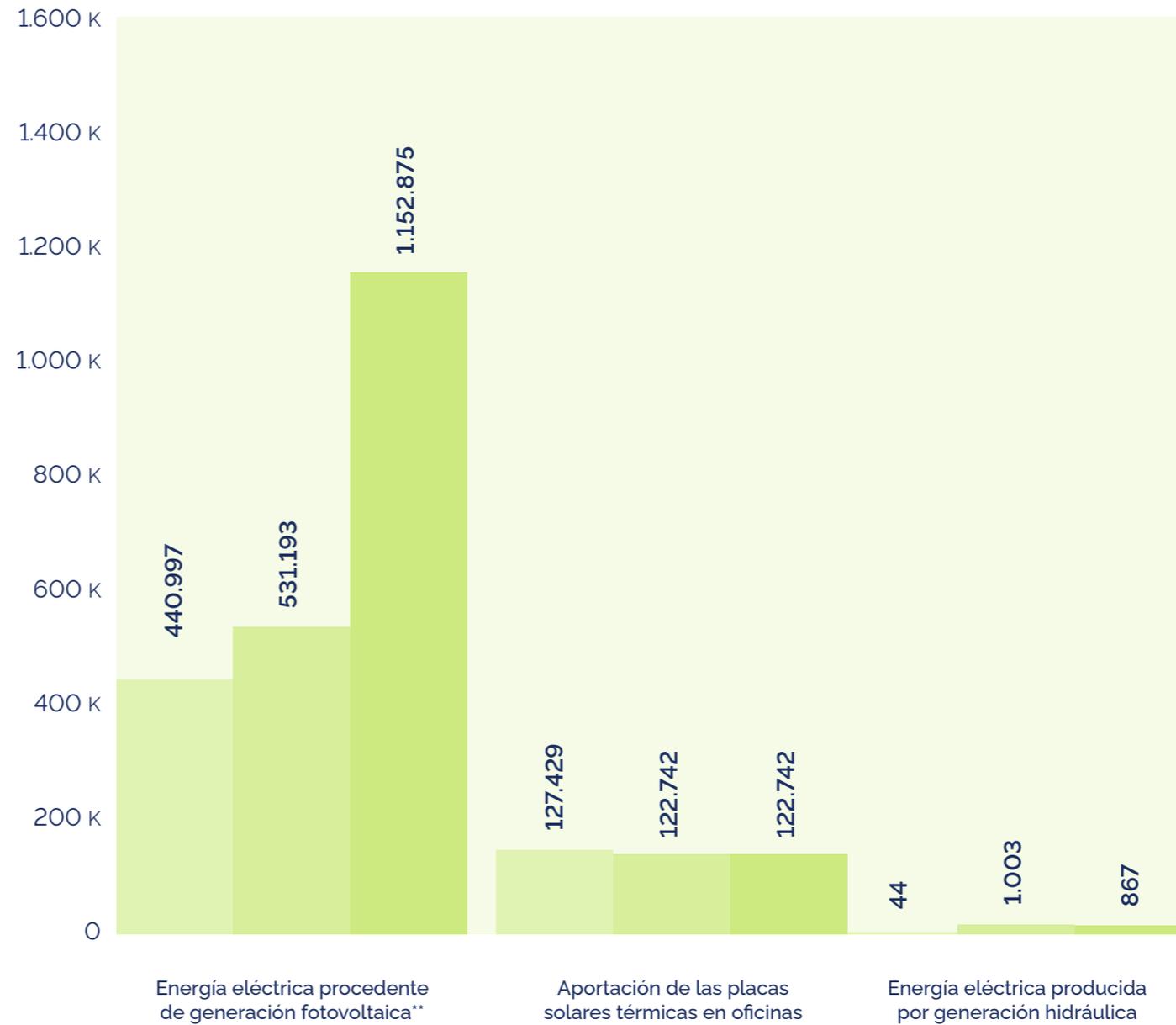
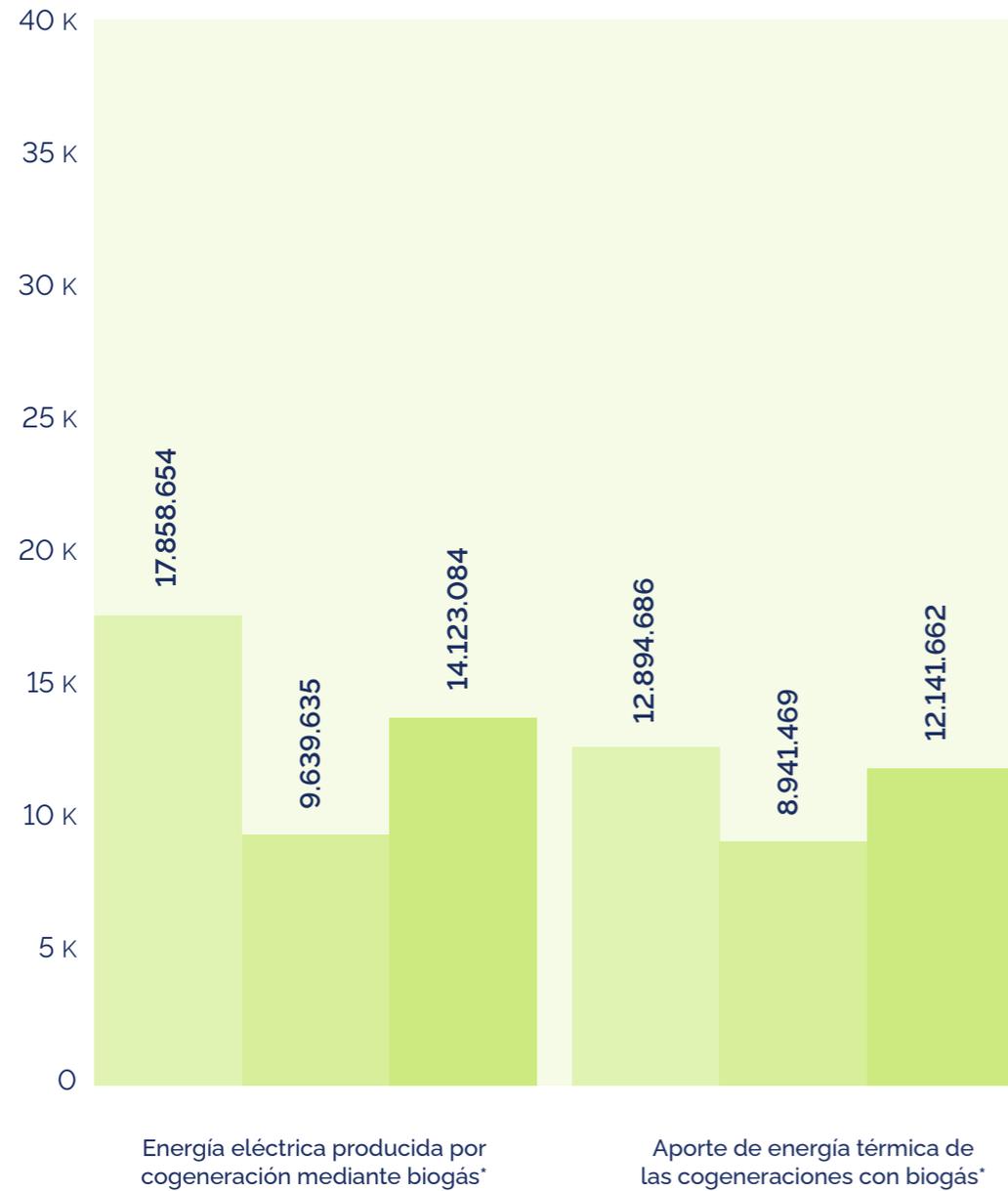


Energía producida con fuentes renovables (kWh)

2022

2023

2024



(*) Durante los primeros 5 meses del año 2023 no se pudo trabajar con la cogeneración de la ecofactoría del Baix Llobregat, lo que justifica la reducción de la aportación de energía eléctrica y térmica producida con biogás durante este período. El incremento en 2024 viene dado por el aumento de horas de funcionamiento de la cogeneración en la EDAR del Baix Llobregat.

(**) El incremento de producción de energía eléctrica procedente de instalaciones fotovoltaicas se debe fundamentalmente a la instalación fotovoltaica de 300 kWn de potencia nominal en Depósito Cornellà, que se implementó a finales de 2023, y la implementación a principios de 2024 de la nueva instalación fotovoltaica de 330 kWn de potencia nominal en Central-Depósito Esplugues.



Impulsando el compromiso climático

Hacer frente al cambio climático requiere una acción coordinada entre empresas, instituciones y ciudadanía. Por este motivo, Aigües de Barcelona ha consolidado durante 2024 una **serie de iniciativas dirigidas a fomentar la concienciación ambiental, promover acciones colectivas y reforzar alianzas** con diferentes sectores de la sociedad que, materializadas en proyectos concretos, generan un impacto real.



Capacitación y compromiso interno

Con la voluntad de fomentar el compromiso climático entre las personas trabajadoras, la compañía impulsa diferentes iniciativas orientadas a la sensibilización, formación y cambio de hábitos sostenibles:

Talleres Comprender para actuar por el clima:

Este programa formativo virtual permite entender los vínculos causa-efecto del cambio climático y aporta conocimiento para generar acciones de mitigación y adaptación tanto individuales como colectivas. Desde 2021, han participado 409 personas trabajadoras, 113 de las cuales durante el año 2024.

Zoom climático:

Desde 2022, este espacio de encuentro interno se ha consolidado como un canal de divulgación de los resultados ambientales de la organización, especialmente en lo que se refiere a las huellas de carbono e hídrica y al seguimiento de la hoja de ruta hacia la neutralidad climática. En total, se han celebrado cuatro sesiones con una asistencia acumulada de 394 personas.

ABctúa!:

En 2024 se ha puesto en marcha este proyecto piloto, en el marco del programa CONECTIO de Barcelona Activa, con el objetivo de promover un estilo de vida más sostenible mediante una aplicación móvil. La iniciativa ha contado con la participación de 86 personas trabajadoras, que han participado en cinco retos y han compartido hasta 80 consejos y propuestas para reducir la huella ambiental individual y colectiva.





Compromiso con el territorio

Como agente clave del ámbito ambiental en la metrópolis de Barcelona, Aigües de Barcelona trabaja de forma coordinada con diversos grupos de interés para fomentar el compromiso climático, promover la cultura de la sostenibilidad y generar alianzas transformadoras. Durante 2024, se han desarrollado iniciativas destacadas:

02

37ª edición de la Copa América de vela:

Con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del evento, se ha suministrado agua regenerada para la limpieza de más de 50 embarcaciones.

Barcelona Open Banc Sabadell (Torneo Conde de Godó):

Aigües de Barcelona ha colaborado, un año más, en la sostenibilidad del torneo, con la instalación de puntos de agua del grifo y la distribución de botellas reutilizables. También se ha contribuido al cálculo de las huellas de carbono e hídrica para seguir desarrollando acciones de mejora en el plan de sostenibilidad de las próximas ediciones.

Hub de Acción Climática:

Este espacio de colaboración, en funcionamiento desde 2021, reúne a más de 63 entidades vinculadas al ciclo integral del agua y al territorio.



Aigües de Barcelona



Exposición itinerante Operación Agua:

Con la voluntad de sensibilizar a la ciudadanía sobre el uso sostenible del agua, esta exposición divulgativa ha recorrido varios municipios —como Badalona, L'Hospitalet de Llobregat, Cerdanyola y Torrelles—, y ha estado presente también en la feria Mercat de Mercats en la plaza Catalunya de Barcelona. El contenido de la exposición se centra en cuatro ámbitos clave: el acceso universal al agua, el ciclo urbano del agua, la contaminación y el consumo doméstico.

6ª edición del Metrópolis FPLab:

Aigües de Barcelona ha lanzado el reto '¿Cómo podemos integrar y adaptar diferentes espacios y edificios como futuros refugios climáticos?' en el marco de este programa educativo. La propuesta ganadora, Coolbox, ha sido desarrollada por tres estudiantes de formación profesional del Instituto Provençana, con una estancia de dos meses en la compañía para estudiar su viabilidad.

Cafés Biobserva:

Durante 2024 se han celebrado cuatro sesiones monográficas para compartir experiencias ambientales del Grupo.

Actividades de sensibilización sobre agua regenerada:

Se ha llevado a cabo una dinámica educativa con estudiantes de la Universidad Politécnica de Cataluña y del club Esade Energy and Environment mediante la metodología Manual Thinking. La actividad ha hecho hincapié en la emergencia hídrica y la reutilización del agua como respuesta sostenible al cambio climático.



Huella hídrica



HUELLA HÍDRICA AZUL DIRECTA

Contabiliza el consumo de agua dulce superficial o subterránea que se produce en la propia instalación.



HUELLA HÍDRICA GRIS DIRECTA

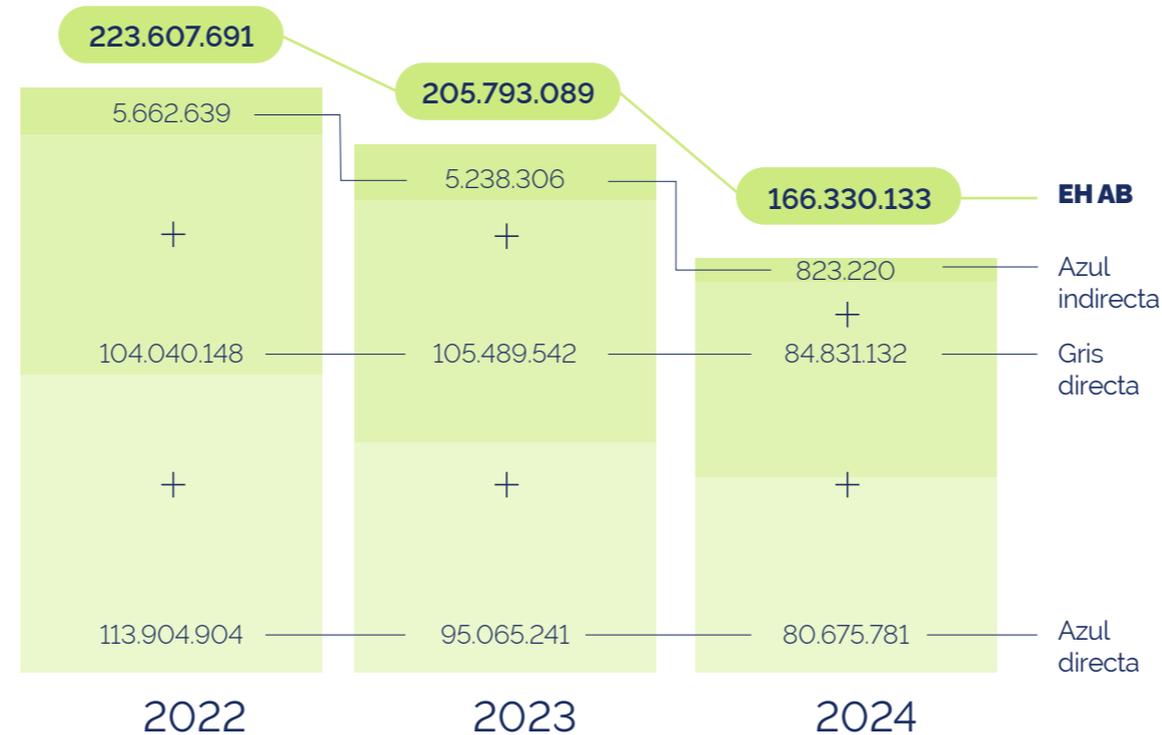
Hace referencia al volumen de agua dulce necesaria para asimilar la carga de contaminantes, en base a concentraciones en condiciones naturales y a la normativa o legislación de calidad del agua existente.



HUELLA HÍDRICA INDIRECTA

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

Huella hídrica



Este año se observa una reducción significativa de la huella hídrica, debido principalmente a una disminución de la huella gris directa, asociada a la mejora en la calidad de los vertidos de las EDAR de Montcada (al río) y del Baix Llobregat (para usos de mantenimiento ecológico, prepotable e intrusión salina).

Destacar la disminución de la huella azul directa asociada a la compra de agua en alta en Distribución, debido a un mayor volumen procedente de la desaladora ITAM Llobregat, que, como el agua regenerada, al tratarse de recursos hídricos alternativos, no tienen huella hídrica directa. De esta manera, cabe destacar que este año se han ahorrado 34,5 hm³ en la huella hídrica azul directa gracias al uso ambiental del agua regenerada, y de 8,3 hm³ para el uso de agua regenerada en riego.

Huella hídrica directa
165.506.913 m³

99,51 %

Huella hídrica indirecta
823.220 m³

0,49 %



Economía
circular





En 2024, la compañía ha valorizado el 97,54% de los residuos gestionados en las EDARs y el 64,96% de los residuos gestionados en las ETAPs

La economía circular se ha convertido en una necesidad imperativa para una gestión eficiente y responsable del ciclo del agua. Aigües de Barcelona ha evolucionado desde un modelo lineal hacia un **enfoque basado en la reutilización, la reducción de residuos y la valorización de subproductos**. Esta transición permite aprovechar al máximo los recursos, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo a la descarbonización del territorio.

El compromiso de la compañía con la circularidad se refleja en los resultados de 2024, en los que se ha logrado un **97,54% de valorización de los residuos generados en las EDARs** y un **64,96% en las ETAPs**. Estas cifras representan una mejora respecto a años anteriores gracias a la implementación de nuevas técnicas de gestión y procesos de optimización.



02

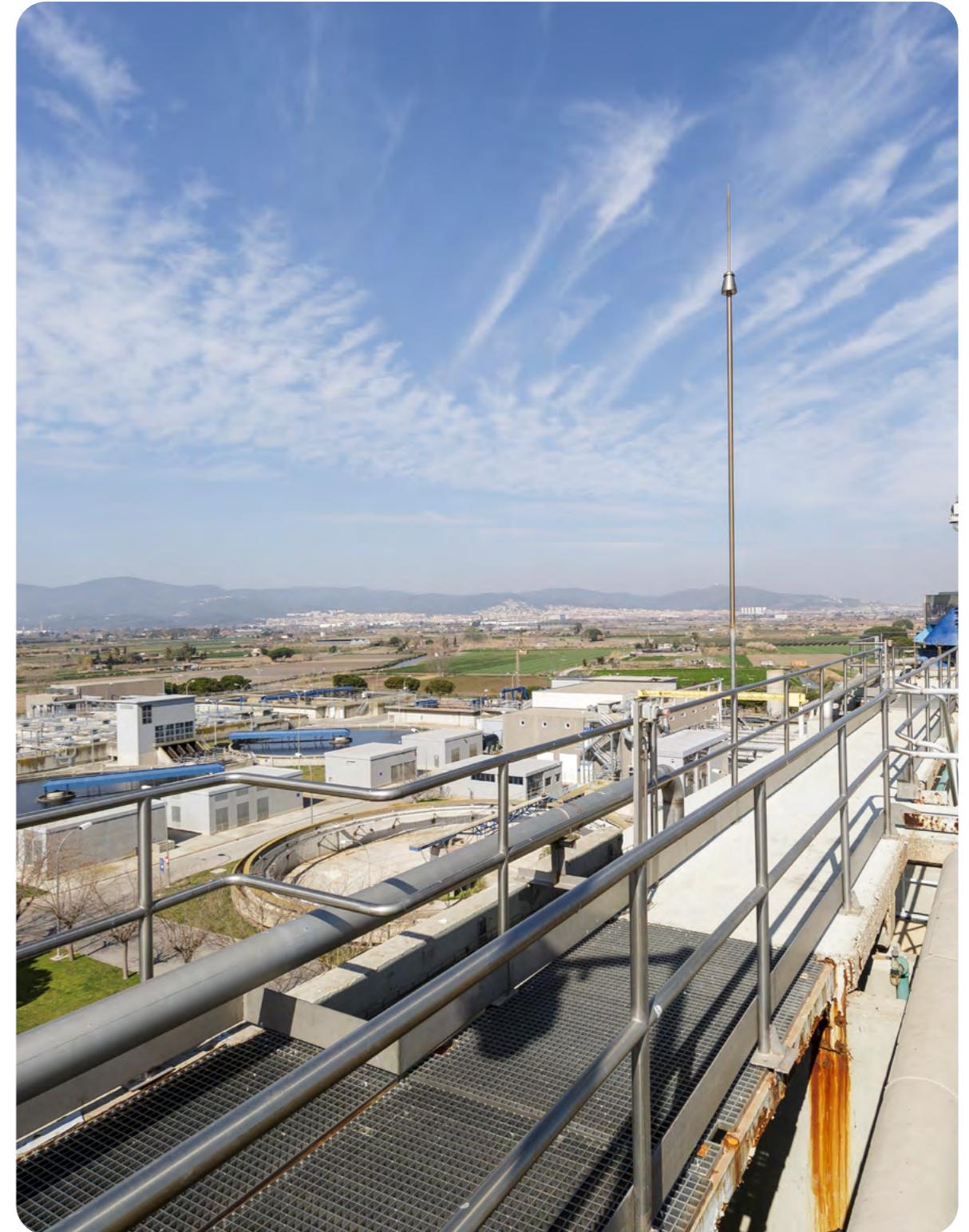
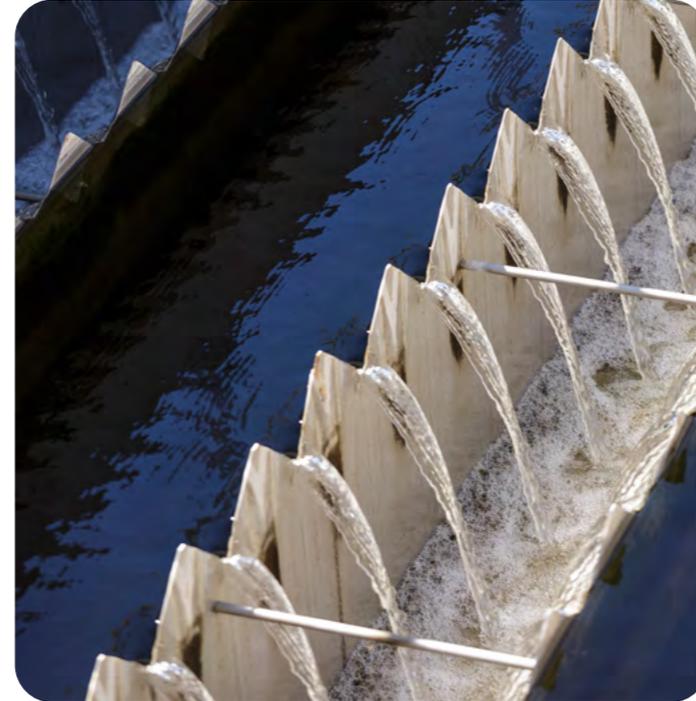




Valorización en 2024 del 100% de los lodos producidos en nuestras EDARs

La totalidad de los lodos deshidratados generados en las EDARs del área metropolitana tienen como destino procesos de valorización. Estos procesos son mayoritariamente de aplicación agrícola directa para lodos digeridos y el compostaje y la biometanización en el caso de lodos no digeridos.

Una de las iniciativas más destacadas ha sido la **valorización de los residuos de cribado y desarenaje**, que históricamente se destinaban a depósitos controlados. Durante 2024, se ha consolidado un nuevo sistema de procesamiento que permite transformar estos residuos en **áridos reutilizables** para la construcción y otras aplicaciones industriales. La previsión es que, de cara a 2025, esta vía de valorización sea mayoritaria y que para 2026 se eliminen casi todas las opciones de gestión en vertedero.



La circularidad de los residuos es posible: ecofactorías

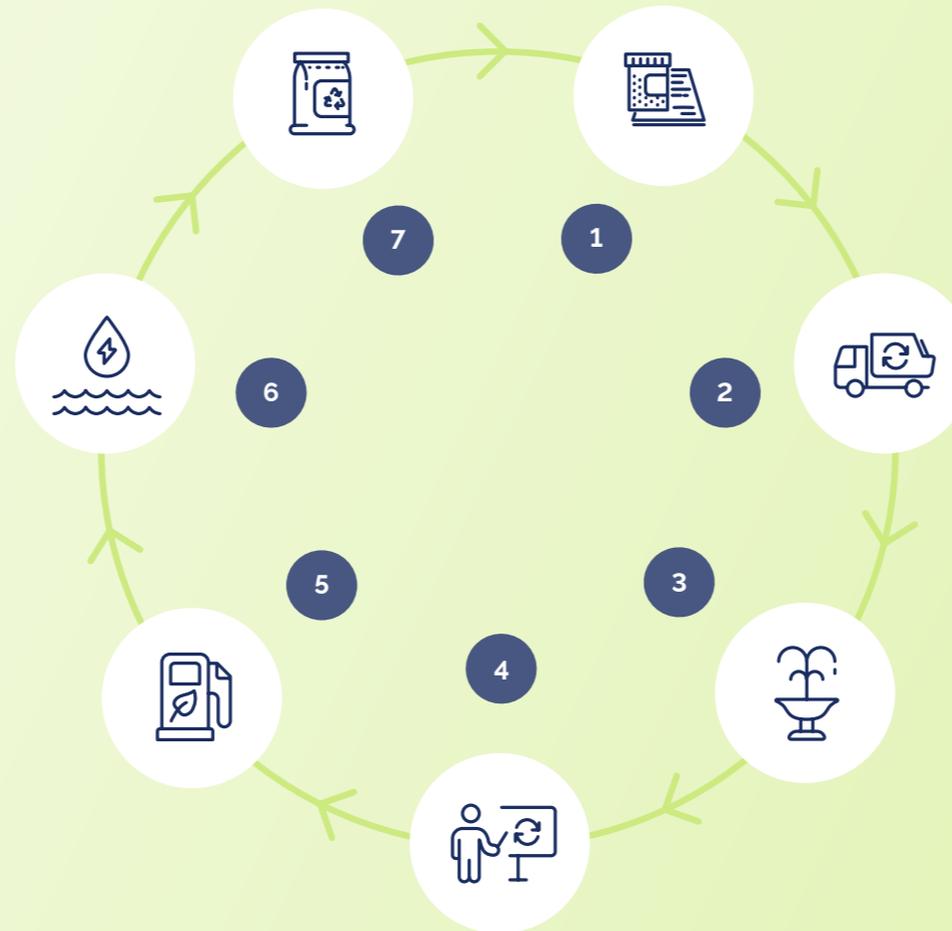
Las ecofactorías representan un paso adelante en la **transición hacia un modelo circular** del ciclo del agua. Estas instalaciones no solo depuran las aguas residuales, sino que también recuperan recursos, generan energía y minimizan el impacto ambiental. Aigües de Barcelona ha convertido varias de sus EDARs en **ecofactorías**, impulsando proyectos innovadores que maximizan la reutilización y la sostenibilidad.

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 diferentes usos
4. Sensibilización y educación ambiental
5. Producción de biocombustibles
6. Generación de energía renovable
7. Conversión de residuos en recursos (agricultura, construcción...)



¿Qué es una ecofactoría?

Una ecofactoría es una planta dedicada a la **transformación del agua residual en recursos**, basada en los principios de sostenibilidad y economía circular. Como centro autosuficiente y respetuoso con el medio ambiente, **cumple tres criterios fundamentales: satisface sus propias necesidades, genera un impacto ambiental positivo y contribuye al bienestar colectivo**. Por tanto, una ecofactoría es una EDAR que se dedica a la transformación del agua residual en recursos, basada en principios de sostenibilidad y economía circular.

Los grandes desafíos de esta iniciativa incluyen la reutilización del agua, la autosuficiencia energética, la gestión circular de los residuos convirtiéndolos en nuevos recursos, el codiseño, la cocreación, el intercambio de conocimiento y el hecho de ser un referente en estos valores mediante nuevos modelos de creación de valor compartido.

Aigües de Barcelona impulsa **iniciativas que promueven la circularidad de recursos y la descarbonización del territorio**, mediante proyectos innovadores en la gestión de residuos, la producción de energía y la reutilización de materiales.



- **Generación de biometano a partir de biogás:** en el marco del proyecto europeo LIFE NIMBUS, se valorizan los lodos generados en la ecofactoría del Baix Llobregat para producir biometano, con calidad suficiente para ser utilizado como combustible en el transporte público. Esta iniciativa permitirá reducir anualmente 72 toneladas de emisiones de CO₂, 350 gramos de emisiones de SO_x, evitar el consumo de 33.288 m³ de gas natural de origen fósil y generar 29 toneladas equivalentes de petróleo (tep) de energía renovable.
- **Reutilización de membranas:** Aigües de Barcelona reutiliza las membranas de ósmosis inversa y de ultrafiltración de la ETAP de Sant Joan Despí en otros procesos, como la producción de agua regenerada en la ERA del Baix Llobregat u otras instalaciones del Grupo. Esta práctica, pionera en el sector, reduce el impacto de los residuos y alarga la vida útil de los materiales con garantías de calidad para los usos previstos.
- **Uso de tierras recicladas en obras:** la compañía ha sido pionera en la reutilización de tierras procedentes de las propias obras de encauzamiento de red para nuevas actuaciones vinculadas al servicio de agua en la ciudad. Esta acción contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, al reaprovechamiento de residuos y a la minimización del impacto ambiental en entornos como las canteras.
- **Digitalización de la operación en las ecofactorías:** se están desarrollando proyectos de innovación para dotar a las ecofactorías de herramientas digitales que permitan optimizar los procesos operativos y avanzar hacia una gestión más eficiente y sostenible de los recursos.



Control y
minimización de
la contaminación



La pandemia de la Covid-19 puso de manifiesto la estrecha relación entre la salud del planeta y la de las personas. Pero, además, el IPCC (organismo intergubernamental de Naciones Unidas), en su informe del Mediterráneo, asegura que los países mediterráneos son los que más sufrirán la carencia de agua y las lluvias torrenciales. Por tanto, fenómenos extremos, como es el caso de la DANA de Valencia, cada vez serán más frecuentes.

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



Escasez de recursos hídricos

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



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

Como gestores de un recurso natural esencial, **la actividad de Aigües de Barcelona tiene**, en gran parte, **un impacto positivo sobre el medio ambiente**. Sin embargo, la propia naturaleza del servicio -que requiere infraestructuras complejas y procesos industriales para garantizar la captación, el tratamiento y el retorno adecuado del agua al medio- comporta también determinados riesgos e impactos ambientales negativos asociados a la actividad.

La compañía trabaja de forma proactiva para **minimizar estos impactos a través de sistemas de control ambiental y la aplicación de planes de mitigación específicos** para cada situación.

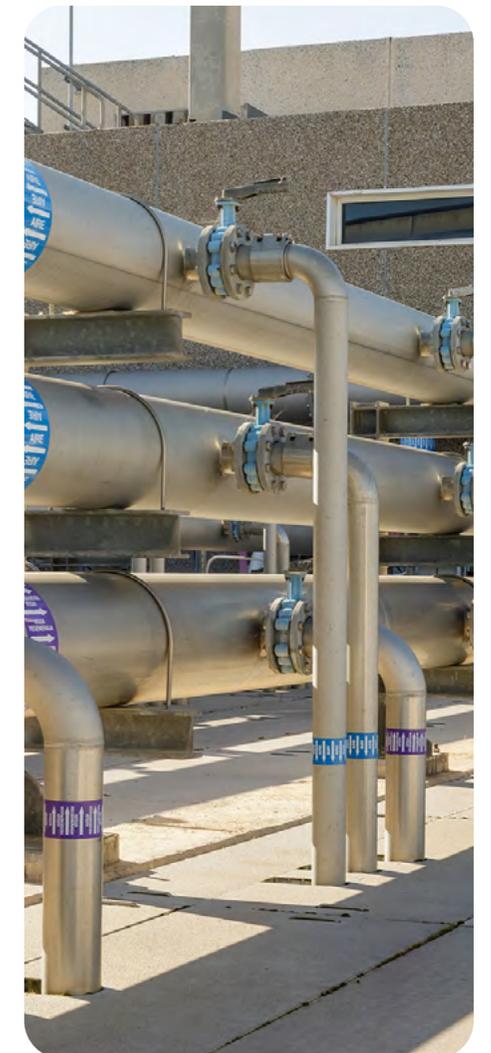
Aigües de Barcelona cuenta con la **certificación ambiental ISO 14001 e identifica los aspectos ambientales asociados a sus actividades, productos y servicios**, tanto los que puede gestionar directamente como aquellos sobre los que puede influir. Esta identificación se realiza con una visión de ciclo de vida y da lugar a la definición de planes de mejora continua adaptados a cada realidad.

¿Cómo contribuimos a la reducción de emisiones contaminantes para mejorar la calidad del aire?

Gestión de emisiones atmosféricas:

En 2024 se han realizado controles de emisiones atmosféricas en las EDARs del **Baix Llobregat, Gavà-Viladecans, Montcada y Sant Feliu de Llobregat**, con resultados satisfactorios. También se han llevado a cabo los **controles del desodorizador y del establecimiento completo de la ETAP de Sant Joan Despí**.

Este seguimiento se realiza de acuerdo con las autorizaciones ambientales de cada instalación y permite conocer y controlar el impacto de las emisiones generadas por los focos emisores de las plantas.





Doble control ambiental: impacto odorífero y acústico

Gestión de olores en las EDARs:

Para dar cumplimiento a la normativa de referencia en materia de prevención y control de olores, **en 2024 se ha trabajado en la definición de un plan específico para cada EDAR**, con el objetivo de adaptarse a las prescripciones de las autorizaciones de emisiones de cada planta.

En la ecofactoría de Sant Feliu se ha realizado una olfactometría dinámica de toda la instalación, incluyendo las nuevas zonas de desodoración. Mediante una entidad externa se ha determinado el impacto odorífero y se ha modelizado la dispersión de olores de acuerdo con la norma UNE-EN 13725.

Control y mejora del impacto acústico:

En el diseño y mejora de las instalaciones se tienen en cuenta las **especificaciones técnicas necesarias para minimizar las emisiones acústicas**, especialmente en aquellas ubicadas cerca de núcleos urbanos, con el objetivo de cumplir con la normativa y evitar molestias a la ciudadanía.

Periódicamente se realiza una **evaluación de los niveles de inmisión acústica**, tanto interiores como exteriores, en las diferentes EDARs, para verificar el cumplimiento normativo y garantizar que no existe impacto en el entorno.

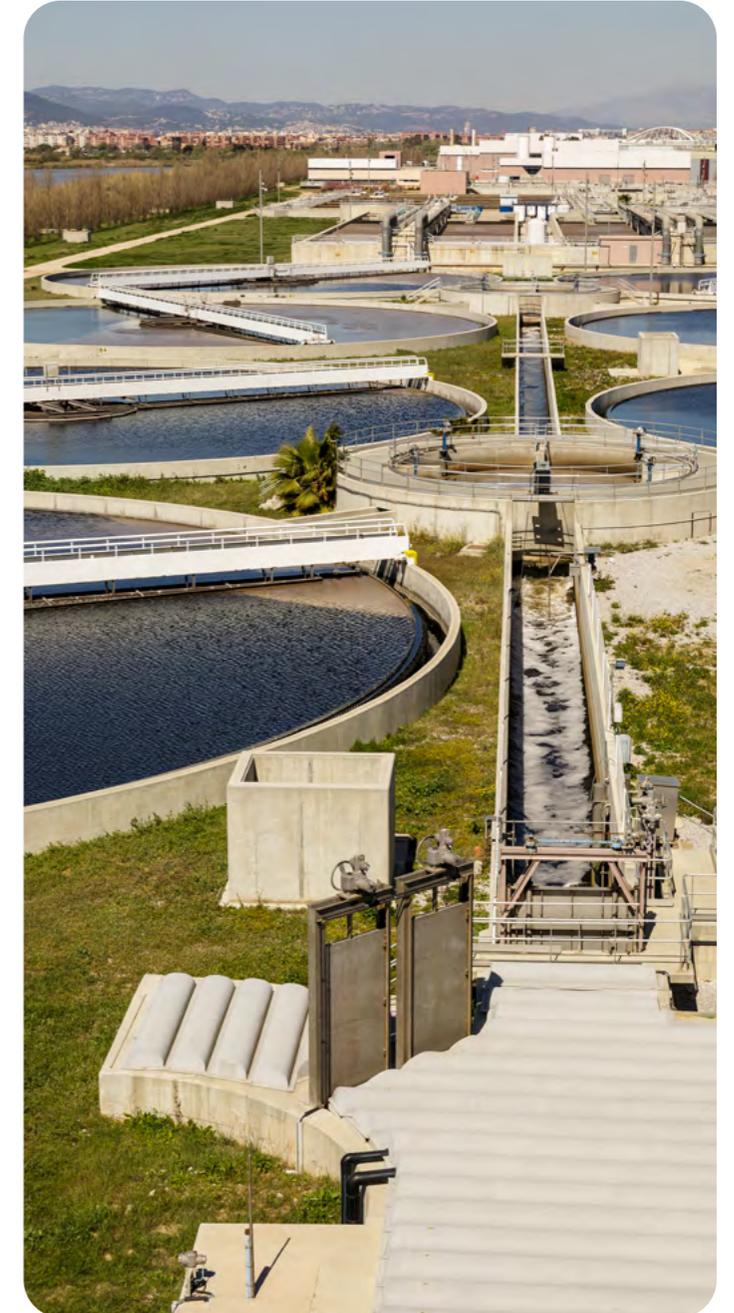
Las cuatro ETAPs se encuentran situadas en zonas alejadas de núcleos habitados -cerca de vías de circulación o en entornos agrícolas- y no generan emisiones acústicas que puedan afectar a la población. En el caso concreto de la ETAP de Sant Joan Despí, la autorización ambiental no contempla requisitos relacionados con el ruido.

En caso de recibir alguna queja por ruido, se analiza y se da respuesta mediante las soluciones técnicas más adecuadas.

Durante 2024 se ha trabajado en la definición de un plan específico de gestión de olores para cada EDAR

Durante 2024 no hemos tenido ninguna queja de olores atribuible a nuestras plantas

Durante 2024 no hemos tenido ninguna queja relativa al ruido





Movilidad verde

El esfuerzo y la voluntad de Aigües de Barcelona por **avanzar hacia una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente y eficiente** desde el punto de vista energético se traducen en la incorporación de coches **100% eléctricos de última generación a la flota de la compañía.**

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

Este crecimiento en nuestra flota de vehículos supone un incremento notable respecto a los **167 de 2023** y los **160 de 2022**. Esta transición hacia una flota eléctrica permite:

- Reducir las emisiones de gases contaminantes y mejorar la calidad del aire en el área metropolitana de Barcelona.
- Minimizar la contaminación acústica en las zonas urbanas, reduciendo las molestias a los ciudadanos y ciudadanas.
- Fomentar la eficiencia energética y el uso de fuentes renovables en nuestra operativa.

Fomentamos una movilidad más sostenible

Además, estamos promoviendo buenas prácticas de movilidad sostenible entre las personas trabajadoras y colaboradores, incentivando el **uso del transporte público y la movilidad compartida en los desplazamientos laborales.**

Estas acciones se alinean con nuestro compromiso de reducción de la huella de carbono y refuerzan nuestro papel como compañía responsable y comprometida con el medio ambiente.



Aigües de Barcelona apuesta por una movilidad más limpia y eficiente



La progresiva implantación del coche eléctrico ha llegado en 2024 hasta los 179 vehículos 100% eléctricos

Flota de vehículos eléctricos

Número de vehículos





Preservación del patrimonio natural y biodiversidad





El equilibrio de los ecosistemas depende en gran medida de una **gestión sostenible de los recursos naturales**. Por este motivo, Aigües de Barcelona integra la preservación del patrimonio natural y la biodiversidad en su estrategia ambiental, desarrollando **iniciativas que minimizan el impacto de su actividad y fomentan la recuperación de espacios naturales**.

Con acciones que van desde la restauración de zonas verdes hasta la promoción de hábitats para la fauna autóctona, la compañía refuerza su compromiso con el medio ambiente.

Plan estratégico de biodiversidad y capital natural

La compañía ha estado desarrollando **acciones para favorecer y conservar la biodiversidad dentro de sus instalaciones**, entre las que destacan el uso de especies vegetales autóctonas en la jardinería, la gestión ecológica de las zonas verdes, la eliminación de fitosanitarios químicos, el control de especies invasoras y la instalación de refugios de fauna.

Actualmente la compañía quiere dar un paso adelante y trabaja en un **plan estratégico de biodiversidad** que pueda orientar las actuaciones de la compañía en estas cuestiones. Esto implica el **establecimiento de criterios y prioridades, así como la definición de acciones concretas para realizar progresos en la relación agua y biodiversidad**, que tengan un relato integrador de los diferentes conceptos que pivotan sobre este binomio, poniendo la biodiversidad en el centro. Esta estrategia debe levantar oportunidades a partir del contexto y las expectativas de nuestros grupos de relación.



Proyecto piloto RegeneraVerde

En 2024 se ha puesto en marcha el proyecto **RegeneraVerde**, una iniciativa de innovación aplicada a la EDAR Gavà-Viladecans que tiene como objetivo demostrar los beneficios de la regeneración de prados y bosques de ribera en el ciclo del agua, la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.

Este proyecto incluye como acciones principales la **plantación de 500 m² de prados floridos**, sustituyendo gramíneas por especies autóctonas de bajo requerimiento hídrico, y la **regeneración de 500 m² de bosque de ribera** dentro del espacio protegido del Delta del Llobregat (Red Natura 2000).



Refugios de fauna y seguimiento de la biodiversidad

Para potenciar la presencia de especies autóctonas, se han instalado **cajas nido** en diversas infraestructuras de la compañía, ofreciendo hábitats seguros para la nidificación de pájaros en zonas urbanas donde escasean refugios naturales. Estas medidas han dado resultados destacados, como la nidificación de **63 parejas de gorrión común y gorrión chillón** en la ETAP de Sant Joan Despí, y **210 nidos de golondrina dáurica** en la EDAR del Baix Llobregat.

CENTRAL DE AIGÜES DE CORNELLÀ

26 especies diferentes hacen vida

SAPO PARDO
Se reproduce en la Central de Aigües de Cornellà y en la charca del Jardín de Altures. Es una especie protegida por la Directiva Hábitats de la Unión Europea y por la Ley del Patrimonio Natural y la Biodiversidad española.

Pito real (nidificación)	Autillo (nidificación ocasional)	Búho chico	Cernicalo (nidificación ocasional)	Estornino pinto (nidificación ocasional)
Abubilla	Curruca cabecinegra	Lavandera blanca	Tórtola Turca	
Gorrión chillón (nidificación ocasional)	Gorrión común (nidificación ocasional)	Verderón	Mirlo	
Paloma torcaz	Urraca	Arrendajo	Grajilla (nidificación ocasional)	

EDAR GAVÀ-VILADECANS

Se encuentra dentro del espacio protegido Delta del Llobregat de la Red Natura 2000.

Se potencia el bosque de ribera y los prados floridos dentro del proyecto RegeneraVerd.

Abubilla	Tórtola Turca	Garceta común	Gorrión común (nidificación)
Paloma torcaz	Pato real	Estornino pinto (nidificación)	Verderón
Oropéndola	Curruca cabecinegra	Golondrina común	Cernicalo
Pinzón	Urraca	Mirlo	

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

Protección del litoral

En **Aigües de Barcelona** trabajamos activamente para **garantizar la vigilancia y el control de la red metropolitana de colectores**, asegurando su correcto funcionamiento y minimizando el riesgo de vertidos en el medio.

Para optimizar el funcionamiento del alcantarillado y reducir el impacto ambiental, se lleva a cabo una vigilancia constante mediante rutas semanales de personal especializado y una amplia red de sensores de nivel y flujo instalados en plantas, bombeos y aliviaderos. Estos sensores, conectados a un sistema de control operativo (SCADA), permiten **monitorizar la red en tiempo real las 24 horas del día, los 365 días del año**, activando alertas inmediatas en caso de incidencia o episodios de lluvia intensa.

Para reducir el impacto ambiental de los desbordamientos, la compañía dispone de **elementos de retención en 11 aliviaderos de la red**, que evitan que los residuos sólidos lleguen al medio natural. Gracias a este sistema, en 2024 se han retirado **14.625,10 kg de residuos**, de los cuales **el 83,73% (12.245,80 kg)** han sido retenidos directamente por los dispositivos de contención, mejorando significativamente la protección del litoral.



03

Contribución responsable al bienestar social



Meritxell Farré.
Directora
de Clientes,
Acción Social
y Participación
de Aigües de
Barcelona



03

"

2024 ha sido un año marcado por la continuidad de la emergencia hídrica, aunque con una ligera mejora respecto a 2023. A pesar de este contexto desafiante y de las implicaciones que tiene en la gestión del servicio, en Aigües de Barcelona hemos mantenido firme nuestro compromiso con la excelencia en la atención al cliente, situándola en el centro de nuestra estrategia empresarial.

A través del programa CONTIGO, hemos reforzado una manera de hacer basada en tres ejes fundamentales: **poner a los clientes en el centro, garantizar una atención digital accesible** y, sobre todo, reafirmar nuestro **compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad**. Esta apuesta nos ha permitido anticiparnos a sus necesidades y ofrecer un servicio más eficiente, cercano y adaptado a la realidad actual.

No se puede poner al cliente en el centro sin escucharle activamente. Por ello, desde 2022, hemos desplegado un modelo de escucha activa para evaluar la satisfacción de los clientes en tiempo real. En 2024, este modelo se ha consolidado y ampliado también a las videollamadas y a la oficina móvil. Este sistema nos permite obtener valoraciones inmediatas de

diversos canales como la atención telefónica, presencial y digital. El resultado es un NSS global del 65,07%, una cifra alta si consideramos que solo se tienen en cuenta puntuaciones de nueve y diez, y se restan las inferiores a seis. Además, disponemos de un equipo de proactividad que contacta con los clientes insatisfechos para entender las causas de su disconformidad y mejorar el servicio.

También fomentamos el diálogo constante con los diferentes segmentos de clientes para diseñar conjuntamente soluciones que respondan a sus necesidades reales.





Dada la creciente preferencia de nuestros clientes por interactuar con nosotros a través de canales digitales, nos hemos fijado el objetivo de ampliar estos servicios pero sin dejar a nadie atrás.

Somos conscientes de que servimos un bien básico para la vida y debemos asegurar que todos los clientes, sin excepción, puedan realizar cualquier gestión y ofrecer una atención inclusiva. Esto implica superar barreras digitales, geográficas, físicas, de comprensión idiomática o económicas. Por eso proporcionamos una atención personalizada a las personas que no pueden o no saben utilizar los canales digitales, agentes facilitadores en nuestras oficinas para orientar mejor al cliente, atención telefónica en seis idiomas, servicio de videointerpretación en lengua de signos, y oficinas 100% accesibles. También disponemos de una oficina móvil que llega a municipios donde no disponemos de oficina física y garantizamos una atención preferente y personalizada a personas mayores.

Todo esto, partiendo de una tarifa social que garantiza el acceso al agua a personas que se encuentran en situación de precariedad económica y no pueden hacer frente al pago del recibo del agua. A través de la estrecha colaboración con los servicios sociales municipales, actuamos con rapidez al identificar una posible situación de vulnerabilidad y garantizar el suministro de agua a su hogar.

Somos conscientes de las situaciones de dificultad y desigualdad existentes en los barrios de los municipios en los que prestamos el servicio. Por eso, de nuevo, queremos ir más allá añadiendo a la excelencia operativa una acción social firme y tangible. Esta acción social la desplegamos a través de dos ejes estratégicos, la mejora de la empleabilidad de las personas participantes, muchas de ellas beneficiarias de la tarifa social; y el agua como fuente de salud y bienestar. En 2024 se han desplegado 38 programas que han llegado a más de 2.800 personas.

Toda esta labor no la hacemos solos, sino en alianza con más de 25 entidades sociales y 9 administraciones locales concededoras de las realidades de sus municipios. Porque sin alianzas público-privadas y sociales no seríamos capaces de transformar socialmente el territorio.

Todo esto no es posible sin un equipo de talento, comprometido y con vocación de servicio, que también nos caracteriza en Aigües de Barcelona. Un equipo de personas que también ponemos en el centro, porque son nuestra esencia. Por eso, desde Aigües de Barcelona dedicamos esfuerzos a fomentar el bienestar y el talento de las personas, la formación, la conciliación con la vida personal, la cultura de la equidad y la seguridad y la salud de las personas trabajadoras de la compañía. De este modo, atraemos y desarrollamos el talento, tanto presente como futuro, con una visión inclusiva que permite lograr entornos de trabajo seguros, igualitarios y diversos.

En un contexto de emergencia climática, contar con el talento más preparado implica estar en disposición de afrontar mejor los desafíos.





Nuestro equipo,
atracción y
gestión del
talento





En Aigües de Barcelona, las personas están en el centro de todo lo que hacemos. Somos conscientes de que nuestro equipo humano es el motor que impulsa la compañía, y por eso trabajamos día tras día para fomentar un entorno en el que el talento, el bienestar y la igualdad de oportunidades sean una realidad tangible. No se trata solo de una política empresarial, sino de una forma de hacer que impregna a toda la organización.

Generando valor para las personas trabajadoras

Para Aigües de Barcelona, las personas son una prioridad. **La implicación y adaptabilidad del equipo humano son fruto de un trabajo constante para promover el bienestar, la formación, la igualdad, la seguridad y la salud**, con una visión transversal que va más allá de un único departamento. La compañía impulsa políticas y procesos orientados a crear un buen clima laboral, entornos seguros y saludables, conciliación familiar, participación, diálogo y no discriminación.

2024 ha sido un año de retos y aprendizajes. La sequía nos ha obligado a adaptarnos a un **nuevo escenario de escasez hídrica**, poniendo a prueba nuestra capacidad de innovación y respuesta. Juntos, como equipo, hemos transformado los obstáculos en oportunidades, consolidando nuevos procedimientos y formas de trabajar que nos hacen más resilientes y eficientes.

Pero nuestra mirada va más allá del presente. Queremos seguir construyendo una **cultura organizativa que integre el impacto social en cada decisión y acción** que emprendemos. Porque cada uno de nosotros, desde nuestro día a día, tenemos la oportunidad de transformar nuestro entorno: cuando compramos, cuando contratamos, cuando nos relacionamos. Es así, con pequeños gestos cotidianos y con una visión compartida, como hacemos posible un futuro más sostenible, equitativo y solidario.



03



Nuestra plantilla

Nuestro equipo humano constituye el recurso más valioso de Aigües de Barcelona y representa la base fundamental para un desarrollo eficiente de la actividad.

**94,97%**

del personal con contrato fijo

**43.806 h**

de formación

36,18 h

de formación por persona/año**

**1.213**

personas trabajadoras*

71,97%

873 hombres

28,03%

340 mujeres

10,63%

Menos de 30 años

58,37%

Entre 30 y 50 años

31,00%

Más de 50 años

**100%**

de la plantilla ha recibido formación***

**107**

profesionales promocionados

8,48% hombres**9,71%** mujeres**224**

incorporaciones

148 hombres**76** mujeres

(*) Personas trabajadoras a 31/12/2024.

(**) El indicador de horas de formación por persona/año se calcula dividiendo el total de horas de formación de 2024 por la plantilla media.

(***) El indicador del porcentaje de empleados que han recibido formación se calcula dividiendo el número total de empleados que han trabajado en la organización durante el año 2024 y que han participado en programas de formación respecto al número total de empleados de la organización a 31 de diciembre de 2024. En este caso, el resultado obtenido refleja que más del 100% de la plantilla ha estado formada.



Buenas condiciones laborales como clave del bienestar



Joaquín Barrio.
Responsable de Proyectos de Seguridad y Salud Laboral – Dirección de Seguridad y Salud Laboral y Sistemas de Gestión

"

La prevención de riesgos laborales, la salud y la seguridad de las personas se ha consolidado como uno de los pilares estratégicos en Aigües de Barcelona, alcanzando en los últimos años hitos significativos que reflejan el firme compromiso por parte de todas las partes implicadas con la cultura preventiva. En la organización hemos conseguido hacer de la gestión en materia de seguridad y salud laboral un precepto ineludible, representando una forma de actuar por la que somos reconocidos, tanto por quienes forman parte como por quienes colaboran directamente.

03

En particular, durante 2024 hemos trabajado para desplegar tanto los Estándares de Gestión de Trabajos de Alto Riesgo como las Reglas que Salvan Vidas, reforzando de este modo nuestras barreras de seguridad esenciales. También hemos participado activamente en el despliegue de la nueva propuesta de Liderazgo en Seguridad y Salud Laboral, potenciando la ejemplaridad y la adopción de compromisos en todos los niveles de nuestra organización, consolidando así una cultura preventiva sólida. Nuestras Visitas de Seguridad y Salud Laboral continúan, por tanto, representando una herramienta fundamental para fomentar la participación activa y la comunicación proactiva de situaciones de riesgo.

En paralelo, teniendo presente la evolución de la tecnología, hemos continuado avanzando en la digitalización de procesos con herramientas como Prosafety, Acciline y BatecZS, que nos permiten optimizar la gestión de control de los riesgos. Al mismo tiempo, hemos desarrollado iniciativas innovadoras y apostado por continuar implementando mejoras significativas en las soluciones adoptadas en el ámbito de los equipos de protección.

Todos estos avances son fruto de nuestra escucha activa y de la participación de todos los agentes implicados. Juntos, consolidamos una estrategia común que sitúa a las personas en el centro de nuestras decisiones en materia de seguridad y salud laboral.

"

En Aigües de Barcelona sabemos que el bienestar de las personas que forman parte de la organización es esencial para garantizar un **entorno de trabajo seguro, saludable y motivador**. Más allá de cumplir con la normativa laboral, apostamos por un modelo que pone a las personas en el centro y ofrece condiciones de trabajo que fomentan la conciliación, la seguridad y el desarrollo profesional. Unas óptimas condiciones laborales no solo mejoran la calidad de vida de las personas trabajadoras, sino que también contribuyen **a la retención y atracción de talento, a la productividad y a la generación de un ambiente de trabajo positivo y comprometido**.



Un compromiso firme con la seguridad y la salud laboral

El compromiso con la **Seguridad y Salud Laboral (SSL)** de las personas trabajadoras, proveedores y clientes es uno de los pilares fundamentales de Aigües de Barcelona. La seguridad forma parte integral de la cultura de la organización y se expresa a través de una gestión activa, transversal y orientada a la mejora continua.

Los objetivos principales de este compromiso son:

- **Fomentar** una cultura preventiva plenamente participativa, que vaya más allá del cumplimiento formal y garantice la real eficacia de las obligaciones preventivas.
- **Reforzar** la integración de la prevención de riesgos laborales en todos los niveles organizativos y sistemas de gestión.
- **Adecuar** las nuevas formas de organización del trabajo en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos.

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

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

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





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

- Centros de trabajo.
- Actividades realizadas en los centros de trabajo de Aigües de Barcelona por parte de personal propio y de empresas contratistas o visitantes.
- Agentes físicos, químicos y biológicos o relacionados con las condiciones de trabajo que puedan estar presentes en el entorno de trabajo.

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

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

CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

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

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

COMITÉS DE SSL

Los comités de SSL están dotados de diferentes funciones y competencias, entre las que destacan:

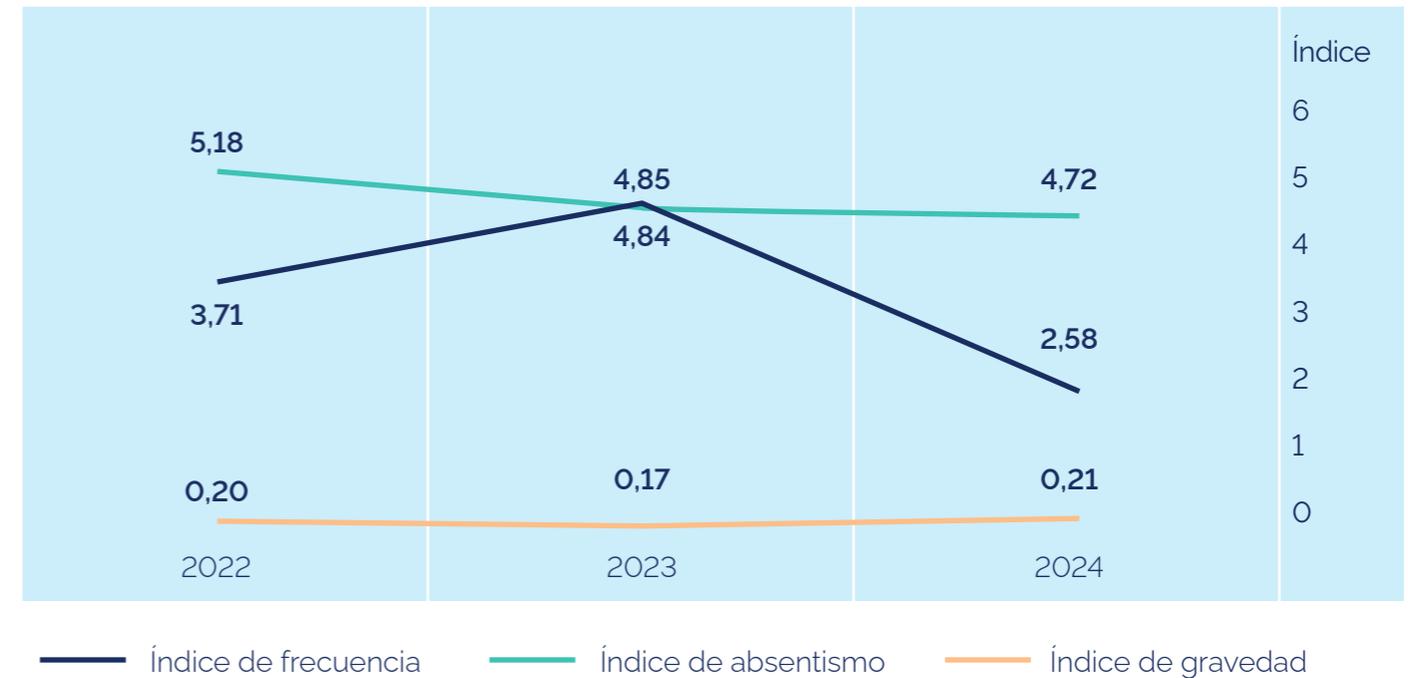
- Participar en la elaboración, puesta en marcha y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la prevención efectiva de riesgos, proponiendo la mejora de las condiciones.
- Valorar directamente la situación relativa a la prevención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



Los diferentes comités se reúnen de forma ordinaria con periodicidad trimestral y pueden mantener reuniones extraordinarias siempre que lo solicite alguna de las partes representadas



Seguridad y salud laboral



Durante 2024, se ha alcanzado una reducción significativa en uno de los objetivos estratégicos en el ámbito de la seguridad y salud laboral: el **índice de frecuencia, que ha pasado del 4,85 registrado en 2023 al 2,58**. Esta mejora sustancial es resultado de la implementación de diversas actuaciones y proyectos que han contribuido a reforzar la cultura preventiva en la organización.

Entre las acciones más relevantes destaca la **incorporación de los Estándares de Gestión de Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR) y el despliegue efectivo de las Reglas Que Salvan Vidas (RQSV)**. También es necesario remarcar la **reformulación de la formación en liderazgo en materia de SSL**

dirigida al personal de mando, con un enfoque que promueve el compromiso activo en las visitas de campo y una participación más proactiva en la gestión de la seguridad.

A pesar de la reducción del índice de frecuencia de accidentes laborales, el índice de gravedad ha sufrido un incremento, atribuido a la duración de determinadas bajas laborales. Esta situación ha supuesto un aumento de las horas de absentismo por accidente laboral. Sin embargo, el índice de absentismo global ha disminuido, dado el incremento del número total de horas trabajadas, fruto de la ampliación de las personas trabajadoras en 55 personas respecto a 2023.

Formación en SSL

Aigües de Barcelona integra la **seguridad y salud laboral** (SSL) como un valor esencial en su cultura corporativa, con el objetivo de **fomentar una cultura preventiva participativa, reforzar la integración de la prevención de riesgos laborales y adaptarse a las nuevas formas de organización del trabajo.**

La compañía cuenta con un **sistema de gestión de la SSL de alta exigencia** que identifica y evalúa riesgos en **centros de trabajo, actividades de personal propio y externo y factores de riesgo físicos, químicos y biológicos.** Además dispone de **canales de comunicación activos** para informar sobre situaciones de riesgo, favoreciendo la mejora continua y la difusión de buenas prácticas.

Durante 2024, se han impartido 16.413,11 horas de formación en seguridad y salud laboral



Vigilancia de la salud

Aigües de Barcelona promueve la salud integral de su equipo mediante acciones preventivas y de control médico. El servicio de vigilancia de la salud realiza reconocimientos médicos anuales para prevenir enfermedades y detectar alteraciones por riesgos laborales.

Durante 2024, se han realizado 1.107 reconocimientos médicos



Promoción de hábitos saludables

El bienestar de las personas trabajadoras es una prioridad para Aigües de Barcelona, y, por este motivo, ofrecemos herramientas y recursos para mejorar la calidad de vida y las condiciones laborales de nuestro equipo humano.

Plataforma HÁBITOS SALUDABLES

Esta iniciativa corporativa sigue siendo un referente para fomentar hábitos saludables entre las personas trabajadoras. Durante 2024, ha seguido funcionando como un espacio virtual donde se publican artículos, recomendaciones y consejos destinados a mejorar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Además, fomenta la participación en actividades dirigidas a potenciar la calidad de vida de las personas trabajadoras.



Plataforma web Bienestar y Salud

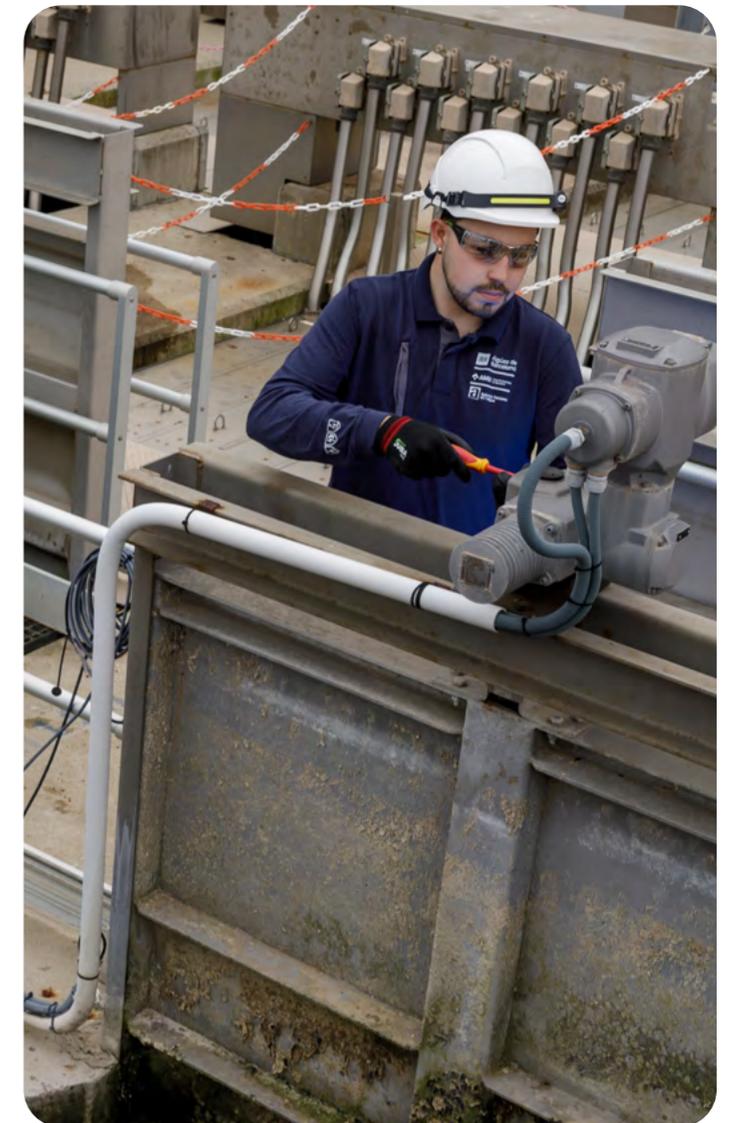
Este año, Aigües de Barcelona ha creado un **nuevo espacio virtual dedicado a ofrecer información y recursos sobre bienestar y salud.** Esta plataforma funciona como un repositorio centralizado, poniendo a disposición de las personas trabajadoras documentación relevante y enlaces de acceso a la plataforma HÁBITOS SALUDABLES del grupo. Con esta iniciativa se quiere facilitar el acceso a recursos útiles y potenciar el bienestar general de los equipos.

Además, el servicio de medicina del trabajo ofrece **atención sanitaria adicional,** como consultas generales, revisiones ginecológicas anuales y oftalmológicas bienales. Este año, se han realizado **69 visitas ginecológicas y 60 revisiones en la campaña de hipertensión arterial.** También se ha realizado una **campaña de vacunación antigripal** con la participación de 92 personas.



Indicadores y proyectos destacados:

- **Visitas de seguridad y salud laboral (VSSL):** se han realizado controles periódicos para detectar riesgos, verificar buenas prácticas y fomentar el compromiso en prevención. En 2024, se han registrado **1.507 visitas**.
- **Formación en liderazgo en seguridad y salud:** se ha impartido formación a directivos y mandos para reforzar la cultura de prevención y mejorar el impacto en los equipos. 27 personas han completado su formación, con un total de **398 horas lectivas**.
- **Coach de seguridad y salud:** se ha formado al personal técnico de SSL para que pueda asesorar y acompañar a los mandos en las VSSL. Durante 2024, ocho profesionales han recibido esta formación, con un total de **256 horas lectivas**.
- **Cultura justa:** se ha fortalecido el sistema de comunicación y análisis de eventos de alto potencial de gravedad (HIPO) para anticipar accidentes graves. Se han notificado 65 situaciones de riesgo, de las que dos han sido clasificadas como críticas. También se han compartido **16 buenas prácticas** en el grupo empresarial.
- **Estándares de gestión de trabajos de alto riesgo:** se ha avanzado en la implantación de **diez protocolos específicos para trabajos de alto riesgo** y en la difusión de **12 reglas que salvan vidas**. Se han realizado **86 sesiones formativas**, con **1.603 asistentes**.
- **Plataforma de SSL Prosafty:** se ha evolucionado la herramienta de gestión de seguridad y salud laboral, incorporando nuevas funcionalidades y consolidando su implantación.
- **Acciline:** se ha consolidado como la herramienta principal para gestionar accidentes, comunicar HIPOs y registrar buenas prácticas. Durante este año, se ha iniciado su integración en la gestión de VSSL.
- **App BatecZS:** se ha ampliado la implantación para trabajos en situación de aislamiento, distribuyendo **212 pulseras y 298 balizas**. Este proyecto ha sido galardonado en los premios Asepeyo Antoni Serra Santamans por su innovación en prevención de riesgos laborales.
- **Certificación ISO 45001 y auditoría reglamentaria:** se ha realizado la auditoría del sistema de gestión de seguridad y salud laboral según la norma ISO 45001 y el RD 39/1997.
- **Semana SSL Veolia:** se ha celebrado esta iniciativa del 16 al 20 de septiembre con el lema 'Rompe con la rutina', centrada en la prevención de accidentes derivados de hábitos repetitivos. En el concurso 'Copia y adapta', Aigües de Barcelona ha presentado la buena práctica sobre verificación de tapas y tramex en EDARs y ETAPs.
- **Reunión CAE (Coordinación de Actividades Empresariales) con proveedores:** se ha ampliado el ámbito de las jornadas de coordinación de actividades empresariales con los principales proveedores para reforzar la seguridad en operaciones externas.
- **Plataforma web bienestar y salud:** se ha creado un espacio virtual con información y recursos para mejorar el bienestar de las personas trabajadoras. También se ha iniciado la formación de bienestar consciente, basada en técnicas de *mindfulness*, con una primera fase en el centro de Collblanc, donde **12 personas han participado en los talleres semanales**.
- **Gestión de emergencias:** se ha fortalecido la colaboración con cuerpos de seguridad para mejorar la respuesta a emergencias y se han realizado visitas a instalaciones para optimizar la coordinación. En las ecofactorías se han desarrollado guías de actuación rápida para las líneas de biogás, que incluyen infografías prácticas para gestionar incidencias y evitar accidentes.
- **Equipos de protección:** se han introducido mejoras para reforzar la seguridad en distintos ámbitos. Para los trabajos en tensión, se han adquirido **guantes dieléctricos tricapa**, que ofrecen una triple protección (dieléctrica, ignífuga y mecánica) y aumentan la precisión en maniobras de baja tensión. Para la detección de gases tóxicos, se han incorporado **detectores multigás con conectividad 5G** que permiten la supervisión remota y en tiempo real de la exposición del personal. Por último, para mejorar la seguridad en trabajos en altura, se han implementado **carteles específicos en cada acceso de cubierta**, identificando claramente los elementos de protección disponibles y reforzando la señalización en zonas frágiles.



Condiciones de trabajo que priorizan el bienestar

Aigües de Barcelona ha consolidado un marco laboral estable y de calidad que asegura derechos y oportunidades igualitarias para todas las personas trabajadoras. Nuestro convenio colectivo, prorrogado hasta 2025, cubre el 100% de las personas trabajadoras, consolidando la seguridad contractual y unas condiciones laborales justas y equilibradas:

- **Flexibilidad y estabilidad:** se han formalizado acuerdos con el Comité intercentros, incluyendo la prórroga del acuerdo de trabajo a distancia, que beneficia a casi el 50% del equipo humano, facilitando la conciliación laboral y personal.
- **Medidas de conciliación:** disponemos de 89 medidas para favorecer la conciliación, que incluyen flexibilidad horaria, apoyo a la familia y acceso a programas de desarrollo profesional. En el año 2023 obtuvimos la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en la categoría Excelente, un reconocimiento a nuestro compromiso con un modelo de trabajo más humano y equilibrado.



El bienestar de las personas no solo depende de las condiciones materiales de trabajo, sino también de un entorno que respete sus derechos y tiempo. Por eso, hemos impulsado iniciativas que garantizan una gestión responsable de la jornada laboral y el descanso de las personas trabajadoras:

- **Derecho a la desconexión digital:** disponemos de un protocolo específico para garantizar que las personas trabajadoras puedan desconectar fuera de la jornada laboral, evitando la hiperconexión y el impacto negativo en la salud mental.
- **Herramientas para una mejor organización:** se ha establecido una política de buen uso del correo electrónico y de las reuniones para optimizar el tiempo y reducir la sobrecarga digital.
- **Bienestar emocional y *mindfulness*:** el programa Bienestar Consciente se ha implementado en la compañía, permitiendo que las primeras 100 personas trabajadoras accedan a técnicas de *mindfulness* para reducir el estrés y mejorar la concentración. Esta iniciativa se ampliará progresivamente a más equipos.





Conciliación efectiva

La conciliación entre la vida personal, familiar y laboral es una prioridad para el bienestar de las personas trabajadoras y la sostenibilidad de la organización. Nuestra política de conciliación establece mecanismos para equilibrar las necesidades del servicio con expectativas individuales, fomentando un **entorno de trabajo flexible, saludable e inclusivo**.

Trabajamos para ofrecer un espacio donde las personas puedan crecer profesionalmente, disfrutar de tiempo para sí mismas y sus familias y alcanzar sus objetivos de forma equilibrada. El compromiso con la conciliación se traduce en una inversión anual superior al **15% de la masa salarial**. En 2023, este esfuerzo se reforzó con la actualización y difusión de nuestro **marco de conciliación**, publicado en la intranet y compartido con todo el equipo humano.

Además, se impulsó el catálogo de **89 medidas de conciliación**, que incluye opciones para flexibilizar horarios, dar apoyo a las familias, promover el desarrollo profesional y mejorar el bienestar y la salud.

44
medidas sobre la calidad del trabajo

21
medidas de flexibilidad temporal y espacial

9
medidas de apoyo a la familia

10
medidas de desarrollo personal y profesional

5
medidas en el ámbito de igualdad de oportunidades

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



03



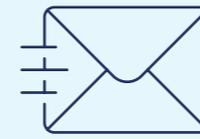
Buenas prácticas laborales

En Aigües de Barcelona trabajamos para fomentar un ambiente laboral eficiente y respetuoso con el equilibrio entre la vida profesional y personal. Por este motivo, hemos desarrollado distintas guías de buenas prácticas accesibles a todo el personal a través de la intranet corporativa.



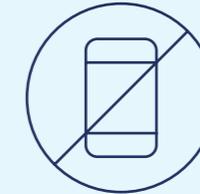
Normativa de reuniones

Para favorecer el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, en Aigües de Barcelona se ha creado una normativa específica sobre las reuniones de trabajo. Esta incluye un conjunto de recomendaciones sobre cómo actuar antes y durante las reuniones. La normativa está disponible en todas las salas de reuniones y en la intranet corporativa.



Directrices para un uso responsable del correo electrónico

Para fomentar la conciliación entre la vida personal, familiar y profesional, se ha implementado una política específica sobre el uso del correo electrónico. Este manual de buenas prácticas ayuda a sensibilizar sobre el uso adecuado de las herramientas digitales facilitadas por la compañía y a promover su utilización racional.



Protocolo de desconexión digital

Formalizado en el año 2020, este documento garantiza el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las herramientas digitales una vez finalizada su jornada laboral, durante las vacaciones, días festivos, permisos, bajas médicas o períodos de excedencia.



Un diálogo constante para la mejora continua

El diálogo con las personas trabajadoras se articula a través de dos canales diferenciados:

- **Representación sindical**, que incluye las diferentes secciones sindicales, los delegados de personal y los comités de empresa, reconocidos como máximos representantes de las personas trabajadoras. A través de este canal se establece una comunicación formal y estructurada donde se comparte información sobre cuestiones que pueden afectar tanto a la organización como a las personas trabajadoras. Además de participar en la negociación de convenios colectivos y acuerdos específicos, esta representación interviene en diversas comisiones de seguimiento sobre aspectos como la seguridad y salud laboral, la marcha de la empresa, la igualdad, la formación y los asuntos sociales, adaptándose a las necesidades del momento.
- **Proyecto Embajadores**, una iniciativa en marcha desde el año 2019 que cuenta con un grupo de 30 personas trabajadoras. Este espacio tiene como objetivo fomentar una comunicación más cercana y bidireccional entre las personas trabajadoras y la dirección, facilitando tanto la transmisión de información relevante como el traslado de opiniones, inquietudes y necesidades de las personas trabajadoras.

Con el objetivo de promover una comunicación fluida y efectiva, escuchamos activamente, analizamos y establecemos espacios de diálogo con las personas trabajadoras y sus representantes. Esta continua interacción permite identificar necesidades y expectativas, a la vez que facilita la construcción de un entorno laboral más participativo y comprometido



Actuaciones destacadas con las personas trabajadoras

Además de los canales de comunicación establecidos, Aigües de Barcelona impulsa diversas iniciativas para conocer de primera mano las inquietudes y expectativas de las personas trabajadoras, así como para fomentar un diálogo más directo y cercano con la organización:

HORIZONTE AZUL

Proyecto orientado a escuchar a las personas trabajadoras de forma individualizada. Mediante entrevistas personales con el equipo de Personas y Organización, se busca entender las necesidades y expectativas de cada trabajador y trabajadora, reforzando así la proximidad y personalización en la gestión de personas.

DIÁLOGO CON FELIPE CAMPOS

Ciclo de sesiones donde grupos reducidos de personas trabajadoras tienen la oportunidad de intercambiar impresiones con el consejero delegado sobre temas de actualidad y relevancia para la organización. Este coloquio fomenta una comunicación más cercana y directa entre la Dirección y el equipo humano. Durante 2024, ya se han celebrado dos sesiones con la participación de 30 profesionales de diferentes áreas.

VOICE OF RESOURCES

Encuesta de clima laboral que permite medir el grado de compromiso de los trabajadores con la compañía y su propósito. A partir de los resultados obtenidos, se han impulsado acciones concretas para mejorar la comunicación dentro de la organización, como:

- Sesiones Presente y Futuro, en los que la Dirección General ha compartido la estrategia de la compañía y se han identificado oportunidades de mejora.
- Nueva sección en la *newsletter* ONEs, que recopila información del área de Personas y Organización sobre proyectos destacados, cambios organizativos y oportunidades profesionales.



Actuaciones destacadas con representantes de personas trabajadoras

Durante 2024, Aigües de Barcelona ha reforzado su colaboración con el Comité intercentros, formalizando diversos acuerdos que garantizan mejoras laborales y favorecen la conciliación. Entre las acciones destacadas, se incluyen:

- **Prórroga del convenio colectivo**, manteniendo todos los términos y condiciones.
- **Prórroga del II acuerdo de trabajo a distancia**, en línea con la Ley 10/2021, para avanzar hacia un modelo de trabajo más sostenible y conciliador. Actualmente, las medidas de flexibilidad benefician a 600,67 personas (49,61% de las personas trabajadoras) en diferentes modalidades:
 - Trabajo a distancia dos días: 491 personas (40,59%)
 - Teletrabajo un día: 109 personas (9,02%)
- **Se mantienen activas comisiones paritarias con la representación legal de las trabajadoras**, reguladas por el convenio colectivo:
 - Comisión de seguimiento de la marcha de la empresa: se reúne trimestralmente para realizar seguimiento del desarrollo organizativo.
 - Comisión de igualdad: evalúa las acciones del Plan de igualdad.
 - Comisión paritaria de clasificación profesional: gestiona la clasificación y selección de puestos de trabajo de las categorías AO en P1.
 - Comisión paritaria de formación profesional: define y desarrolla el Plan de formación profesional.
 - Comité intercentros de seguridad y salud laboral: integrado por 13 representantes, vela por la seguridad y salud laboral, con reuniones trimestrales ordinarias.





Formación y desarrollo

El verdadero valor de Aigües de Barcelona reside en las personas y en su capacidad para innovar, resolver problemas con creatividad y actuar con inteligencia. Por eso, la **gestión del talento es clave** para alcanzar los objetivos de la organización y garantizar su éxito.

Con este propósito, la compañía impulsa **nuevas estrategias para la atracción y desarrollo de profesionales**, estableciendo colaboraciones con universidades y centros de formación profesional. Estas alianzas permiten conectar el talento emergente con las necesidades del sector, fomentando la investigación, la innovación y la incorporación de nuevos perfiles en la organización.

Aigües de Barcelona impulsa la formación continua como herramienta clave para el crecimiento profesional y la eficiencia de la organización. El **Plan de formación** garantiza que las necesidades formativas se identifiquen, ejecuten y evalúen de manera efectiva, fomentando un entorno donde cada persona pueda desarrollar su talento.

Durante 2024, se han organizado **sesiones presenciales y online en ámbitos como el medio ambiente, la digitalización, la comunicación con enfoque a cliente, la economía y finanzas, la seguridad y salud laboral y el compliance**. Además se dispone de formaciones específicas para la promoción interna y para el desarrollo de competencias técnicas. Todos los trabajadores cuentan también con una ayuda anual para la formación externa.

Este año, la media de formación por persona trabajadora ha sido de 36,18 horas, consolidando la apuesta por el aprendizaje continuo y la excelencia profesional.

Actuaciones destacadas en formación

Aigües de Barcelona sigue impulsando iniciativas que fomentan la formación, la colaboración con instituciones educativas y el desarrollo del talento en el sector del agua. **Algunas de las acciones más destacadas durante 2024 han sido:**



COLABORACIÓN EN EL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DEL AGUA (CFGGS)

Aigües de Barcelona ha seguido apostando por la modalidad de prácticas dual en la cuarta promoción del Ciclo Formativo de Grado Superior del Agua del Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat, con la incorporación de 16 de los 23 alumnos matriculados. En total, a lo largo de las cuatro ediciones de este programa, 65 estudiantes han tenido la oportunidad de realizar prácticas en la compañía, acumulando un total de 56.900 horas de formación dual. Esta colaboración se ha extendido también al CFGGS del Agua del Instituto de Sostenibilidad y Medio Ambiente, donde en la primera edición se han incorporado siete de los 19 alumnos matriculados, sumando 5.600 horas de formación en este formato.

CERTIFICADO DE EXCELENCIA DE LA FP (FORMACIÓN PROFESIONAL) DUAL

Aigües de Barcelona ha sido reconocida con el Certificado de Excelencia de la FP dual, otorgado por la Generalitat de Catalunya como muestra de su compromiso con esta modalidad formativa. Este reconocimiento destaca la contribución de la compañía al desarrollo profesional y la creación de empleo de calidad para los jóvenes dentro del sector del agua.

CONVENIO CON EL CONSORCIO DE EDUCACIÓN DE BARCELONA (CEB)

El 19 de diciembre de 2023 Aigües de Barcelona y el Consorcio de Educación de Barcelona firmaron un acuerdo para impulsar la formación en los ciclos formativos vinculados al sector del agua y el medio ambiente. Este convenio establece una colaboración para promover la mejora de la capacitación profesional en este ámbito, asegurando que los futuros profesionales del sector dispongan de la formación necesaria para afrontar los retos de la gestión del ciclo integral del agua.

PLAN DE DOCTORADOS INDUSTRIALES

Desde 2014, Aigües de Barcelona forma parte del Plan de doctorados industriales de la Generalitat de Catalunya, en colaboración con universidades públicas y privadas. Este programa se distingue por su apuesta por la investigación aplicada, la resolución de problemas concretos del sector, el acceso de los estudiantes a prototipos y la formación específica en la industria del agua. Hasta el momento, siete estudiantes han obtenido su doctorado en Aigües de Barcelona, y durante 2024 otros tres investigadores han seguido desarrollando su tesis en la compañía.



Gestión de talento

En Aigües de Barcelona la gestión del talento es un elemento estratégico **para garantizar la continuidad y el crecimiento de la organización**. Por eso, trabajamos en el diseño de planes de carrera que permitan a las personas con alto potencial prepararse para nuevas oportunidades profesionales, promoviendo tanto la movilidad interna como el desarrollo de nuevas habilidades. Esta apuesta se traduce en una serie de iniciativas que facilitan la promoción y progresión profesional dentro de la compañía.

Durante 2024, se han impulsado diversas acciones orientadas a la formación, el liderazgo y la captación de talento:

PROGRAMA AZUL

Un programa de desarrollo dirigido a profesionales con alto potencial con el objetivo de potenciar sus habilidades de liderazgo y profundizar en conocimientos relacionados con la digitalización y la gestión de datos.

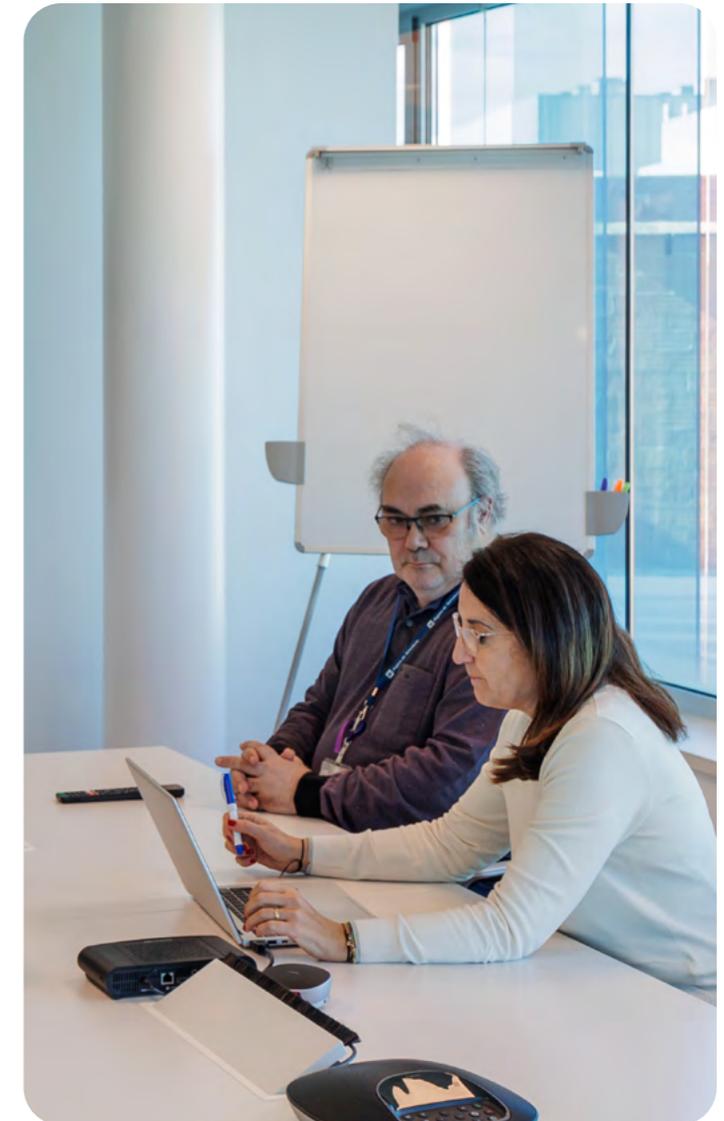
IMPULSO AZUL

Una iniciativa que facilita la incorporación de estudiantes en prácticas en diferentes áreas de la organización, ofreciéndoles una primera experiencia profesional alineada con sus estudios.

LÍDERES DEL FUTURO

Un programa diseñado para captar talento joven de diversas disciplinas, proporcionándoles una visión global de la compañía y fomentando su desarrollo profesional.

Este año, los participantes de este programa han completado sus estancias y han tenido la oportunidad de incorporarse al equipo humano en función de las necesidades de su organización.



El compromiso con la igualdad de oportunidades se refleja también en los **datos de promoción interna**. Durante este año, el **9,71% de las promociones fueron de mujeres y el 8,48% de hombres**, consolidando así la voluntad de impulsar una carrera profesional equitativa para todas las personas trabajadoras.

Por otra parte, para garantizar la transferencia de conocimiento y asegurar la continuidad en posiciones clave, se han definido **planes de sucesión** para aquellos roles estratégicos dentro de la organización. Estos planes representan una oportunidad para el desarrollo interno, identificando y potenciando el talento existente dentro de Aigües de Barcelona.

Promoción interna

Mujeres promovidas internamente



Hombres promovidos internamente



(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 9,71% y el de hombres del 8,48%.





Un equipo
inclusivo
y diverso



**Montse
Pigem.**
Responsable
de Diversidad
– Dirección
de Personas y
Organización

”

Para Aigües de Barcelona, las personas que forman parte de la compañía son una prioridad. Se realiza un trabajo continuo para ponerlas en valor y fomentar su bienestar y talento.

Apostamos por conseguir una cultura de la equidad, algo que no es solo responsabilidad de un departamento, sino el resultado de una forma de actuar transversal a toda la organización, elaborando políticas y procesos clave para el desarrollo de entornos seguros, la igualdad de oportunidades, la promoción de la conciliación familiar y la no discriminación, entre otros.

Queremos seguir enriqueciendo esta cultura social dentro de la organización, pensando y ejecutando tanto las políticas como las medidas con una mirada puesta en el eje de la diversidad para seguir trabajando con la integración del impacto social en nuestros comportamientos, la toma de decisiones y las actuaciones que llevamos a cabo. Porque cada uno de nosotros tiene oportunidades, en nuestro día a día, de tomar decisiones integrando la diversidad en nuestros ámbitos, cuando compramos, cuando contratamos o cuando nos relacionamos.

Entendemos la diversidad como una verdadera oportunidad de crecimiento y desarrollo que nos aporta, siendo una fuente de innovación y de creación de valor, fomentando el intercambio de experiencias y posicionándose como un elemento competitivo que nos permite acercarnos a una sociedad diversa y en proceso de transformación constante.

”





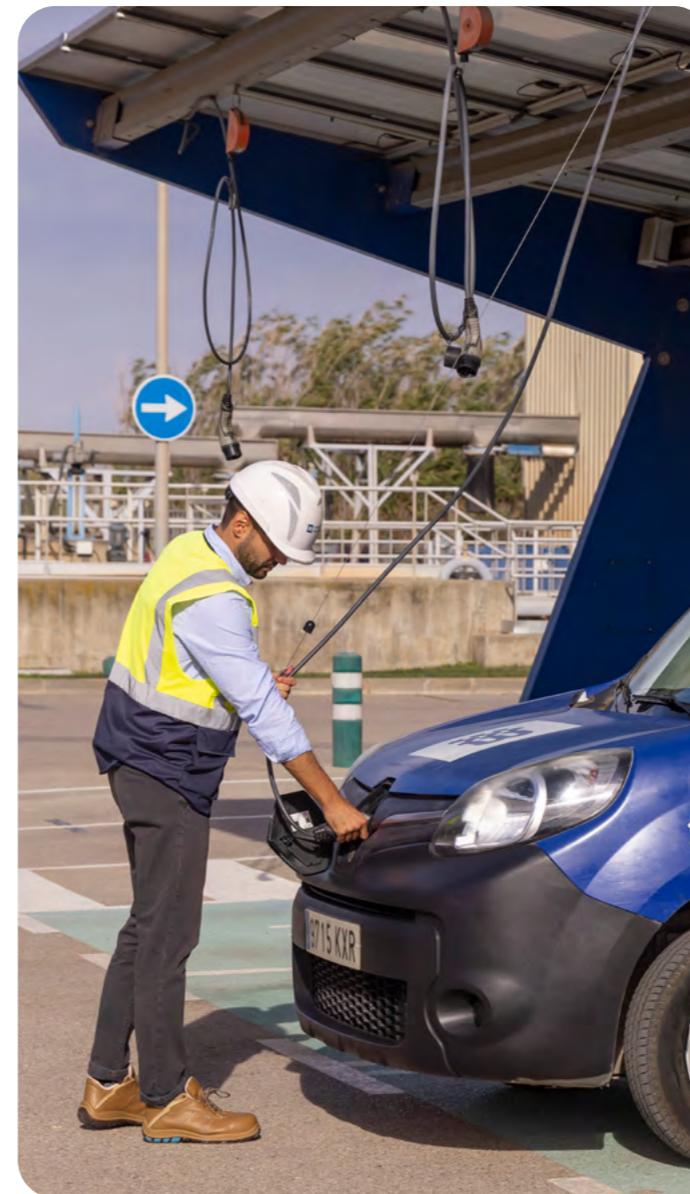
En Aigües de Barcelona la igualdad de oportunidades es un pilar fundamental para construir una cultura corporativa basada en la equidad, el respeto y la diversidad.

Con este compromiso, en 2021 se firmó el segundo **Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**, consolidando un marco de referencia para garantizar la igualdad real y efectiva en la organización. Durante 2024, se ha trabajado activamente en la **negociación del tercer Plan de Igualdad**, reafirmando la voluntad de mejora continua en este ámbito.

Este plan no solo busca eliminar cualquier forma de discriminación, sino que se concibe como una **oportunidad para impulsar el crecimiento y la innovación en la organización**. La diversidad se convierte en un motor de cambio, aportando riqueza, fomentando el intercambio de experiencias y generando valor añadido. En un entorno en constante evolución, integrar esta perspectiva permite a la compañía adaptarse mejor a las necesidades de una sociedad diversa.

Convenio con el Ministerio de Igualdad

Aigües de Barcelona se rige por una **Política de igualdad y diversidad** que establece los principios para garantizar la paridad y promover un entorno laboral inclusivo. La equidad se integra en todos los procesos de trabajo, en la toma de decisiones, en la gestión del talento y en la comunicación corporativa. Este compromiso ha sido reconocido con la renovación del distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE), otorgado por el Ministerio de Igualdad a aquellas organizaciones que destacan por el desarrollo de políticas avanzadas en materia de igualdad.



Objetivos prioritarios del II Plan de igualdad

El **II Plan de igualdad de Aigües de Barcelona** establece una serie de objetivos estratégicos para garantizar un entorno de trabajo equitativo e inclusivo. Los principales ejes de actuación son:

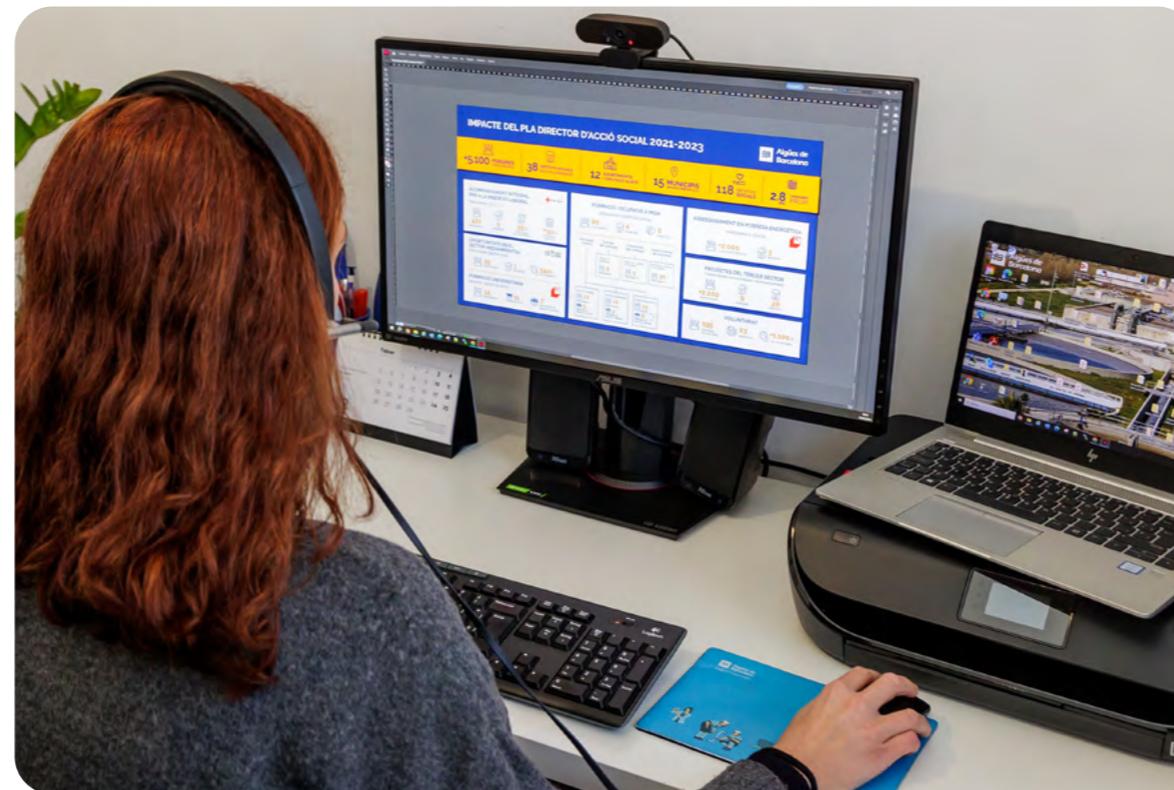
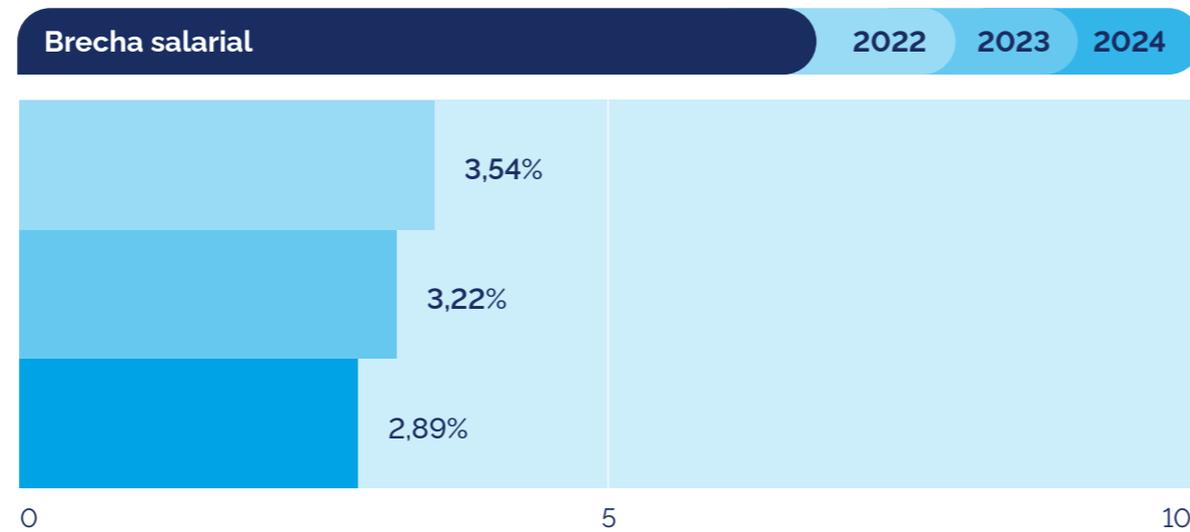
- **Integrar la igualdad de género en la cultura corporativa**, consolidándola como un valor esencial dentro de la organización.
- **Fomentar una presencia equilibrada de mujeres y hombres** en lugares tradicionalmente afectados por la segregación horizontal.
- **Asegurar el acceso igualitario a la formación interna**, garantizando las mismas oportunidades de desarrollo profesional en todas las categorías.
- **Promover la igualdad retributiva**, eliminando posibles brechas salariales entre mujeres y hombres.
- **Favorecer el equilibrio entre la vida profesional, personal y familiar**, impulsando una cultura corporativa que valore el bienestar de las personas trabajadoras.
- **Consolidar**, de forma transversal, los **criterios de comunicación** inclusiva y no sexista.

Brecha salarial

El porcentaje de brecha salarial entre hombres y mujeres en Aigües de Barcelona en 2024 ha sido del 2,89%, una cifra que refleja el compromiso de la compañía con la igualdad retributiva y valida las políticas salariales aplicadas. Esta reducción ha sido sostenida en el tiempo, con una disminución del 10,25% respecto a 2023, consolidando una tendencia descendente en los últimos años.

Históricamente, el sector del agua ha sido predominantemente masculino, con trayectorias laborales de larga duración que han influido en las diferencias de retribución media anual. Sin embargo, Aigües de Barcelona sigue implementando medidas para garantizar la igualdad salarial y avanzar hacia una equidad retributiva total.

El cálculo de la brecha salarial se ha realizado según la metodología establecida por el **Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya**, tomando como referencia la remuneración media de los trabajadores en activo a **31 de diciembre de 2024**.



La comparativa considera el **salario base bruto anual, los complementos voluntarios y obligatorios**, así como la **retribución por horas extraordinarias**. En algunos casos, los datos han sido ajustados para garantizar una comparación homogénea según el tiempo trabajado y la situación contractual de cada persona, lo que puede provocar pequeñas diferencias respecto a otros datos reportados en informes corporativos.

La retribución de la **Dirección** incluye componentes como la retribución variable, dietas, indemnizaciones y aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo. Por lo que respecta al **Consejo de Administración**, este no ha percibido ningún importe en concepto de retribución, dietas o atenciones estatutarias durante 2024.

Con estas acciones, Aigües de Barcelona reafirma su compromiso con una política salarial justa y transparente, impulsando la igualdad retributiva y la reducción progresiva de la brecha salarial dentro de la organización.

La fórmula de cálculo aplicada es:

$$\text{brecha salarial} = (\text{salario medio hombres} - \text{salario medio mujeres}) / (\text{salario medio hombres})$$

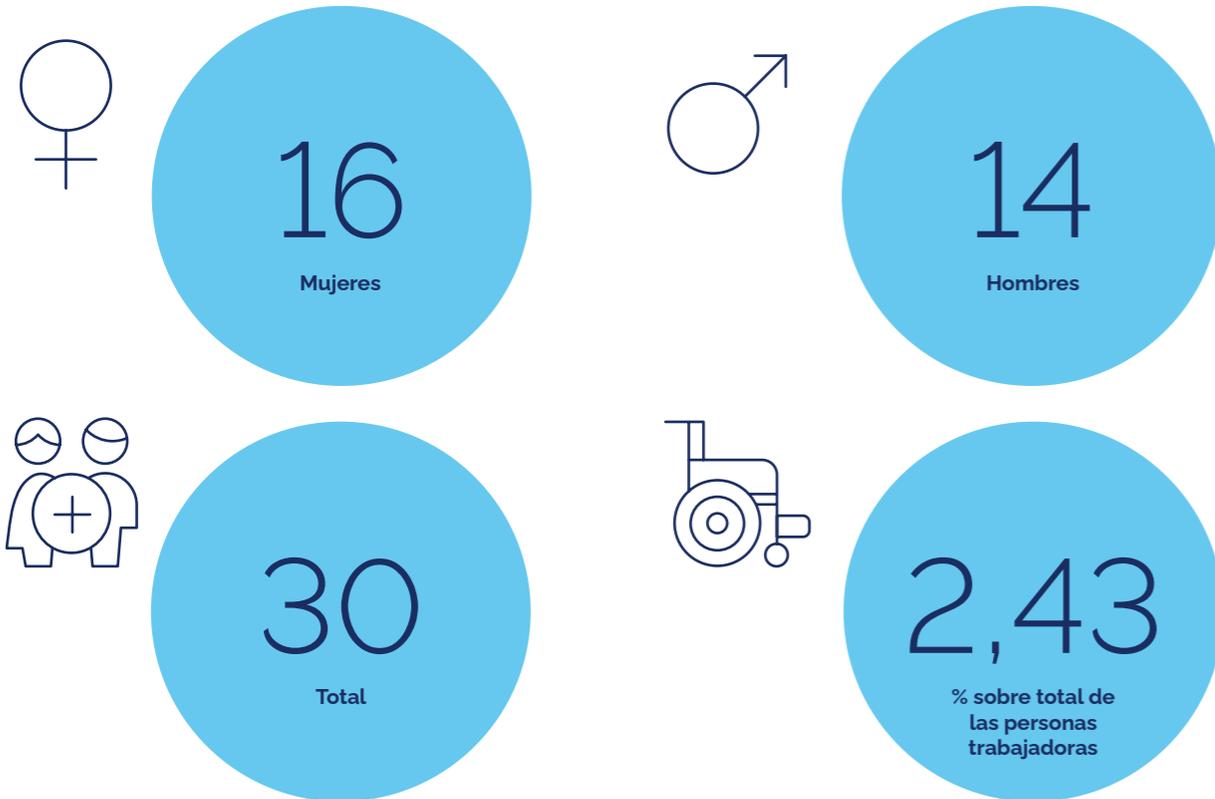


Integración de personas con discapacidad

Aigües de Barcelona trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades y promover la **integración de personas con discapacidad en la organización**. Con este objetivo, impulsamos programas específicos y establecemos colaboraciones con administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas, convencidos de que la diversidad enriquece nuestro capital humano y aporta un gran valor a la compañía.

Desde 2015, **todas las personas trabajadoras han completado el curso 'Diversidad funcional'**, reforzando la sensibilización y el conocimiento sobre inclusión. En 2024, se ha introducido una **nueva píldora formativa** centrada en la identificación de sesgos cognitivos y en estrategias para reducirlos, fomentando así una cultura más inclusiva y consciente.

Personas con discapacidad según el sexo



Actuaciones destacadas en inclusión y diversidad

Aigües de Barcelona impulsa iniciativas que fomentan un entorno de trabajo más inclusivo y accesible, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas. Estas son algunas de las acciones más destacadas de 2024:

ADHESIÓN A LA RED ACOGE

Aigües de Barcelona se ha sumado a esta red de 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. Esta adhesión refuerza su compromiso con la inclusión sociolaboral de colectivos en situación de vulnerabilidad.

ACOMPañAMIENTO AL COLECTIVO CON DISCAPACIDAD

En 2024, aunque no se han programado acciones específicas de formación para las personas con discapacidad, se ha mantenido un **seguimiento y acompañamiento individualizado**. Además, se han llevado a cabo reuniones periódicas con los responsables de los diferentes departamentos para revisar y adaptar los puestos de trabajo, asegurando su accesibilidad e idoneidad para cada persona.

RENOVACIÓN DEL SELLO BEQUAL

Otorgado por primera vez en 2019, este sello distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad. Su renovación acredita el compromiso de Aigües de Barcelona en tres ámbitos clave:

- **Estrategia y liderazgo**, con la implicación de la alta Dirección en la inclusión de personas con discapacidad.
- **Gestión de recursos humanos**, aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en la selección, promoción y formación.
- **Accesibilidad universal**, garantizando espacios y comunicaciones accesibles para todas las personas.



Con el objetivo de incorporar la perspectiva de diversidad sexual y de género en nuestros espacios, en la compañía implementamos **señalética inclusiva en los baños de nuestros edificios** para fomentar el respeto y la inclusión del colectivo LGTBIQ+.

Compromiso con un entorno laboral seguro y respetuoso

En Aigües de Barcelona cualquier forma de violencia o acoso se considera una vulneración de la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. Para garantizar un entorno de trabajo seguro y respetuoso, desde 2014 disponemos de un **protocolo de actuación en caso de acoso**, actualizado el **15 de septiembre de 2023**. Además, este mismo año se ha implementado un **protocolo específico para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo**.

Para garantizar la atención y gestión de estos casos, Aigües de Barcelona pone a disposición un **buzón de consultas y denuncias** (bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat), a través del cual se pueden comunicar situaciones de acoso. Todas las denuncias son gestionadas por la **Comisión de Seguimiento del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso**, asegurando la **máxima confidencialidad** en el proceso.

Durante los últimos cinco años, **no se ha registrado ninguna denuncia de acoso**, lo que refleja la eficacia de las políticas preventivas y el compromiso de Aigües de Barcelona con un ambiente laboral seguro y libre de discriminación.

Aigües de Barcelona declara una política de **tolerancia cero ante cualquier forma de acoso**, ya sea sexual, por razón de sexo, psicológico, moral, *mobbing*, por medios telemáticos o cualquier conducta de abuso de autoridad o discriminación. Estas prácticas no están permitidas ni toleradas en ninguna circunstancia y son sancionadas con contundencia.

Actuaciones destacadas en la lucha contra la violencia de género

La lucha contra la violencia de género se ejecuta con acciones concretas orientadas a la **protección, sensibilización y prevención** en el entorno laboral y social. Estas son algunas de las iniciativas más destacadas:

Protocolo de protección de las víctimas de violencia de género

Firmado el 25 de noviembre de 2022, establece medidas específicas para garantizar la seguridad y el apoyo a las personas afectadas en la organización.

Renovación del convenio contra la violencia de género

El 15 de febrero de 2023 Aigües de Barcelona renovó su convenio con la Delegación del Gobierno, consolidando su compromiso con la iniciativa **'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'**, que promueve la sensibilización y concienciación social en esta materia.

Acciones de sensibilización y formación

Se ha ofrecido la formación **'No! al sexismo y al acoso sexual'**, con el objetivo de concienciar y dotar a las personas trabajadoras de herramientas para identificar y actuar ante estas situaciones.





Respeto y
protección de
los derechos
humanos





Carme Santacana.
Responsable del Comité de Derechos Humanos – Dirección Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas

"

El respeto por los derechos humanos siempre ha sido un aspecto prioritario para Aigües de Barcelona y forma parte de la cultura de nuestra organización, de manera que las medidas que nos permiten velar por la protección de estos derechos fundamentales se encuentran integradas de forma transversal en todos nuestros procesos.

En 2022 nos convertimos en una de las primeras empresas en definir una política propia específica, que fue aprobada por nuestro Consejo de Administración, y a continuación constituimos el Comité de Derechos Humanos, el órgano pluridisciplinar integrado por 15 miembros que representan las diferentes áreas de la compañía, y que tiene como objetivo la implantación de un proceso de mejora continua, siguiendo las recomendaciones de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, y alineados con las nuevas tendencias y regulaciones en materia de sostenibilidad.

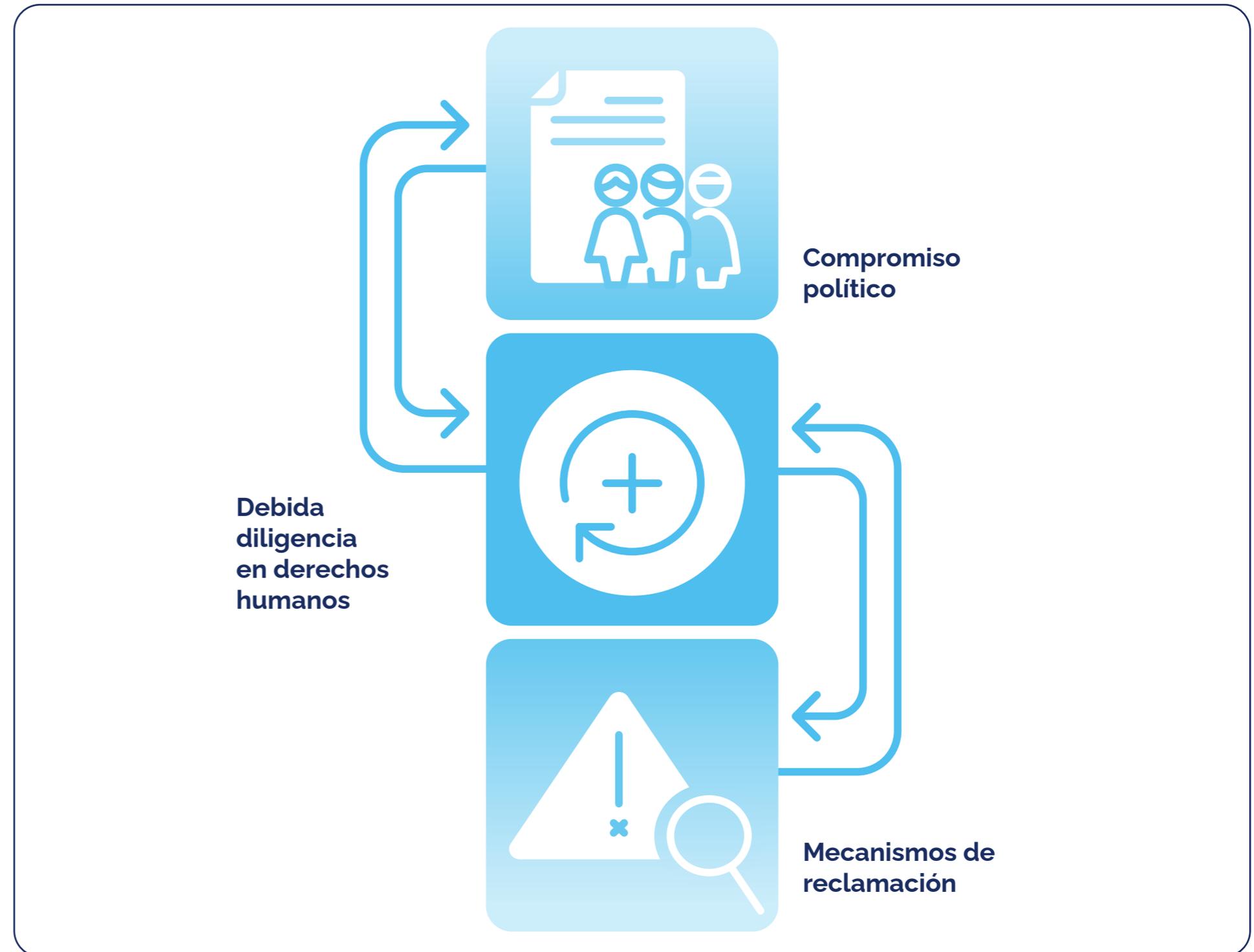
Partiendo de los logros alcanzados en el primer plan de acción 2023-2024, estamos diseñando un nuevo plan de acción en el que queremos dar un paso adelante y ser más ambiciosos a la hora de abordar de forma más completa y holística el impacto de nuestra actividad a lo largo de toda la cadena de valor, y especialmente en relación con nuestros proveedores. Queremos impulsar acciones de mejora, que tengan como objetivo minimizar los posibles riesgos en relación con los derechos humanos y el medio ambiente a los que podemos estar vinculados de forma indirecta a través de nuestra cadena de actividades.

"

En Aigües de Barcelona velamos por el **respeto y la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente** en todos nuestros ámbitos de actuación y a lo largo de la cadena de valor. Este compromiso se extiende a nuestros trabajadores, proveedores, colaboradores, socios, la ciudadanía y la sociedad en general.

Nuestro compromiso activo con los derechos humanos refleja la **implicación social de la compañía**, que desde hace años integra a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en su estrategia, con especial atención al respeto de los derechos fundamentales. Además, desde 2016 formamos parte de la **Red Española del Pacto Mundial**, renovando anualmente nuestra adhesión a sus 10 principios, entre los que los derechos humanos ocupan una posición central.

Anticipándonos a la nueva **Directiva Europea sobre diligencia debida**, aplicamos un **modelo de gestión de mejora continua basado en las recomendaciones de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, fundamentado en tres pilares:



Compromiso político

Disponemos de una **política aprobada en 2022 por nuestro Consejo de Administración**, a partir de la cual se convirtió en una de las empresas pioneras al contar con una política específica en materia de derechos humanos. Esta política se estructura en cuatro principios rectores:



Prácticas laborales

- Respeto a la diversidad y no discriminación
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Seguridad y salud laboral
- Condiciones de trabajo justas y favorables



Prácticas ambientales con impacto social

Promover un entorno sano y sostenible y proteger el medio ambiente



Acceso al agua y al saneamiento

Garantizar el acceso al agua a todas las personas, especialmente a personas y colectivos en situación de vulnerabilidad



Prácticas éticas

- Integridad. Tolerancia cero con la corrupción
- Derecho a la protección de datos

Debida diligencia en derechos humanos

Aigües de Barcelona aplica un proceso de **debida diligencia** para identificar y analizar los impactos más relevantes en materia de derechos humanos derivados de nuestra actividad. El objetivo es establecer mecanismos eficientes de seguimiento y fomentar la mejora continua en este ámbito.

Para garantizar una gestión rigurosa, en 2022 se constituyó el Comité de derechos humanos, un órgano multidisciplinar liderado por la **Dirección de Estrategia 2030 y Revisión de cuentas**. Este comité está formado por 15 miembros e incluye representantes de diferentes áreas, como **personas y organización, compras, comunicación, seguridad y salud laboral, compliance, jurídico, clientes, acción social, medio ambiente y sistemas**, entre otras. Su función principal es asegurar que el proceso de diligencia debida se desarrolle de manera continuada y efectiva.

Durante los años 2022, 2023 y 2024, los miembros del comité han recibido **formación especializada en derechos humanos** a través de la iniciativa **Pacto Mundial**. Además, se han llevado a cabo **diversas acciones de comunicación** sobre derechos humanos, tanto a nivel interno como externo, reforzando el compromiso de la compañía en esta materia.

Mecanismos de reclamación

Aigües de Barcelona considera la **comunicación y el diálogo** como elementos fundamentales para fomentar una cultura de cumplimiento sólida y efectiva. Por este motivo, ponemos a disposición de nuestros profesionales el **canal ético**, una herramienta segura, confidencial y anónima que permite comunicar cualquier posible acto contrario a la legislación vigente, a las normas internas de la compañía o a posibles vulneraciones de derechos humanos.

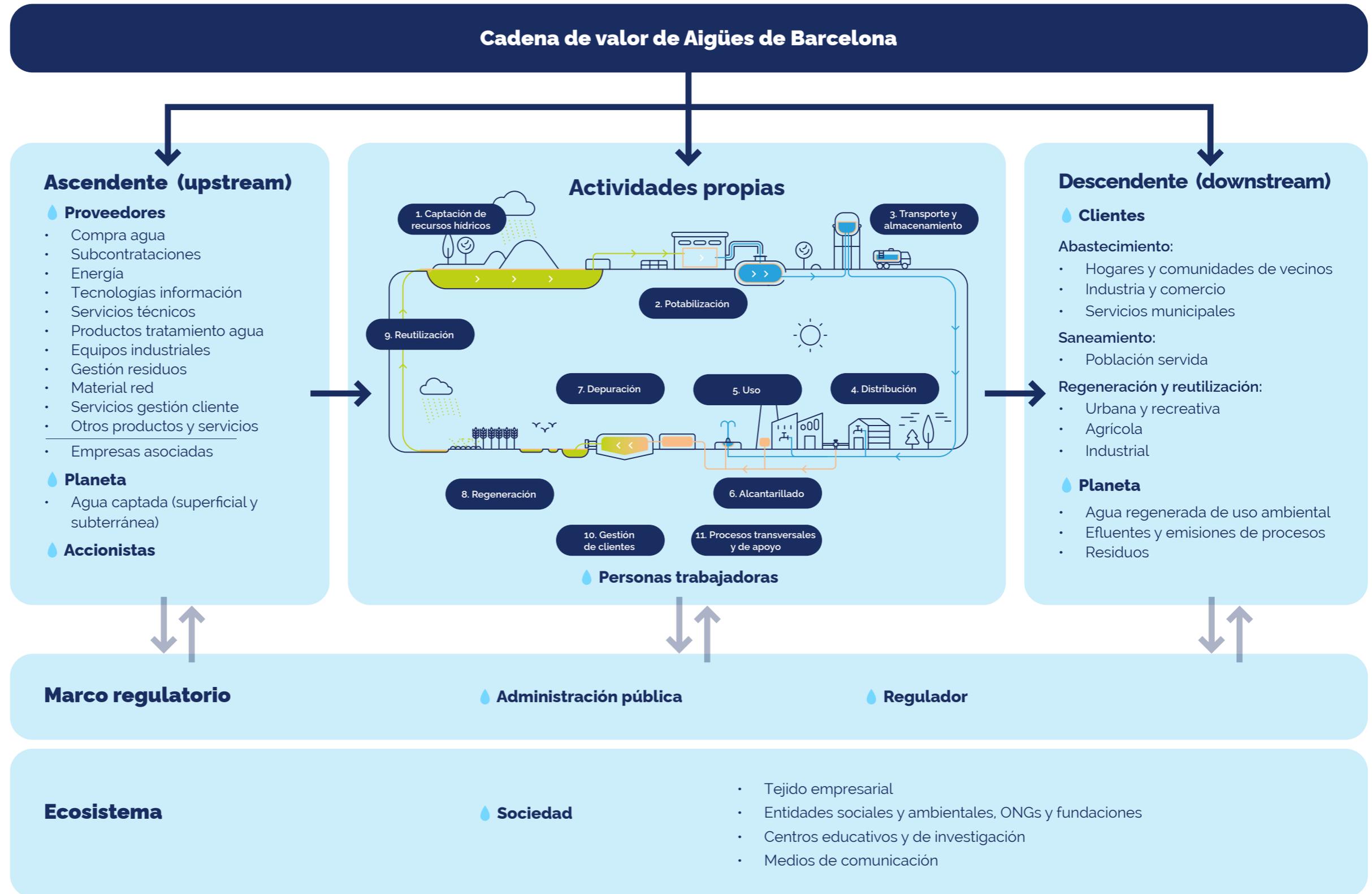
Durante los años 2022, 2023 y 2024 no se ha registrado ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos que haya derivado en sanciones o condenas



Asimismo, en la compañía estamos trabajando en el **mapeo de nuestra cadena de valor con una mirada integral que incorpora los impactos sociales y ambientales** a lo largo de todo el ciclo del agua. Este análisis debe permitirnos **identificar riesgos y oportunidades en relación con los derechos humanos y el medio ambiente**, tanto en las actividades propias como en las relaciones con proveedores, clientes y otros grupos de interés.

Con este ejercicio, reforzamos nuestro **compromiso con la debida diligencia y con una gestión responsable**, alineada con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y la futura Directiva Europea sobre sostenibilidad empresarial.

A continuación, se muestra nuestra cadena de valor actual, que nos sirve como base para identificar y priorizar acciones en cada etapa:





Nuestra razón
de ser: nuestros
clientes





Ferran Norberto.
 Responsable Control económico y datos clientes – Dirección Clientes, Acción Social y Participación

”

Siguiendo uno de los ejes estratégicos de Aigües de Barcelona, el programa CONTIGO, seguimos enfocados en situar a las personas en el centro a la hora de tomar decisiones. Trabajamos a partir de la tecnología y la digitalización para explotar el potencial de los datos, utilizando herramientas de análisis que nos permiten segmentar a nuestros clientes según sus comportamientos, necesidades y preferencias, y además, desarrollar perfiles detallados de los diferentes tipos de clientes, entendiendo sus motivaciones, expectativas y frustraciones.

Todo esto lo llevamos a cabo recopilando datos de nuestros clientes, ya sean propiamente transaccionales, de comportamiento digital o de satisfacción y *feedback*. Estos datos no solo deben ser almacenables, fiables y disponibles, sino que deben permitirnos la mejora continua de los procesos y de esta manera seguir estudiando, tratando y mitigando los puntos de dolor o nuevas necesidades de nuestros clientes.

La omnicanalidad quedará consolidada con la implantación del nuevo CRM, que permitirá mejorar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto, asegurando que cada interacción sea fluida, coherente y relevante para nuestro cliente y, al mismo tiempo, nos permitirá detectar y trazar de la mejor forma todo el *customer journey* y apuntar a todos aquellos puntos de contacto en los que podamos mejorar su experiencia con Aigües de Barcelona.

”

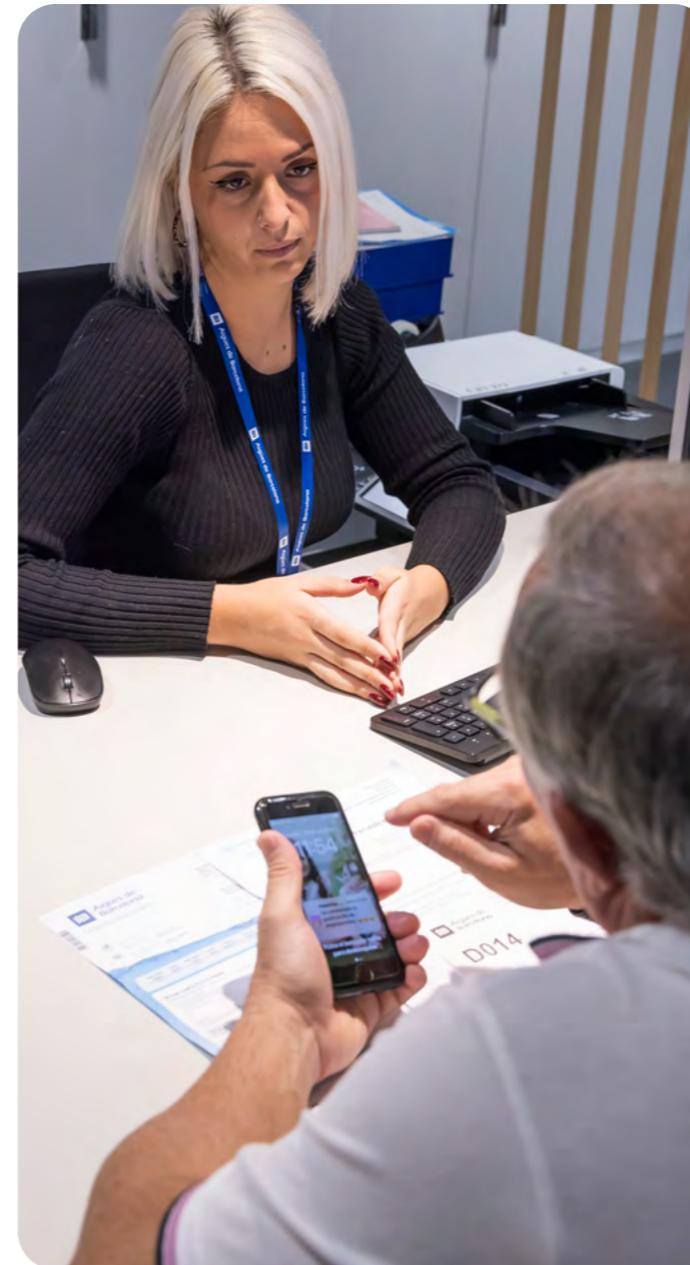


Aigües de Barcelona trabaja para ofrecer **servicios de máxima calidad** con el objetivo de superar año tras año las expectativas de los clientes. La atención al cliente ha evolucionado significativamente, aprovechando todas las oportunidades de la transformación digital para **mejorar la experiencia de la ciudadanía, agilizar procesos y optimizar la gestión de las solicitudes**. Esta apuesta por la innovación nos permite acercarnos aún más a nuestros clientes y adaptarnos a sus necesidades de forma más eficiente y accesible.

Reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes situándolos en el centro de nuestra estrategia y orientando todos los esfuerzos en garantizar una **experiencia óptima en cualquiera de nuestros canales de atención**. La omnicanalidad es un rasgo distintivo del servicio, permitiendo ofrecer respuestas ágiles y adaptadas a las necesidades de cada usuario.

La compañía dispone de un amplio abanico de canales de atención para facilitar la comunicación y la gestión de servicios:

- **Centro de atención telefónica gratuito para averías**, operativo 24/7, garantizando asistencia inmediata en cualquier momento.
- **Centro de atención telefónica para gestiones comerciales**, con opción gratuita y horario de lunes a viernes, de 8 a 20h, para resolver trámites sin necesidad de desplazamientos.
- **Cuatro oficinas de atención presencial**, para aquellos clientes que requieran un servicio personalizado y directo.
- **Oficina móvil itinerante**, que da servicio a **19 municipios** donde Aigües de Barcelona gestiona el abastecimiento y no dispone de oficina fija.
- **Área de clientes de la web**, un espacio digital para gestionar trámites de forma rápida y sencilla.
- **Web corporativa**, un canal de autogestión con información clara y divulgativa, incluyendo un chatbot inteligente que ofrece respuestas inmediatas.
- **App del área de clientes**, que permite realizar todas las gestiones del contrato desde el móvil con comodidad y autonomía.



Nuestros clientes

	1.276.381 hogares
	8.445 industrias
	50.987 comunidades de vecinos
	145.607 comercios
	10.808 servicios municipales

03





El cliente, en el centro

Aigües de Barcelona escucha, comprende y acompaña a sus clientes, adaptando su operativa para ofrecer un **servicio eficiente y una experiencia de calidad**. Evaluamos de forma constante nuestra atención para detectar áreas de mejora e identificar los aspectos que más valoran los clientes. Este análisis continuo nos permite optimizar procesos y garantizar un servicio alineado con sus necesidades.

En **2024 se consolida el modelo de Escucha Activa**, iniciado en 2022 como herramienta para medir en tiempo real la satisfacción de los clientes. Este sistema recoge valoraciones inmediatas sobre la calidad de la atención telefónica, web y oficinas, permitiendo a los usuarios expresar su opinión sobre la gestión de su trámite y el trato recibido por parte de los agentes.

A lo largo de 2024, se han realizado **527.708 encuestas de escucha activa**, con una tasa de respuesta del **32,46%**. Todos estos datos se recogen en una plataforma que facilita el acceso a los resultados de forma instantánea, permitiendo actuar con rapidez ante cualquier insatisfacción y mejorando continuamente la experiencia del cliente.

Los resultados obtenidos reflejan un **alto grado de satisfacción**: un índice NSS global del 65,07% y una **valoración media de 4,60 sobre 5**. Por canal destacan especialmente la atención telefónica (4,61) y las visitas presenciales (4,58), seguidas de la web (4,24).

Aparte de este seguimiento constante, de forma periódica se realizan encuestas de **percepción del servicio** que analizan los hábitos de consumo, la valoración del servicio y la confianza en el agua del grifo. En 2024, el índice de satisfacción global se sitúa en un **7,72 sobre 10**, manteniendo una tendencia positiva respecto a años anteriores. Esta encuesta también permite identificar los atributos del servicio que tienen mayor peso para las personas usuarias y orientar las acciones de mejora.

Por último, se llevan a cabo sesiones de diálogo y cocreación con clientes para escuchar de forma directa sus necesidades y propuestas. Todo este conjunto de canales de escucha refuerza nuestro compromiso con una gestión centrada en las personas y orientada a la excelencia, consolidando Aigües de Barcelona como una de las empresas de servicios mejor valoradas por la ciudadanía.



A continuación, se presentan las **valoraciones más destacadas por canal**:

Encuestas de escucha activa (2024)

Canal Global	Valor NSS acumulado*	65,07%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,60
Canal Llamada	Valor NSS acumulado*	65,81%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,61
Canal Visita	Valor NSS acumulado*	62,32%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,58
Canal Web	Valor NSS acumulado*	37,03%
	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	4,24

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

Evolución satisfacción clientes



Diálogo y mejora continua en la atención al cliente

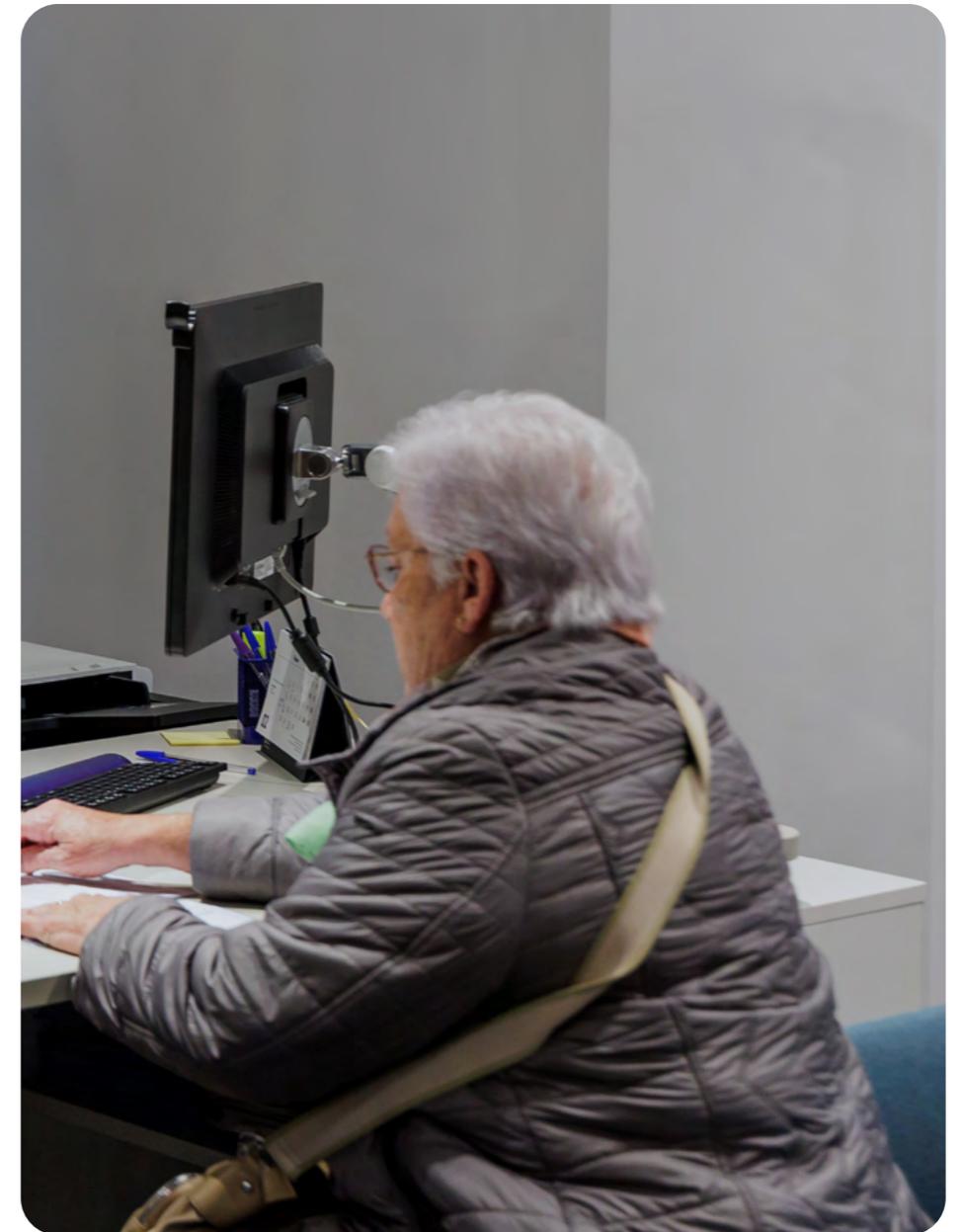
Poner al cliente en el centro de la estrategia implica escuchar sus inquietudes, analizar su satisfacción y actuar de forma proactiva para mejorar la experiencia del servicio. Durante 2024, Aigües de Barcelona ha consolidado el **equipo de proactividad**, que trabaja para detectar y resolver posibles situaciones de disconformidad. Gracias a la **herramienta de escucha activa**, se realiza un seguimiento de los casos de insatisfacción, contactando directamente con los clientes para revertir su percepción del servicio.

Además, se ha puesto el foco en la gestión de **casos con muchas interacciones no resueltas**, ofreciendo una atención más personalizada y eficiente. También nos anticipamos a una posible reclamación por escape cuando detectamos un exceso de consumo destacado en la próxima factura del cliente, llamándole para alertarle y ofreciéndole la posibilidad de detener el cargo bancario.

Paralelamente, se han implantado **mejoras en los procesos de contratación**, incluyendo altas, bajas y cambios de nombre, con el objetivo de **simplificar los trámites y reducir la documentación requerida**.

Para conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los clientes y cocrear iniciativas que mejoren su experiencia, Aigües de Barcelona ha organizado varias **sesiones de diálogo** durante 2024:

- **28 encuentros** con organismos oficiales, juntas arbitrales, organismos de consumo y Oficinas Municipales de Información a los Consumidores (OMICs).
- **Un foro de diálogo** con asociaciones de consumo.
- **Encuentros con los principales gremios de instaladores** de Barcelona y el Baix Llobregat, que han permitido crear un canal de atención específico para este colectivo.
- **Mesas de trabajo con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona**, con la creación de un canal de atención exclusivo para estos profesionales.
- **Cuatro sesiones con grandes consumidores y grandes clientes**, enfocadas a mejorar la eficiencia de los trámites mediante un canal de contacto único y exclusivo.





La Carta de Compromisos

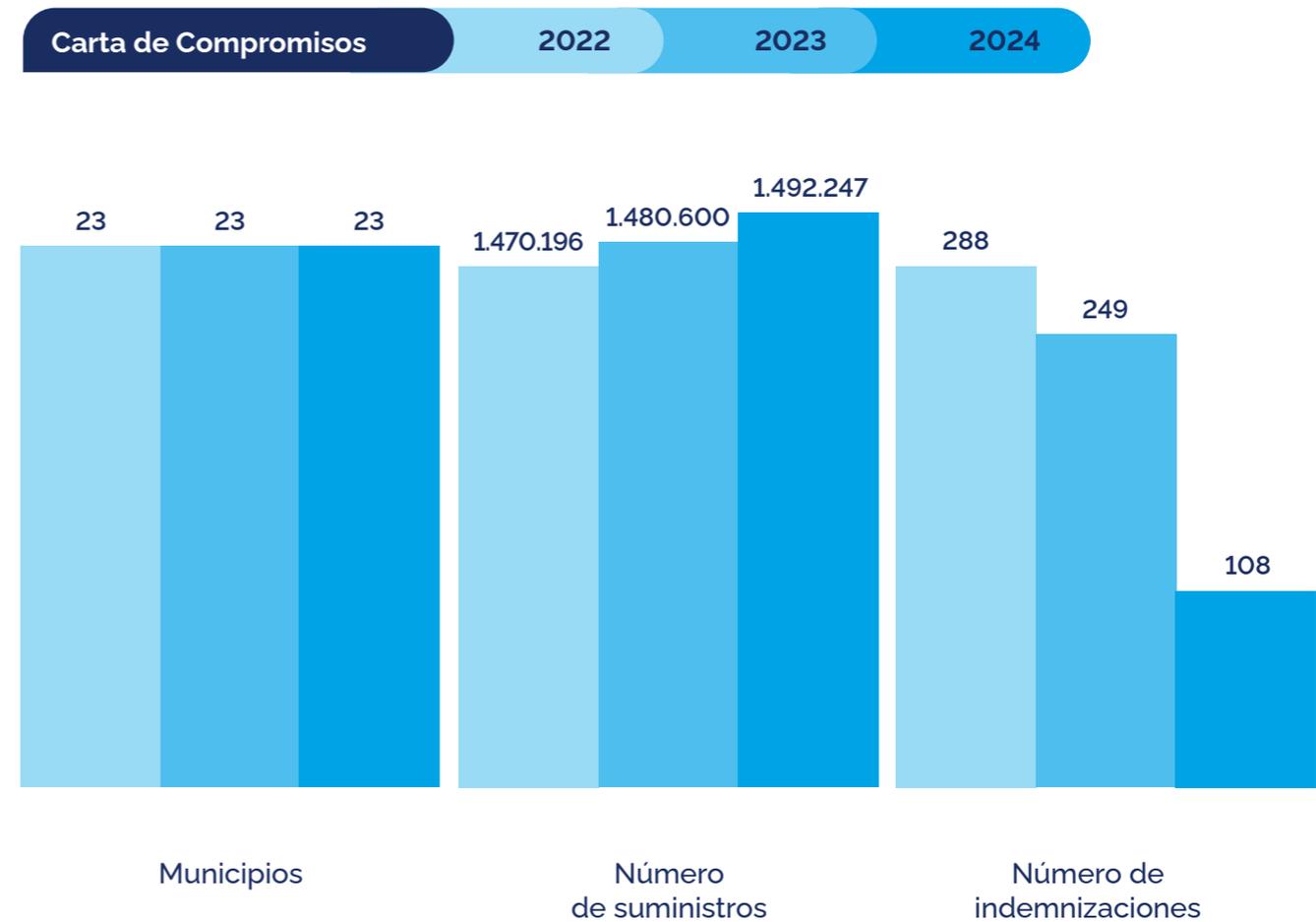
La excelencia en el servicio no es solo una aspiración para Aigües de Barcelona, sino una realidad medible y compartida con sus clientes. En un ejercicio de transparencia y mejora continua, la compañía hace públicos sus niveles de eficiencia a través de la **Carta de Compromisos**, un documento que establece estándares claros y exigentes para garantizar la calidad del suministro y la atención al usuario.

Esta carta fija unos plazos concretos para actuaciones esenciales del servicio, asegurando así una respuesta ágil y eficaz frente a las necesidades de los clientes. **Entre los compromisos destacados, se incluyen:**

- Respuesta a reclamaciones sobre la calidad del agua en un máximo de 24 horas.
- Cumplimiento de las citas concertadas.
- Suministro de agua en un máximo de cuatro días laborables mediante la instalación del equipo de medida.
- Respuesta a reclamaciones generales en un plazo máximo de diez días.
- Lectura del contador con precisión y sin fallos.
- Aviso inmediato en caso de detectar consumos anómalos o excesivos.
- Tramitación inmediata de las gestiones comerciales más habituales (cambio de titularidad, duplicados de factura, actualización de datos, entre otros).



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



(*) En 2024, existe una disminución significativa en las indemnizaciones según la Carta de Compromisos, ya que se han realizado actuaciones para mejorar en el tiempo de respuesta en relación con las comprobaciones, así como una ampliación del horario en cuanto a las citas.

Compromiso con la inclusión y la accesibilidad

En Aigües de Barcelona trabajamos para garantizar un servicio accesible y cercano a todas las personas, especialmente aquellas en situaciones de vulnerabilidad económica, digital, de comprensión o de accesibilidad. Nuestro objetivo es que nadie se quede atrás, ofreciendo soluciones adaptadas para eliminar barreras y asegurar una atención justa y equitativa para todos.

Con este propósito, hemos implementado diversas iniciativas dirigidas a colectivos con necesidades específicas:

- Atención personalizada para personas con brecha digital, facilitando soporte prioritario para aquellas que no están familiarizadas con las tecnologías.
- Agentes facilitadores de la experiencia del cliente en nuestras oficinas para mejorar la atención y la comunicación con los usuarios.
- Atención priorizada en las oficinas para personas mayores, garantizando un servicio ágil y adaptado a sus necesidades.
- Formación especializada para las personas trabajadoras de atención al cliente en atención a personas mayores, mejorando la calidad del servicio.
- Ampliación de los idiomas de atención al cliente, añadiendo el inglés, el mandarín, el árabe y el urdu a los servicios ya existentes en catalán y castellano para superar barreras idiomáticas.
- Servicios de atención para personas con discapacidad, con videointerpretación en lengua de signos catalana y oficinas totalmente accesibles.
- Oficina móvil en puntos estratégicos de los municipios, para facilitar las gestiones sin necesidad de cita previa ni largos desplazamientos.
- Comunicaciones claras y accesibles para garantizar que toda la información sea comprensible para todos.



Durante 2024, este compromiso se ha consolidado con la implementación de nuevas mejoras:

- Acreditación de AENOR como organización comprometida en la atención a personas mayores, reconociendo nuestro esfuerzo en este ámbito.
- Expansión del servicio de atención telefónica en distintos idiomas, ampliando la disponibilidad del inglés durante todo el horario comercial.
- Certificación de accesibilidad para nuestras cuatro oficinas fijas, la oficina móvil y la web, asegurando un entorno inclusivo para todos.
- Despliegue de un manual de comunicaciones claras y orales, adaptando itinerarios telefónicos, argumentarios y manuales para mejorar la interacción con los usuarios.

03



Compromisos para la atención a clientes sénior

01. Diálogo con escucha activa

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

02. Equipo de atención al cliente especializado

El 100% de nuestro equipo de atención presencial está formado en atención a personas mayores, con el objetivo de alcanzar a todo el equipo de atención al cliente en 2025.

03. Referencia para personas sénior

Cada una de nuestras oficinas dispone de una persona referente con especial sensibilidad hacia las personas mayores.

04. Atención presencial sin cita previa

Atendemos al colectivo sénior incluso cuando acudan a las oficinas sin cita previa.

05. Acompañamiento en la atención presencial

Disponemos de facilitadores especializados para acompañar a los clientes sénior en sus gestiones.

06. Oficinas accesibles e inclusivas

Nuestras oficinas están diseñadas para garantizar el acceso universal de todos los colectivos (personas mayores, con discapacidad, etc.).

07. Oficina móvil

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

08. Lenguaje claro y cercano

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

09. Rompemos barreras idiomáticas

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

10. Canales digitales de atención

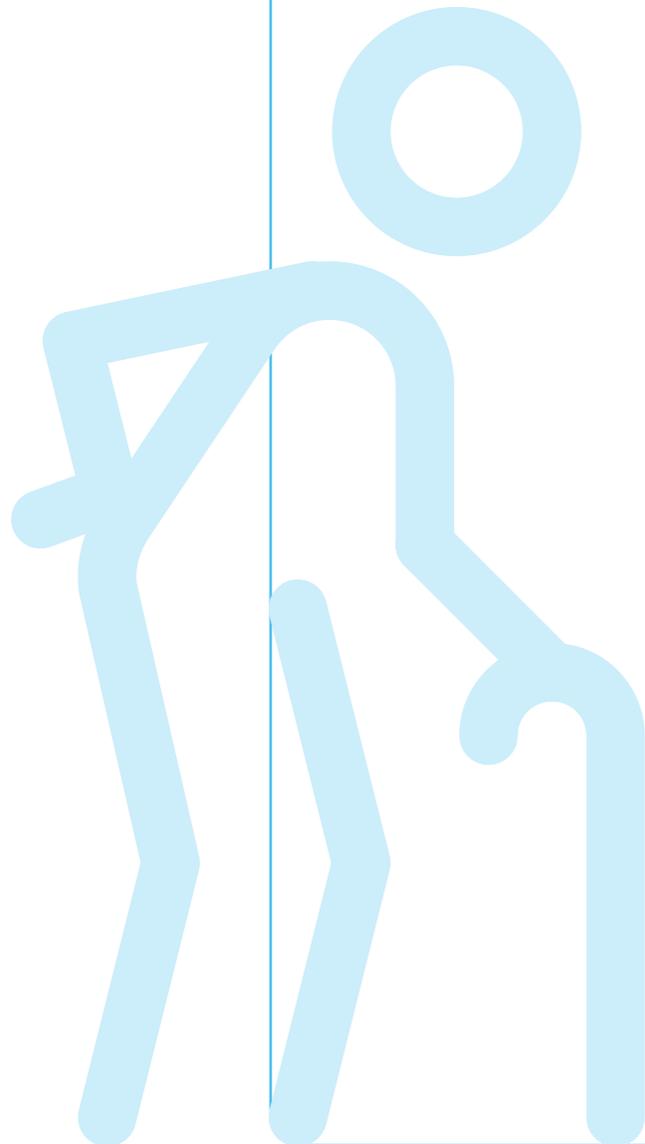
Las personas mayores o con movilidad reducida pueden ser atendidas mediante canales adaptados a sus necesidades (videollamada).

11. Nuevos canales de pago

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

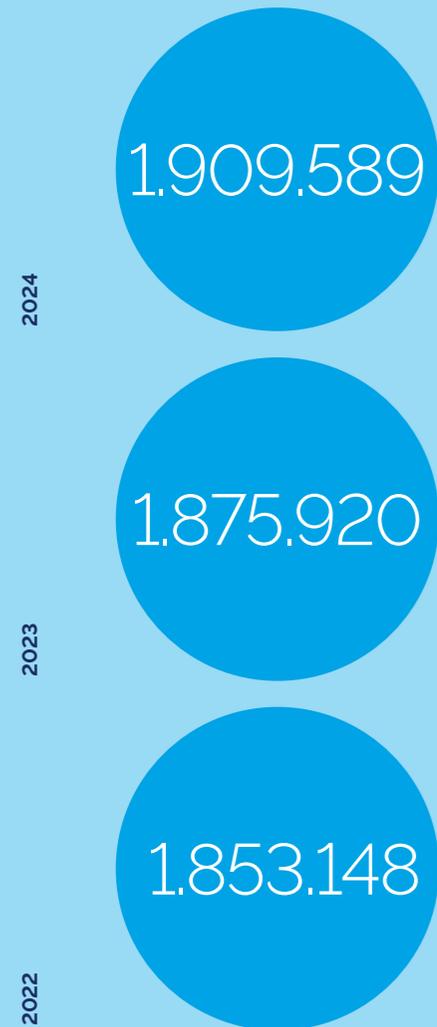
12. Contacto proactivo con clientes insatisfechos

Disponemos de un equipo especializado que ofrece atención específica a todos aquellos clientes insatisfechos después de contactar con nosotros.

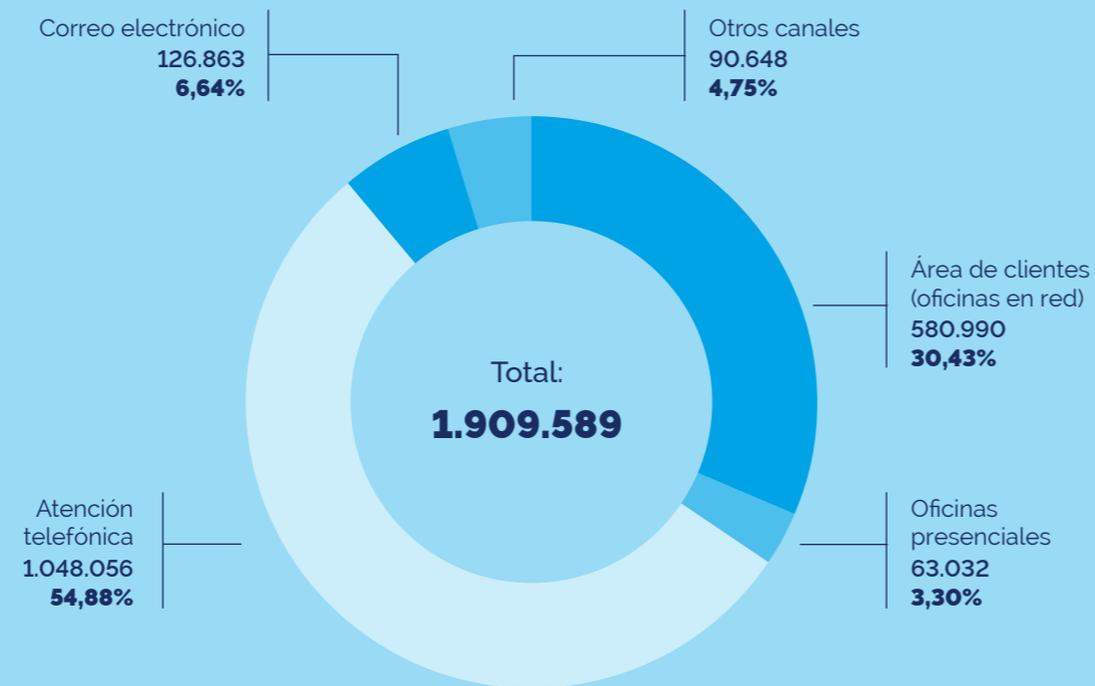


Requerimientos y reclamaciones

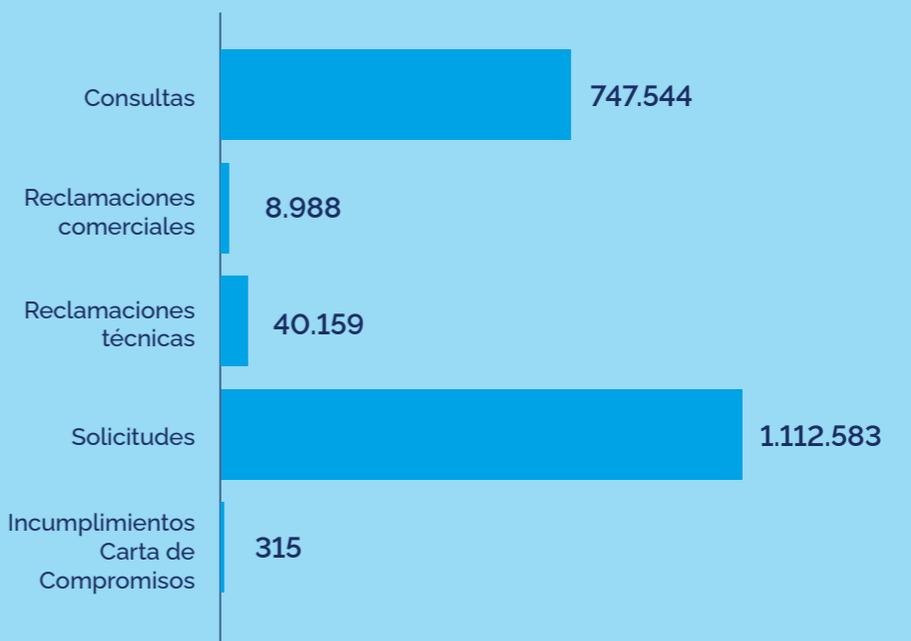
Requerimientos por los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)*



Número de requerimientos por canal (2024)



Requerimientos generados durante el año natural por tipología (2024)



Tiempo de respuesta de las reclamaciones atendidas en menos de nueve días (2024)*

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



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

Asesor del cliente: mediación para garantizar soluciones justas

Con el objetivo de reforzar la transparencia y mejorar la atención a la ciudadanía, el **25 de septiembre de 2024** se puso en marcha la **Oficina de asesor del cliente de Aigües de Barcelona**. Esta iniciativa supone una desvinculación de la figura del **customer counsel del grupo empresarial**, estableciendo un servicio independiente y especializado para los clientes de Aigües de Barcelona.

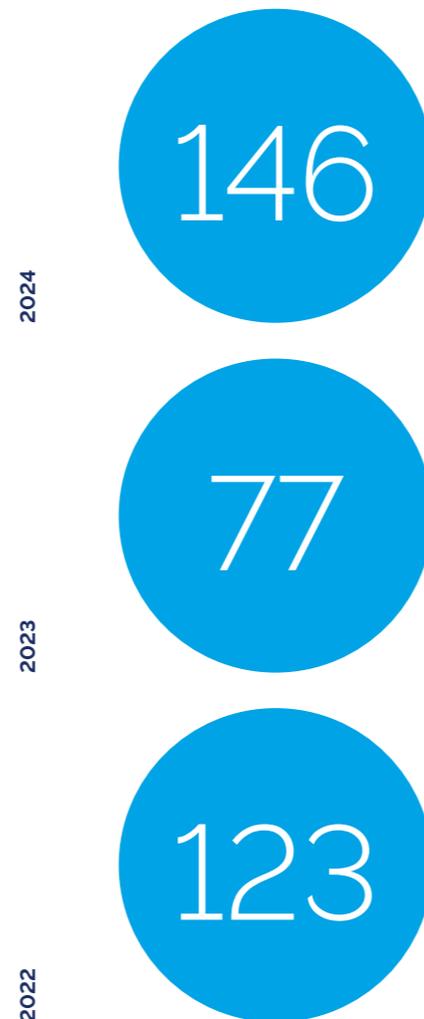
El asesor del cliente tiene como principal función **atender y resolver, de forma gratuita, las reclamaciones de los clientes**, asegurando un tratamiento justo y equitativo para cada caso. Para ello, mantiene un **diálogo constante con organismos públicos y privados** dedicados a la protección de los derechos de los consumidores, facilitando la mediación en situaciones complejas y trabajando para encontrar soluciones eficientes y satisfactorias.

Este mecanismo permite también a la compañía obtener información valiosa sobre las principales preocupaciones de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio de agua, favoreciendo una mejora continua en la relación con los clientes y en la adaptación a sus requisitos y expectativas.

Todos los detalles sobre el funcionamiento de la Oficina de asesor del cliente se pueden consultar en la web oficial de Aigües de Barcelona:

<https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/servicio-agua/asesor-del-cliente>

Reclamaciones totales recibidas





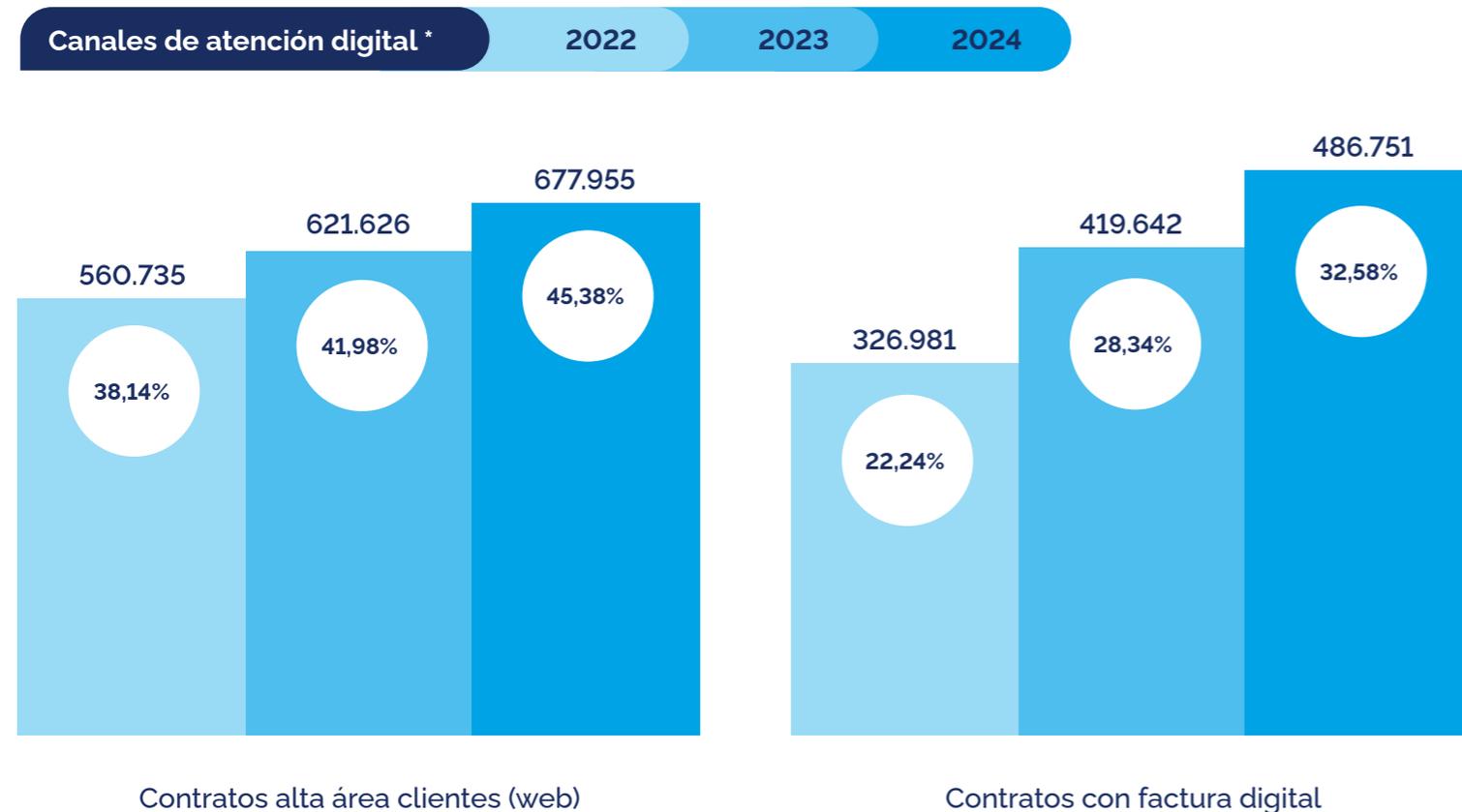
Digitalización

Aigües de Barcelona apuesta por la digitalización como herramienta para ofrecer una **atención más ágil, flexible y eficiente**.

Uno de los objetivos prioritarios es **incrementar el número de usuarios registrados en el área de clientes de la web**, mejorando sus funcionalidades para facilitar la gestión de los trámites. Paralelamente, se trabaja en fomentar la adopción de la **factura digital**, reduciendo el uso de papel y promoviendo soluciones más sostenibles.

Para reforzar esta estrategia, se ha renovado la **app de Aigües de Barcelona**, basada en la experiencia de usuario del área de clientes de la web, con actualizaciones constantes para mejorar la gestión de los trámites y el acceso a la información.

Además, en **2024, se ha implantado WhatsApp Business** para agilizar determinadas gestiones y ofrecer un nuevo canal de atención, avanzando hacia una omnicanalidad más integrada y accesible para los clientes.



(*) Datos históricos no auditados al ser un nuevo indicador que se empieza a reportar en 2023.

Monitorización del consumo

Como muestra de nuestra **apuesta por la innovación y la gestión eficiente del agua**, actualmente, el 86% de nuestros clientes disponen ya de contadores con telelectura, una tecnología que nos permite monitorizar el consumo en tiempo real y avanzar hacia un modelo de gestión hídrica más inteligente y sostenible. **Nuestro objetivo es alcanzar la cobertura total de telelectura en todo el parque de contadores antes de 2030.**

Este sistema no solo nos proporciona un control más preciso del consumo global de agua, sino que también empodera a nuestros clientes con información detallada y accesible sobre su consumo. A través del **área de clientes** pueden recibir alertas configurables para detectar posibles escapes o excesos de consumo, una herramienta especialmente relevante en el contexto actual de sequía.

Con esta iniciativa, avanzamos hacia una gestión más eficiente de los recursos hídricos, fomentando la **responsabilidad compartida y contribuyendo activamente a la sostenibilidad del territorio.**

El agua, un derecho universal

El agua es un recurso imprescindible para garantizar una vida digna y debe ser accesible a toda la ciudadanía. En Aigües de Barcelona somos plenamente conscientes de las dificultades que pueden tener algunas personas para acceder, una realidad que en los últimos años se ha visto acentuada por factores como la crisis económica y el impacto de la pandemia de la covid-19.

Para dar respuesta a estas necesidades, **colaboramos estrechamente con los servicios sociales y puntos de asesoramiento energético de los municipios**, estableciendo mecanismos de coordinación que permiten agilizar y simplificar los trámites para las personas en situación de vulnerabilidad económica. Esta colaboración nos permite detectar y actuar con celeridad ante posibles casos de dificultad, garantizando un soporte eficiente y adaptado a cada situación.



Bonificaciones y ayudas	2022	2023	2024
Familias con tarifa social	56.757	60.987	64.637
Tarifa social (M€)	8,1	8,6	11,1*

(*) El incremento significativo del importe bonificado por la tarifa social se debe, por un lado, a la aprobación de un aumento en la tarifa (fruto del incremento del precio de la compra de agua y otros costes operativos), que entró en vigor en febrero de 2024, y, por otra parte, al incremento natural del número de familias en situación de vulnerabilidad durante ese mismo año.

Trabajamos para asegurar que todas las personas puedan acceder al agua en condiciones justas y equitativas. Por eso, ofrecemos diferentes mecanismos de bonificación y flexibilización, especialmente pensados para colectivos en situación de vulnerabilidad



Tarifa social: una factura más asequible

Este mecanismo estructural tiene como objetivo facilitar que los hogares con dificultades económicas puedan hacer frente al coste del agua. La tarifa social implica una bonificación del 100% en la cuota de servicio, así como en el precio de los tramos 1 y 2 del suministro de agua. Estos tramos corresponden al volumen de agua considerado como consumo sostenible según los estándares de la OMS (Organización Mundial de la Salud), garantizando así una factura ajustada a las necesidades reales de las familias.

¿Quién puede acceder?

- Familias en las que todos los miembros se encuentran en situación de desempleo.
- Personas beneficiarias de pensiones mínimas.
- Unidades familiares que acrediten una situación de vulnerabilidad económica de acuerdo con la normativa vigente.
- Hogares que dispongan de un informe de los servicios sociales municipales que reconozca una situación de riesgo de exclusión residencial u otra condición que requiera protección especial.



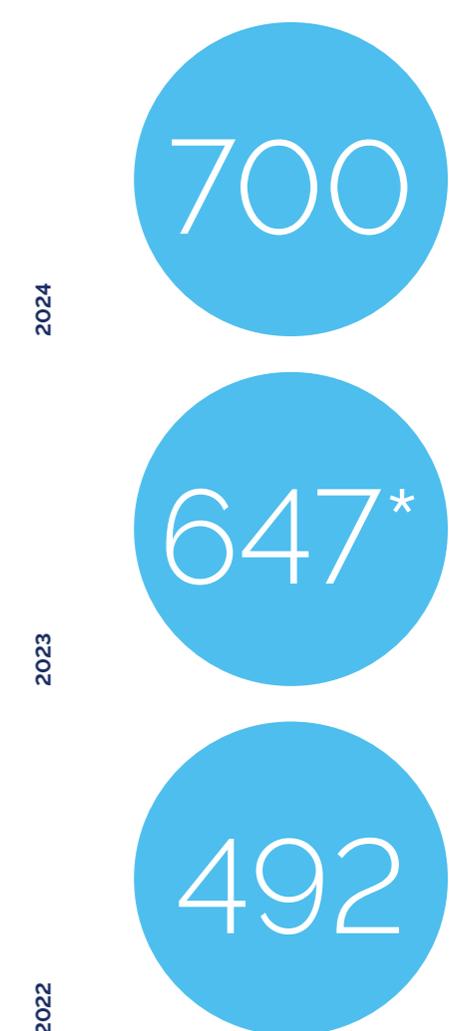
Altas sin derecho de uso

Con una clara **voluntad de garantizar el acceso universal al agua**, el reglamento del servicio permite autorizar altas de suministro a personas o unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, incluso cuando no pueden acreditar el derecho de uso sobre la vivienda.

Para poder acceder a esta medida excepcional, deben cumplirse **dos condiciones imprescindibles**:

- Que la persona o unidad familiar esté empadronada en el domicilio donde se solicita el suministro.
- Que disponga de un informe emitido por los servicios sociales del ayuntamiento del municipio, en el que se reconozca tanto la situación de riesgo de exclusión residencial como la necesidad urgente de garantizar el suministro por motivos sociales.

Altas sin derecho de uso



(*) El incremento de altas sin derecho de uso a partir del año 2023 se concentra principalmente en la ciudad de Barcelona.

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 este modo, si en el hogar viven 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 TRR) 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%.

Pueden beneficiarse los hogares con más de tres personas empadronadas en el domicilio.

Flexibilidad en los pagos

Aigües de Barcelona pone a disposición de toda la ciudadanía diferentes opciones **para adaptar el pago de las facturas a las necesidades particulares de cada hogar**. Uno de los mecanismos disponibles es la posibilidad de modificar el día de cobro, con el objetivo de facilitar una gestión económica más cómoda y eficaz para los usuarios. Este servicio está pensado para mejorar la accesibilidad y evitar situaciones de impago por desajustes temporales.

Entendemos que cada familia tiene una realidad económica diferente, y por eso ofrecemos opciones para **flexibilizar el pago de las facturas**. A través de mecanismos de adaptación, permitimos modificar la fecha de cobro para que cada usuario pueda gestionar el pago de manera más cómoda y ajustada a su situación.



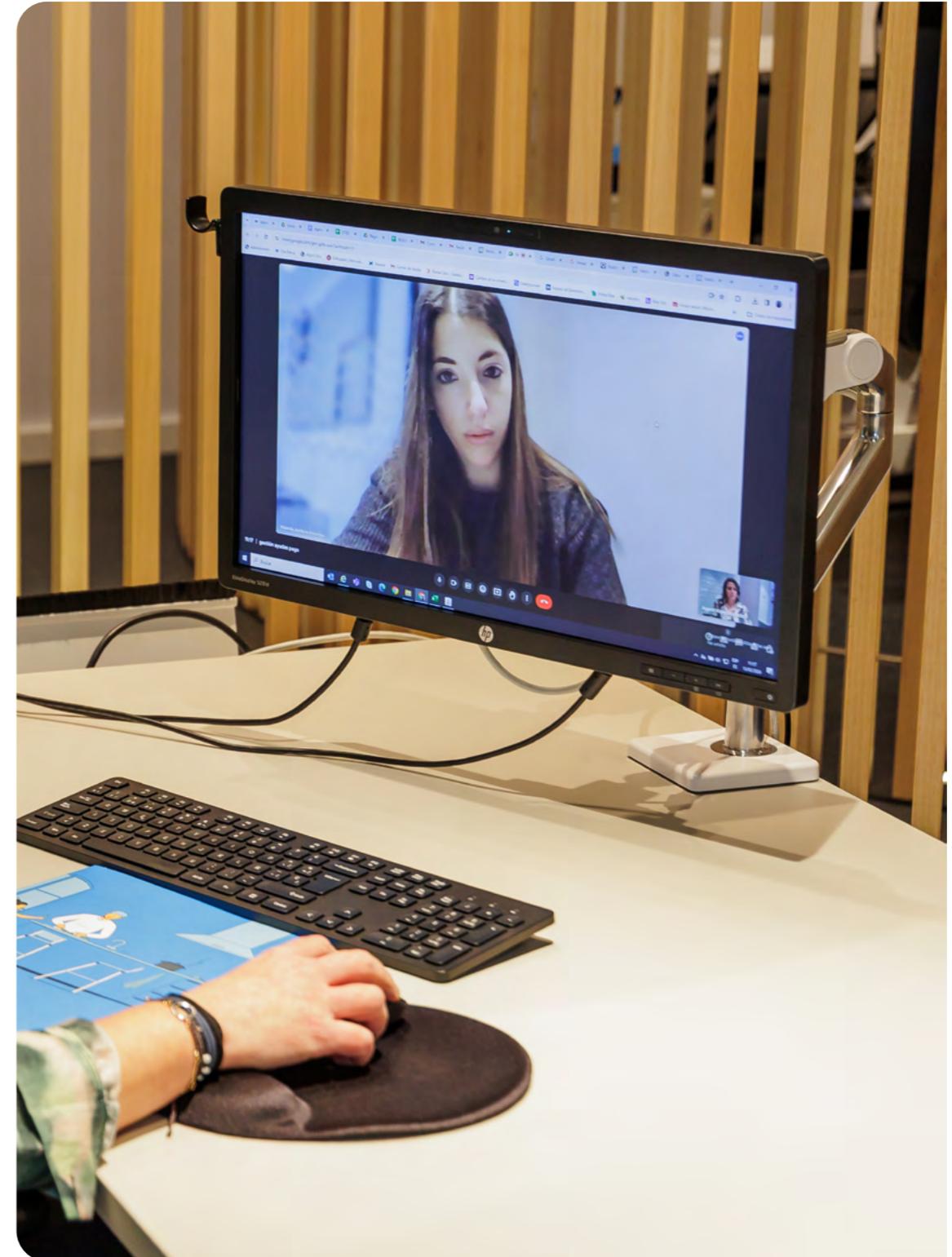
Detección proactiva de situaciones de riesgo

En Aigües de Barcelona **trabajamos conjuntamente con las administraciones locales para garantizar que ninguna persona se quede sin acceso al agua por motivos económicos**. Con este objetivo, hemos establecido mecanismos de colaboración y herramientas de análisis que nos permiten actuar de forma proactiva y eficiente.

Actualmente, contamos con **23 protocolos firmados, es decir, con todos los ayuntamientos de los municipios a los que Aigües de Barcelona suministra el agua**, lo que nos permite coordinar acciones contra la pobreza energética. Asimismo, estos acuerdos nos permiten agilizar la identificación de situaciones de riesgo y garantizar una respuesta rápida y adaptada a las necesidades de cada territorio.

Para reforzar esta tarea, hemos desarrollado **Vulnerability**, una herramienta predictiva que nos permite **analizar e identificar zonas con mayor riesgo de vulnerabilidad** mediante mapas específicos. Esta tecnología nos facilita la segmentación de los clientes según su comportamiento de pago, permitiéndonos adaptar las acciones de proximidad y comunicación en función de cada realidad social.

- **Protección de zonas vulnerables:** implementamos medidas específicas en barrios con una situación económica más precaria para garantizar que las familias puedan mantener el acceso al servicio.
- **Gestión de la deuda responsable:** aplicamos estrategias personalizadas para recuperar impagos en aquellos casos en los que no se detecte una situación de vulnerabilidad.





Una factura clara y transparente para todos

En Aigües de Barcelona queremos que nuestros clientes comprendan en todo momento **cómo se desglosa el suministro de agua**. A pesar de ser un proceso complejo, lo gestionamos con eficiencia para garantizar su calidad, seguridad y continuidad, siempre con un **compromiso firme con la gestión responsable del ciclo integral del agua**.

La factura del agua refleja no solo el coste del suministro y el consumo de agua, sino también los impuestos asociados al ciclo del agua establecidos por los ayuntamientos, el AMB y la ACA. Además, incluye otras tasas vinculadas, como las destinadas a la gestión de residuos.



* Ejemplo de factura tipo para uso doméstico en Barcelona.

Gestión de la deuda

Durante 2024, Aigües de Barcelona ha continuado trabajando para garantizar una **gestión eficiente de la deuda**, aplicando mecanismos de apoyo para los hogares en situación de vulnerabilidad y medidas de adaptación para los diferentes segmentos de clientes.

El año se cierra con un **importe de deuda vencida de 39.334.149 €**, lo que representa un **incremento del 18,85% respecto a diciembre de 2023**. Este aumento se produce después de la cancelación de **4.704.245 € de deuda en noviembre de 2023**, una medida que contribuyó a reequilibrar la situación financiera de muchas familias y empresas.

EVOLUCIÓN DE LA DEUDA POR TIPOLOGÍA DE SUMINISTRO

Deuda vencida en suministros domésticos: aumento del **20%** en relación con el año anterior.

Deuda vencida en suministros comerciales e industriales: incremento del **7%**.

Además, el **número de contratos con deuda vencida aumentó un 2%** respecto al año anterior, situándose en **95.447 contratos a cierre de 2024**.



Una contribución positiva hacia la sociedad



Tenemos el compromiso de contribuir al **bienestar de la sociedad** a través de un servicio que no solo garantiza la gestión responsable del agua, sino que también cuida **el entorno natural y las personas**. Por eso, trabajamos con una clara vocación de **responsabilidad y sostenibilidad**, colaborando activamente en el desarrollo del territorio.

Mantenemos una relación **cercana y colaborativa** con nuestro entorno, impulsando **iniciativas de sostenibilidad, educación ambiental y mejora de la calidad de vida**, con especial atención a las personas en **situación de vulnerabilidad**. Esta tarea la realizamos juntamente con **escuelas, entidades sociales, centros formativos, administraciones públicas y empresas**, sumando esfuerzos por construir un futuro más justo y sostenible.

Para nosotros, **hacer ciudad significa gestionar el agua con responsabilidad, respetando el entorno y atendiendo a las necesidades de la ciudadanía** del área metropolitana de Barcelona. Somos **gestores de un recurso valioso y escaso**, especialmente en la región mediterránea, y, gracias a una mayor **concienciación ciudadana**, Barcelona se ha convertido en uno de los **núcleos urbanos europeos con menos consumo de agua por persona y día: 96,03 litros**.



Consumo de agua por persona y día *



03

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

Acción social para hacer frente a las desigualdades

Los datos sobre **desempleo, pobreza, abandono escolar y desigualdades de género** en el área metropolitana de Barcelona ponen de manifiesto una realidad que requiere una respuesta colectiva. Además, en los últimos años han surgido **nuevas problemáticas sociales** como la **pobreza laboral**, pero también **oportunidades de futuro**, como el crecimiento de la **economía verde**.

En este contexto, **Aigües de Barcelona** reafirma su **compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad**, trabajando desde la **proximidad y las alianzas** para mejorar su calidad de vida. Un ejemplo de este compromiso es el nuevo **Plan de acción social 2024-2026**, que pone el foco, en primer lugar, en **fomentar el empleo y la empleabilidad**, reconociendo el trabajo como un factor clave para reducir la pobreza e impulsar, especialmente, **la economía verde**. En segundo lugar, promueve el **bienestar y salud de las personas en situación de vulnerabilidad** mediante un **uso sostenible del agua**.

El Plan de acción social busca **transformar la sociedad**, asegurando **salud, bienestar y empleo de calidad para todos**. Se trata de un proyecto que destaca por su **innovación**, con **programas adaptados a las necesidades locales** y desarrollados a través de **alianzas estratégicas**. Esta integración de la **acción social en la estrategia empresarial** permite generar un **valor compartido** que beneficia a toda la comunidad.

El nuevo Plan de acción social 2024-2026 pone el foco en fomentar el empleo y la empleabilidad y la salud y el bienestar a través del uso sostenible del agua



Aportación por ODS

ODS		%
	1. Fin de la pobreza	2,5
	3. Salud y bienestar	9,8
	4. Educación de calidad	15,4
	5. Igualdad de género	1,2
	6. Agua limpia y saneamiento	0,1
	8. Trabajo decente y crecimiento económico	21,3
	9. Industria, innovación e infraestructura	1,4
	10. Reducción de desigualdades	3,1
	11. Ciudades y comunidades sostenibles	0,1
	12. Producción y consumo responsable	0,1
	15. Vida de ecosistemas terrestres	0,0
	17. Alianzas para conseguir los objetivos	45,0
TOTAL		100





Impacto del plan de acción social 2024



Ejes estratégicos

Empleo

Fomento de las oportunidades educativas, las vocaciones verdes, el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad para prevenir la pobreza energética y las situaciones de vulnerabilidad.

+1.100 PARTICIPANTES **33%** INSERCIÓN

Agua y salud

Promoción de los hábitos saludables y responsables en el consumo del agua a nivel comunitario para afrontar la crisis climática y mejora de la resiliencia de los hogares de personas en situación de vulnerabilidad.

+1.600 FAMILIAS BENEFICIARIAS **4** MUNICIPIOS

Voluntariado

Fomento de la concienciación y participación de las personas trabajadoras en los programas de acción social.

61 VOLUNTARIAS Y VOLUNTARIOS **233** HORAS

6 INICIATIVAS **68** PERSONAS BENEFICIADAS

Empleo

ONA

Acompañamiento integral para la inserción laboral de beneficiarios de la tarifa social del agua.

206 PARTICIPANTES **97%** FINALIZACIÓN

5 MUNICIPIOS **60%** INSERCIÓN

Empleo

GREEN JOBS
Castelldefels

Oportunidades educativas para la empleabilidad en el ámbito del empleo verde.

15 PARTICIPANTES **13%** SIGUEN ITINERARIO FORMATIVO

47% INSERCIÓN

Empleo

TERRITORIO SOCIAL
Montcada - Incluye Industria

Formación a medida y acompañamiento individualizado a personas con diversidad funcional intelectual en el sector industrial.

14 PARTICIPANTES **86%** FINALIZACIÓN

64% INSERCIÓN

Empleo

Proyectos TERCER SECTOR

Apoyo a entidades sociales del territorio para fomentar proyectos transformadores que contribuyan a la mejora de la empleabilidad.

928 PARTICIPANTES **20** ENTIDADES **27%** INSERCIÓN **38%** RETORNO AL SISTEMA EDUCATIVO

Empleo

Becas educativas

Impulso del talento de jóvenes con recursos económicos limitados a estudios universitarios del ámbito STEAM o de formación profesional en vocaciones verdes.

28 BECAS EN ACTIVO **3** GRADUACIONES

Agua y salud

A-PORTA

Capacitación de vecinos y vecinas de barrios para que puedan asesorar a personas en situación de pobreza energética, soledad no deseada o vulnerabilidad y mejorar su calidad de vida.

438 HOGARES ASESORADOS **2** MUNICIPIOS

Agua y salud

SISME

Fomento de los hábitos saludables y el consumo de agua del grifo en las escuelas, especialmente en entornos de vulnerabilidad.

1.240 ALUMNOS PARTICIPANTES **6** ESCUELAS

3 MUNICIPIOS

En 2024, los programas de acción social de Aigües de Barcelona han llegado a más de 2.800 personas, que han participado en 38 iniciativas sociales, desplegadas de la mano de 25 entidades sociales en 14 municipios del área metropolitana de Barcelona

En este nuevo plan encontramos diferentes tipos de programas de transformación social, de los cuales, durante 2024, se han desplegado los siguientes:



03

1. PROGRAMA ONA (EMPLEO, NECESIDADES, EMPODERAMIENTO)

Proyecto innovador que, en colaboración con **Cruz Roja Cataluña**, tiene como objetivo **empoderar a las personas beneficiarias de la tarifa social del agua** para mejorar su situación económica y laboral. En 2024 se desarrolla en **cinco municipios del área metropolitana** y ha contado con más de 200 participantes. A nivel de resultados, el 95% ha finalizado el programa y un 60% ha obtenido, como mínimo, una inserción laboral.

Los primeros estudios de impacto de este programa muestran que por **cada euro invertido se genera un retorno económico de 1,54€**. Esto evidencia que el programa ofrece, además de una oportunidad laboral para muchas personas, beneficios significativos para la sociedad en general.

2. PROGRAMA BECAS JÓVENES TALENTOS

Iniciativa que **da soporte a estudiantes con expedientes brillantes pero con dificultades económicas**, facilitando becas para estudiar grados en universidades públicas y fomentando vocaciones STEM. La 9ª edición ha añadido **cinco nuevas becas**, con un total de **39 jóvenes becados/as** desde el inicio del programa. Incluye **soporte pedagógico y familiar**, así como el programa **Alumni**, que conecta a estudiantes y graduados a través de charlas, mentorías y actividades culturales.

3. PROGRAMA BECAS TALENTO PROFESIONAL

Nuevo programa dentro del **Plan de acción social 2024-2026** para promover **la formación profesional en empleos verdes**. Las becas cubren el **100% de la matrícula y los gastos asociados** y cuentan con un acompañamiento personalizado para facilitar el éxito académico. En 2024 se han becado a **cinco personas** derivadas de distintas entidades sociales.

4. PROYECTO A-PORTA

Iniciativa impulsada por la **CONFAVC** que **fomenta el empoderamiento vecinal y la lucha contra la pobreza energética**. A través de los "picapueñas" se facilita información sobre ayudas para los suministros básicos y se refuerzan las redes comunitarias para mejorar la calidad de vida en los barrios más desfavorecidos. En 2024 el proyecto ha continuado en **Gavà** y se ha expandido a **Badalona**, visitando más de **1.500 hogares** y generando **16 contrataciones**.



5. PROGRAMA TERRITORIO SOCIAL

Programa de **cocreación de soluciones sociales** en colaboración con ayuntamientos y entidades locales. Este 2024 se ha desplegado el proyecto **Incluye-Industria en Montcada i Reixac** para mejorar la inserción laboral de **14 personas con discapacidad intelectual** en el ámbito de la logística y la distribución. El proyecto ha involucrado a empresas del territorio, que han recibido el sello **Montcada Incluye** como reconocimiento. En esta edición, nueve personas (64%) han logrado una inserción al finalizar el programa.

6. PROGRAMA GREEN JOBS

Proyecto de **formación e inserción laboral en el sector medioambiental** que combina teoría y práctica para mejorar las oportunidades profesionales de colectivos en paro y/o vulnerabilidad. En 2024 se ha finalizado una edición en **Castelldefels** con un **47% de inserción laboral**. Se han diseñado **dos nuevas ediciones** para **Sant Adrià de Besòs** (fontanería y climatización) y **Viladecans** (jardinería) dirigidas a **jóvenes desempleados y personas mayores de 45 años en desempleo de larga duración**.

7. COLABORACIONES Y ALIANZAS EN PROYECTOS SOCIALES CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR

Aigües de Barcelona ha establecido alianzas con **22 entidades sociales**. A lo largo de 2024, **más de 920 personas se han beneficiado** de estas colaboraciones, de las cuales un 65% ha conseguido una inserción laboral o ha continuado dentro del sistema educativo al finalizar el programa.

A nivel cualitativo, se destaca que los programas contribuyen a reducir las brechas por cuestión de origen, a prevenir y revertir el abandono escolar de los jóvenes, facilitando el acceso a formaciones regladas de nivel superior, y a mejorar la empleabilidad de las mujeres.

8. PROGRAMA SISME

Se trata de un programa que se enmarca en el eje estratégico de mejora del bienestar y la salud a través del uso sostenible del agua, y consiste en **fomentar hábitos saludables y el consumo de agua del grifo en las escuelas de entornos en situación de vulnerabilidad**. En 2024, el proyecto se ha ampliado, llegando a desplegarse en seis escuelas de tres municipios, con la participación de **1.240 alumnos**.



Educación y sensibilización ambiental

El **Museu de les Aigües** es el eje central del compromiso de la compañía con la **cultura y la educación**, consolidándose como un agente dinámico y en continua evolución en la difusión del conocimiento sobre la cultura del agua.

En 2024 se ha mantenido una amplia programación de **actividades educativas y divulgativas**, tanto en formato digital como presencial, con especial impulso al **programa escolar y para centros de verano**. Esta labor ha permitido **renovar el sello de calidad pedagógica** del Consejo de Innovación Pedagógica del Ayuntamiento de Barcelona, reforzando el valor educativo del museo.

Con la convicción de que el **conocimiento del agua es clave para afrontar los retos actuales**, el museo estructura sus actividades en cuatro grandes ejes: **uso sostenible, ciencia, retos de futuro y salud**. En línea con los **ODS de la ONU**, el programa se centra en la **lucha contra la emergencia climática**, fomentando una conciencia crítica y sostenible sobre ese recurso esencial.

Actividades del Museu de les Aigües

En 2024, el Museu de les Aigües ha mantenido su programación para el público familiar y general, principalmente en formato digital, llegando a 50.965 participantes

Actividades destacadas:

- Lanzamiento del canal de **TikTok**.
- Serie de vídeos **Conoce el patrimonio hídrico de la mano de sus protagonistas**, con temáticas como los **20 años del Museo, el taller mecánico, la Central Cornellà, la máquina Alexander y el refugio de la Guerra Civil**.
- Exposición virtual **El color del agua es Alhambra**.

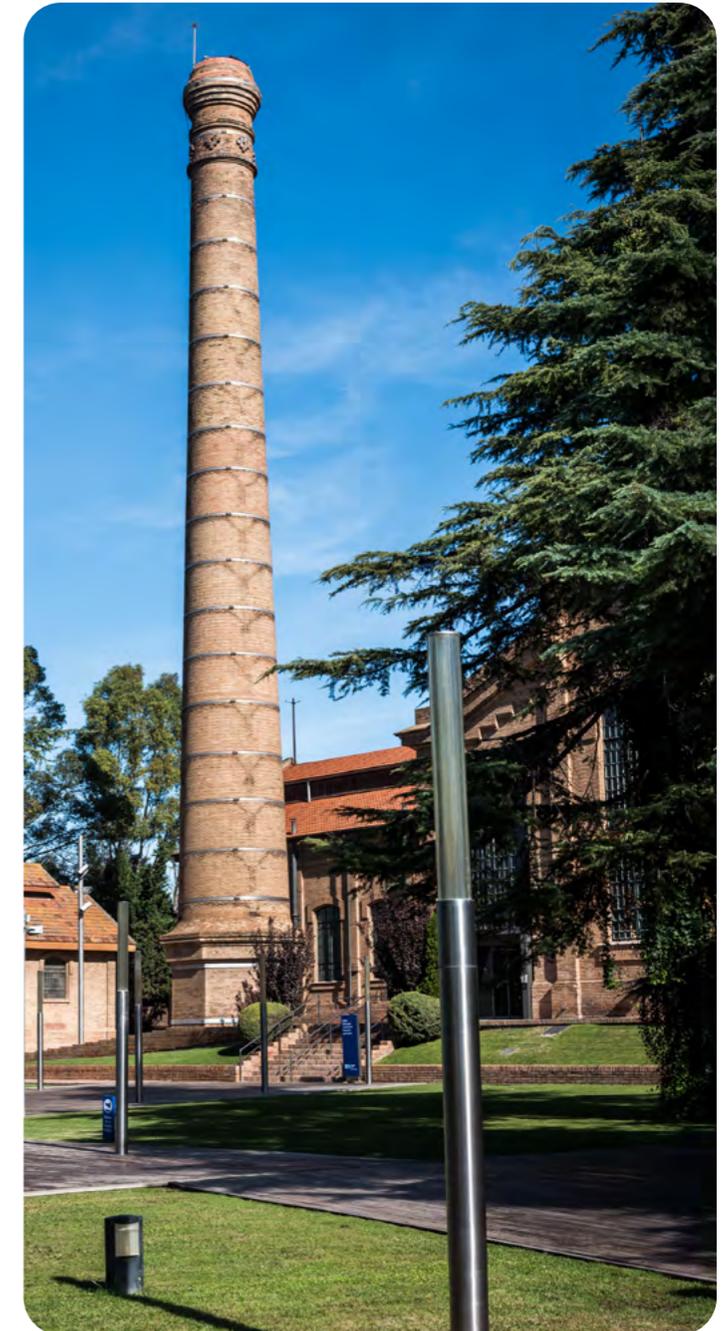
El Museu de les Aigües continúa impulsando su programa educativo dirigido a niños/as y jóvenes, ofreciendo un amplio catálogo de actividades tanto presenciales como digitales, adaptadas a las diferentes etapas educativas. La oferta combina propuestas lúdicas y didácticas para promover el conocimiento del agua, la sostenibilidad y el medio ambiente de forma participativa e innovadora.

Este 2024, un total de 41.759 niños/as y jóvenes han participado en el programa educativo, de los cuales 27.021 lo han hecho de forma presencial y 14.738 en formato digital.

Las actividades se adaptan a los distintos niveles educativos:

- Educación infantil
- Educación primaria
- Educación secundaria
- Ciclos formativos

A través de este abanico de propuestas, se fomenta la sensibilización sobre la importancia del agua y su gestión sostenible desde edades tempranas, contribuyendo a la formación de las generaciones futuras.



En 2024, los contenidos digitales han alcanzado 2.046.619 visualizaciones, difundidos a través de YouTube, Facebook, Instagram y, por primera vez, TikTok



Programa educativo de verano

Durante el mes de julio, el Museu de les Aigües ha colaborado con **centros de verano** ofreciendo actividades **divertidas y educativas** relacionadas con **el agua y la sostenibilidad**, destinadas a dos franjas de edad, de 3 a 7 años y de 8 a 14 años, y en los que en 2024 han participado **2.101 niños y niñas**.

Espacio Agua

El **aumento de la población urbana** ha convertido la gestión del ciclo del agua en un desafío creciente, impulsando la necesidad de innovación, ahorro y reutilización para garantizar su disponibilidad. Con este objetivo, el **Espacio Agua** se presenta como un **evento educativo itinerante**, especialmente diseñado para **niños y niñas**, donde pueden explorar el ciclo antrópico del agua y aprender cómo todos podemos contribuir a su preservación.



Iniciativas ciudadanas y promoción del territorio

Establecer **relaciones cercanas y colaborativas** con la ciudadanía es fundamental para generar un **impacto social positivo**. Trabajamos activamente con **asociaciones de vecinos, casales de barrio, casas regionales y comunidades de origen migrante**, fomentando un diálogo directo y de confianza que nos permite comprender mejor las necesidades de cada colectivo.

Esta proximidad no solo **favorece la cohesión social y la participación ciudadana**, sino que también nos permite **sensibilizar a la población sobre el uso responsable del agua**, un aspecto especialmente relevante **en el contexto de déficit hídrico estructural**. Mediante el trabajo conjunto con estas entidades, adaptamos nuestros servicios a las particularidades **culturales, lingüísticas y sociales** de cada comunidad, asegurando una comunicación más efectiva y una atención más inclusiva.

Además, esta red de colaboración nos permite conocer de primera mano **iniciativas que impulsan el desarrollo económico, social y cultural del territorio**, valores con los que nos identifiquemos y que nos comprometamos a reforzar.

Charlas a entidades ciudadanas locales

En 2024, hemos organizado **diez charlas** dirigidas a diferentes entidades ciudadanas para abordar temas como **el consumo responsable del agua, el impacto del cambio climático, la facturación, las bonificaciones y las ayudas disponibles**. Estos encuentros nos ofrecen una oportunidad única para **escuchar de primera mano las inquietudes de la ciudadanía** y mejorar tanto nuestros servicios como estrategias comunicativas.

Participación en eventos deportivos

Para **fomentar el consumo de agua del grifo** y destacar su calidad, **Aigües de Barcelona** ha patrocinado **11 eventos deportivos durante 2024**, proporcionando puntos de avituallamiento con vasos compostables y opciones de carga de cantimploras. Esta iniciativa ha permitido reducir el uso de plástico y minimizar la generación de residuos.

Carreras patrocinadas:

- Media Maratón de Barcelona
- Caminata solidaria Barcelona Magic Line
- Carrera nocturna de L'Hospitalet
- Carrera de la Mercè
- Fiesta del Fitness
- Triatlón de Barcelona
- Carrera Badalona Màgic Run
- Carrera Bombers
- Carrera Jean Bouin
- Carrera contra el cáncer
- Carrera dels Nassos



03





Voluntariado

En **Aigües de Barcelona**, el voluntariado corporativo es una pieza clave para **fomentar el sentimiento de pertenencia, fortalecer las relaciones entre compañeros y compañeras y conectar con la realidad de nuestro entorno**. A través de este programa, que forma parte del **Plan de acción social 2024-2026**, los trabajadores tienen la oportunidad de poner **sus conocimientos y capacidades al servicio de la sociedad**, contribuyendo a la resolución de **retos sociales**.

Durante 2024, se han desarrollado diversas iniciativas de voluntariado:

Este compromiso se integra plenamente en la estrategia de la compañía, alineándose tanto con las necesidades del territorio como con las motivaciones de las personas trabajadoras

PROYECTO COACH CON LA FUNDACIÓN ÈXIT

Por quinto año consecutivo, **15 voluntarios** han participado en este programa de **coaching para jóvenes en situación de vulnerabilidad**, ayudándoles a desarrollar **competencias clave y el conocimiento del mundo laboral** para motivarles a seguir estudiando. A través de **seis sesiones**, los jóvenes han podido interactuar con las personas trabajadoras y experimentar su trabajo en equipo en un entorno real.

MENTORÍA A MUJERES EN BÚSQUEDA DE EMPLEO

En colaboración con la **Fundación Quiero Trabajo**, **10 personas voluntarias** han hecho **mentoría individualizada** a mujeres en situación o riesgo de exclusión social, ayudándoles en su proceso de investigación laboral.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL

En el marco de **Let's Clean Up**, iniciativa europea para sensibilizar sobre la gestión de residuos, **13 personas voluntarias** han participado en una acción de limpieza de espacios naturales, recogiendo y clasificando **118,1 kg de residuos**.

03

FORMACIONES PARA EL PROGRAMA ONA

Este año, por primera vez, el grupo de voluntarios y voluntarias de la compañía ha impartido **formaciones en agua sostenible y educación financiera** a personas beneficiarias del **programa ONA**. En total, **11 voluntarios** han formado a **53 personas** en estas sesiones sobre educación financiera o conocimiento de la factura y el uso sostenible del agua.

GRAN RECAUDACIÓN DEL BANCO DE ALIMENTOS

Aigües de Barcelona ha participado en la recogida de alimentos en supermercados con la colaboración de **12 personas voluntarias** encargadas de informar y recoger donaciones para familias en riesgo de vulnerabilidad. Además, se ha habilitado un **supermercado virtual** para que las personas trabajadoras puedan realizar donaciones económicas para la adquisición de alimentos frescos.





04

Una Gobernanza ética, abierta y participativa



Enrique García.
Director de Servicios generales de Aigües de Barcelona

"

A finales de 2024 Cataluña ha dejado atrás una sequía de 56 meses, el periodo más largo desde que disponemos de datos climatológicos. La mejora de la situación hidrológica provocada por las últimas lluvias nos ha permitido ganar tiempo, pero el sistema Ter-Llobregat, que abastece al 80% de la población de Cataluña, presenta, lamentablemente, un déficit hídrico estructural, y se estima que este déficit casi se triplicará en el año 2040.

Ante este escenario, Aigües de Barcelona sigue trabajando en inversiones en infraestructuras y tecnología para garantizar la disponibilidad del recurso y su calidad. De las actuaciones enumeradas en el anexo 2 de la Ley 9/2023 de la Generalitat de Catalunya, en 2024 finalizaron las obras de interconexión entre los pozos y los filtros de carbón activo en la ETAP de Sant Joan Despí, continúan los trabajos de ampliación del tratamiento de la ETAP Estrella, se inician los trabajos de construcción de un nuevo campo de pozos en los municipios de Santa Coloma de Cervelló, Sant Feliu de Llobregat y Sant Joan Despí, y se realiza el proyecto para licitar la ampliación de la instalación de ósmosis inversa de la ETAP de Sant Joan Despí. Todas estas actuaciones permiten aumentar la disponibilidad del recurso y mejorar la resiliencia de todo el sistema.

En cuanto al polo Besòs, en 2023 se puso en servicio la línea de tratamiento que capta agua del Rec Comtal a su paso por la ETAP Besòs, y en 2024 se han iniciado los trabajos de construcción de la ampliación de la planta de la ETAP del Besòs, que permitirá tratar todas las nuevas aportaciones. Adicionalmente, y una vez consolidado el éxito de la aportación de agua regenerada al ciclo del agua, Aigües de Barcelona apuesta firmemente por replicar el modelo del polo Llobregat en el polo Besòs a partir de la regeneración de agua en una nueva ERA en la depuradora del Besòs, e impulsar así el agua río Besòs arriba, para finalmente captarla y potabilizarla en una nueva ETAP.



Todas estas actuaciones suponen un esfuerzo importante en términos económicos y organizativos para la compañía. Por eso es vital asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para hacer frente a estas inversiones y garantizar la resiliencia económica de la compañía, evaluando muy bien los riesgos y fortaleciendo la cadena de valor de Aigües de Barcelona.

Por todo ello, es clave la colaboración público-privada y el diálogo con todos nuestros grupos de relación, tal como establece el ODS 17. Actuar bajo las premisas del buen gobierno y un correcto análisis de riesgos es fundamental para generar un impacto ambiental, social y económico positivo. Las alianzas entre administraciones públicas, compañías, instituciones, centros de investigación y ciudadanía permiten sumar esfuerzos, conocimientos y recursos para desarrollar soluciones más eficientes y sostenibles frente a los retos de la escasez de agua.

En este contexto de lucha contra la escasez hídrica y de implementación de soluciones innovadoras, el cálculo del valor social integrado de Aigües de Barcelona cobra especial relevancia, y nos demuestra un año más, cómo todas estas inversiones y proyectos no solo responden a una necesidad ambiental, sino que también generan un impacto económico y social positivo para el conjunto de la sociedad. Tanto es así que el impacto de la actividad de Aigües de Barcelona ha supuesto una generación de riqueza en España de 913,22 millones de euros, equivalente al 0,06% del PIB, generando un impacto en el empleo de 9.411,55 personas trabajadoras a tiempo completo, es decir, el 0,04% del total del empleo.

De esta manera, la gestión sostenible del agua se convierte en un verdadero motor de prosperidad, que mejora la calidad de vida de la ciudadanía y consolida a Aigües de Barcelona como un agente clave en la transformación hacia un modelo más sostenible y resiliente frente a los desafíos globales.

04

"

Buen gobierno corporativo

Aigües de Barcelona refuerza su compromiso con **una gestión basada en la ética**, la transparencia y la participación activa. La compañía apuesta por un modelo de buen gobierno que garantiza la sostenibilidad, el cumplimiento normativo y la implicación de sus grupos de relación.

A través de una gestión responsable de los recursos, políticas alineadas con la sostenibilidad y una estrategia de diálogo y alianzas, asegura la **creación de valor compartido**.

Este enfoque permite una toma de decisiones informada, el refuerzo de los mecanismos de control y el compromiso firme con el respeto a los derechos humanos, la ciberseguridad y la responsabilidad empresarial.





Gestionar con **transparencia y responsabilidad** es esencial. Las buenas prácticas de gobierno aportan valor y seguridad, impulsan el rendimiento, refuerzan la credibilidad y garantizan tanto la sostenibilidad y continuidad de la organización como su capacidad de adaptación. En definitiva, contribuyen a una **gestión más eficiente y efectiva, amplifican el impacto positivo en la sociedad y fomentan la implicación de los profesionales.**

Composición accionarial



Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona está formado por 16 miembros, designados por la Junta General de Accionistas a propuesta de sus accionistas: 3 a propuesta del AMB, 11 a propuesta de Sociedad General de Aigües de Barcelona y 2 a propuesta de CriteríaCaixa.

A lo largo de 2024, el Consejo ha seguido trabajando para diversificar los perfiles de sus miembros, en sintonía con las nuevas líneas estratégicas de la compañía. A 31 de diciembre de 2024, existe una vacante pendiente de cubrir, y la próxima Junta de Accionistas podrá acordar el nombramiento correspondiente.

Presidente
Miquel Roca i Junyent

Consejero delegado
Felipe Campos Rubio
(en nombre de la Sociedad General de Aigües de Barcelona, SAU)

Secretario no consejero
Alejandro Jiménez Marconi

* Composición a 31 de diciembre de 2024, fecha en la que hay una vacante de consejero/a pendiente de nombramiento.

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

Consejeros y consejeras

Geoffroy Carlier

Marta Colet Gonzalo

Montserrat Colldeforns i Sol

Eva Maria Ferruz Nortes

Antoni Fogué i Moya

Therese Jamaa

Carmen Marull Guasch

Clara Navarro Colomer

Marta Palacio Canal

Esther Real Saladrigas

Jordi Ros Faura

Cosme Sagnier Guimón

Isidre Sierra Fusté

A lo largo de 2024, el **Consejo de Administración de Aigües de Barcelona ha experimentado diversas incorporaciones y cambios relevantes**. A principios de año, a propuesta del AMB, se sumaron al Consejo Isidre Sierra Fusté y Antoni Fogué i Moya, reforzando la representación institucional en el órgano de gobierno. Más adelante, siguiendo esta línea de renovación, se incorporaron Geoffrey Carlier y Cosme Sagnier Guimón, a propuesta de la Sociedad General de Aigües de Barcelona, S.A.

En este período, también se ha producido un **relevo en la presidencia del Consejo**. Tras la dimisión de Àngel Simón, Miquel Roca Junyent asumió la presidencia con el objetivo de consolidar las estrategias de gobierno de la compañía. Paralelamente, Ciril Rozman Jurado dejó sus funciones como consejero y vicepresidente, cerrando así una etapa en la organización.

En cuanto a la **Dirección ejecutiva**, el Consejo aceptó la renuncia de Jorge Manent Codina como gerente y nombró a Ignacio Escudero García para ocupar este cargo, asegurando así la continuidad en la gestión y el liderazgo de la compañía.



Comisiones del Consejo de Administración

Aigües de Barcelona cuenta con cinco comisiones que dependen directamente del Consejo de Administración. Entre ellas, destaca la **Comisión Ejecutiva**, que tiene delegadas todas las facultades del Consejo, salvo aquellas que, por ley o por los estatutos, no pueden ser transferidas. Además, existen cuatro comisiones no ejecutivas que abordan ámbitos estratégicos específicos: la **Comisión de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo**, la **Comisión de Recursos Hidráulicos, Sostenibilidad e Innovación**, la **Comisión de Cuentas y la Comisión de Acción Social**. Todas estas comisiones se rigen por un reglamento propio aprobado por el Consejo de Administración.

Las comisiones no ejecutivas desarrollan un plan de acción anual, que someten a aprobación del Consejo, y elaboran una memoria anual sobre su actividad. A cada reunión asiste el director general de la compañía, y se han establecido canales de comunicación para garantizar una coordinación fluida con el Consejo de Administración. El presidente o presidenta de cada comisión informa al Consejo sobre los temas tratados en cada sesión, asegurando así una supervisión continua y una gestión alineada con los objetivos de la compañía.

Dentro de este marco, **la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo juega un papel clave en la incorporación de nuevos consejeros y consejeras**. En algunas de estas sesiones, se presentan aspectos como la estructura accionarial, la normativa y procedimientos internos, los derechos y deberes de los administradores, así como la auditoría de cuentas y la memoria anual de gestión.

Para facilitar el acceso a la información y garantizar la transparencia, todos los miembros del Consejo disponen de un espacio documental con las actas y anexos de las reuniones del Consejo, de la Comisión Ejecutiva y del resto de comisiones no ejecutivas, así como otros documentos de interés.



Las comisiones están formadas por miembros del Consejo de Administración y también por vocales que no forman parte, aportando así una visión diversa y complementaria a la toma de decisiones estratégicas de la compañía.

Estructura directiva

La Dirección de Aigües de Barcelona tiene la **responsabilidad de poner en práctica las políticas y acuerdos aprobados por el Consejo de Administración**. Su objetivo es garantizar la viabilidad económica de la compañía, establecer estrategias a largo plazo y asegurar un excelente servicio con la máxima calidad del agua. Además gestiona la ejecución de las políticas operativas en cada ámbito para alcanzar los objetivos establecidos.

El director general es el enlace directo con el Consejo de Administración, al que rinde cuentas sobre la gestión de la compañía. Por su parte, el Consejo presenta y somete a aprobación de la Junta de Accionistas las cuentas anuales, el informe de gestión y el Estado de información No Financiera (EINF).

Una Dirección alineada a los retos más urgentes

La estructura organizativa de Aigües de Barcelona está diseñada para **responder a los nuevos retos del sector, con un enfoque claro en la mejora de la calidad de vida de las personas y la protección del medio ambiente**. Con esta visión, la compañía contribuye a construir un ecosistema urbano más sostenible, resiliente y próspero.

En esta línea, se ha definido una **estructura organizativa acorde con tres pilares estratégicos**:



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 organizativa:

Ignacio Escudero García
Dirección General

04

Aigües de Barcelona cuenta con una **estructura organizativa ágil y especializada** que garantiza el buen funcionamiento de la compañía y la excelencia en la gestión del agua. **Su Dirección se divide en diferentes áreas**, que abarcan desde la operativa diaria hasta la sostenibilidad, la relación con los clientes, la comunicación y el marketing, los servicios generales, el ámbito jurídico y la gestión del talento. Todas estas unidades trabajan de forma coordinada para asegurar un servicio eficiente, sostenible y cercano a la sociedad.



Gestión responsable de los recursos





En Aigües de Barcelona **gestionamos los recursos económicos de forma responsable para garantizar el crecimiento sostenible de la compañía** y, al mismo tiempo, generar un impacto positivo en el entorno. Entendemos que la eficiencia económica no solo debe proporcionar estabilidad financiera, sino también integrar la sostenibilidad como elemento clave de éxito.

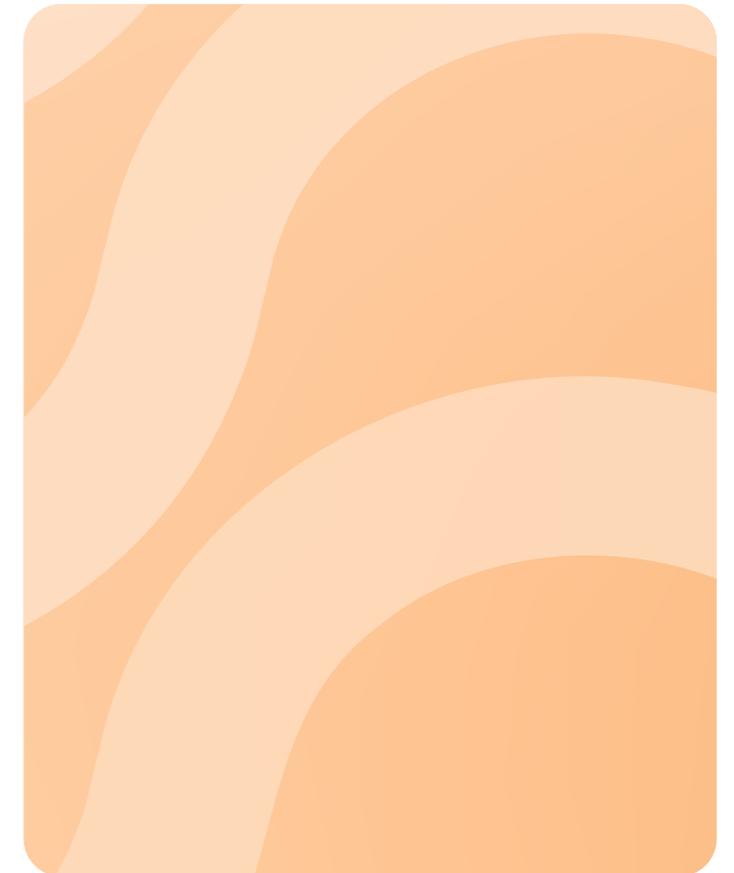
En 2024, se ha aplicado una **actualización de la tarifa**, vigente desde el 23 de febrero, con un incremento del 25,81%. Esta revisión responde al aumento del coste de la compra de agua (30%), al incremento del precio de la energía y otros costes industriales, así como a la evolución al alza de los tipos de interés. El objetivo de esta medida es reequilibrar los costes y recuperar progresivamente el déficit acumulado en los últimos años.

Más allá del aumento de costes derivado de la inflación, **2024 ha sido de nuevo un año marcado por la sequía**. La falta de precipitaciones y la reducción de las reservas de agua en los embalses de las cuencas internas de Cataluña han condicionado la gestión del servicio. Sin embargo, **las lluvias de la primavera permitieron revertir progresivamente la situación**. En mayo de 2024 se declaró la salida del estado de emergencia y el regreso al estado de excepcionalidad. Posteriormente, el 18 de junio se anunció el paso al estado de alerta, vigente desde el 28 de junio con su publicación en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya.

En respuesta a la sequía, Aigües de Barcelona ha trabajado de forma coordinada con el AMB y la ACA para optimizar el uso de recursos alternativos y adaptar las instalaciones y operativa del servicio a un escenario de disponibilidad reducida

Durante 2024, se han ejecutado diversas actuaciones aprobadas en el marco de la **Ley 9/2023 de medidas extraordinarias para hacer frente a la sequía en Cataluña**, con el objetivo de garantizar el suministro de agua en la región metropolitana. En este sentido, se han llevado a cabo intervenciones en los activos propiedad y gestionados por Aigües de Barcelona, incluyendo:

- **Ampliación del tratamiento por ósmosis inversa** en los pozos Estrella (ETAP l'Estrella - Sant Feliu de Llobregat).
- **Ampliación de la planta de tratamiento de agua potable del Besòs** y de las nuevas captaciones subterráneas y superficiales.
- **Garantía del tratamiento del flujo de agua subterránea en Sant Joan Despí**, mediante una nueva canalización en la ETAP de Sant Joan Despí.
- **Construcción de pozos adicionales en la planta de tratamiento de agua potable de Sant Joan Despí**, con una capacidad de hasta 4 m³/s (+1,3 m³/s).



2024 también se ha caracterizado por una **moderación en la evolución al alza de los tipos de interés**, que ha tenido un impacto en el gasto financiero de la compañía. Sin embargo, el aumento del precio de los productos y servicios, junto con la necesidad de adaptar el régimen de explotación a un escenario de estrés hídrico, ha supuesto un **incremento significativo de los gastos de operación**.

Este contexto también ha generado mayor presión económica sobre las familias en situación de vulnerabilidad. Aigües de Barcelona ha mantenido su compromiso social, destinando **2,7 millones de euros** (según la metodología London Benchmarking Group, LBG) a programas de acción social y de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar para la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

Gestión económica	2022	2023	2024
Gasto por impuesto de sociedades (€)	1.224.072	951.278	5.010.892
Beneficio neto (€)	970.178	1.694.978	28.581.425
Subvenciones públicas recibidas (€)*	382.881	345.269	1.985.047

(*) Subvenciones computadas como ingresos en la cuenta de resultados. El incremento respecto al ejercicio anterior se debe al PERTE de digitalización (proyecto RESSONA).

Datos financieros de creación de valor - (M€)

(M€)	2022	2023	2024
Valor económico generado directo	428,4	494,7	596,0
a) Ingresos	428,4	494,7	596,0
Valor económico distribuido	(377,1)	(448,4)	(520,2)
b) Gastos operativos	(278,0)	(343,9)	(402,2)
c) Gastos de personal	(89,6)	(92,7)	(99,2)
d) Proveedores de capital	(1,1)	(3,8)	(6,7)
Accionistas (dividendos pagados)	0,0	0,0	0,0
Gastos financieros pagados	(1,1)	(3,8)	(6,7)
e) Impuestos	(7,6)	(6,4)	(10,1)
Impuesto de sociedades (IS)	(1,2)	0,2	(0,7)
Otros impuestos	(6,4)	(6,6)	(9,4)
f) Recursos destinados a la sociedad (donaciones, mecenazgos y patrocinios)	(0,8)	(1,6)	(2,0)
Valor económico retenido	51,3	46,3	75,8

(*) Se ha ajustado el criterio de clasificación de algunos conceptos incluidos en los apartados b y f, excluyendo el LBG en el apartado f por no duplicar importes ya contemplados en otros apartados.

Cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS (M€)	2022	2023	2024
Ingresos	428,4	494,7	596,0
Gastos de explotación	(374,8)	(444,7)	(512,7)
Amortizaciones y provisiones	(49,1)	(44,7)	(47,2)
Resultado extraordinario	(0,6)	(1,3)	(1,0)
Resultado de explotación	3,9	4,0	35,1
Resultado financiero	(1,7)	(1,3)	(1,5)
Resultado antes de impuestos	2,2	2,7	33,6
Impuesto de sociedades	(1,2)	(1,0)	(5,0)
Resultado del ejercicio	1,0	1,7	28,6



Financiación sostenible

Aigües de Barcelona, fiel a su compromiso con la sostenibilidad, firmó en 2021 una **financiación bancaria bajo criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)**, vinculando el tipo de interés de esta financiación al cumplimiento de objetivos en materia de acción social, protección del medio ambiente, gobernanza y transparencia.

Los criterios ASG forman parte del modelo de gestión de la compañía desde hace tiempo y se integran en la toma de decisiones diarias. Con la formalización de esta financiación, la compañía dio un paso más en su estrategia de sostenibilidad, alineando sus compromisos también con la gestión financiera.

Además, en 2023 Aigües de Barcelona formalizó una **nueva financiación bancaria bajo criterios ASG**, esta vez en forma de **crédito sindicado**, reafirmando así su apuesta por un modelo económico alineado con la sostenibilidad.



Objetivos de financiación sostenible año 2021

Objetivo	2022	2023	2024
Pasar de una brecha salarial del 11,49% al 10,67% al colectivo de técnicos y responsables (categorías T1, T2 y T3) en el periodo 2021-2027 *	8,41%	6,10%	3,77 %
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5 M€ **	2,8 M€	2,5 M€	2,7 M€
Reducir anualmente la huella de carbono de alcance 1 de la producción de agua potable ***	11,13 tCO ₂ eq/hm ³	9,73 tCO ₂ eq/hm ³	6,63 tCO ₂ eq/hm ³

(*) 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 basándose en la remuneración media de las personas trabajadoras en activo voluntarios, complementos obligatorios y 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. La reducción en 2024 se ha debido principalmente a que el consumo de gas natural ha disminuido a causa de una parada técnica del secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Sant Joan Despí durante el último trimestre del año.

Objetivos de financiación sostenible año 2023

Objetivo	2023	2024
Incremento año tras año del volumen de compras direccionables bajo criterios de sostenibilidad (objetivo 80% en 2030) *	49,40%	65,18%
Mantener una inversión en acción social anual de 1,5 M€ **	2,5 M€	2,7 M€
Capacidad de generar CAPs (Créditos de Agua Positiva) a partir de la producción de agua regenerada (objetivo 17.700 a 2028)	5.129 ***	5.129

(*) Las compras direccionables son todas las compras de la compañía ligadas a la cadena de suministro, obras, servicios y suministros, exceptuando compras como el agua cruda, que se compra toda en ATL, pagos a administraciones públicas o asociaciones y servicios financieros.

(**) Igual que en la financiación bajo criterios ASG firmada en 2021.

(***) Se han prorrateado los CAPs 2023 en base a la generación total del periodo 2023 y 2024.

Durante 2024, la entidad financiera ha constatado que Aigües de Barcelona cumplió con todos estos indicadores a lo largo del año 2023 (tanto los originales definidos en 2021 como los nuevos añadidos en 2023). Con este logro, la compañía se ha beneficiado de bonificaciones del tipo de interés

¿Qué son los CAPs?

Los Créditos de Agua Positiva (CAPs) son un indicador de la contribución a la adaptación al cambio climático. Es una medida del impacto positivo sobre una cuenca hidrográfica de un conjunto de actuaciones llevadas a cabo por una entidad y equivale a 1.000 m³ de huella hídrica ahorrada. Los CAPs pueden intercambiarse con entidades que, habiendo implantado medidas de reducción de su huella hídrica, desean apoyarse en proyectos de compensación para contribuir a una gestión más sostenible del agua.



Hemos certificado la generación de CAPs según el estándar ACT4WATER, mediante auditoría externa realizada por parte de DNV

Taxonomía de finanzas sostenibles

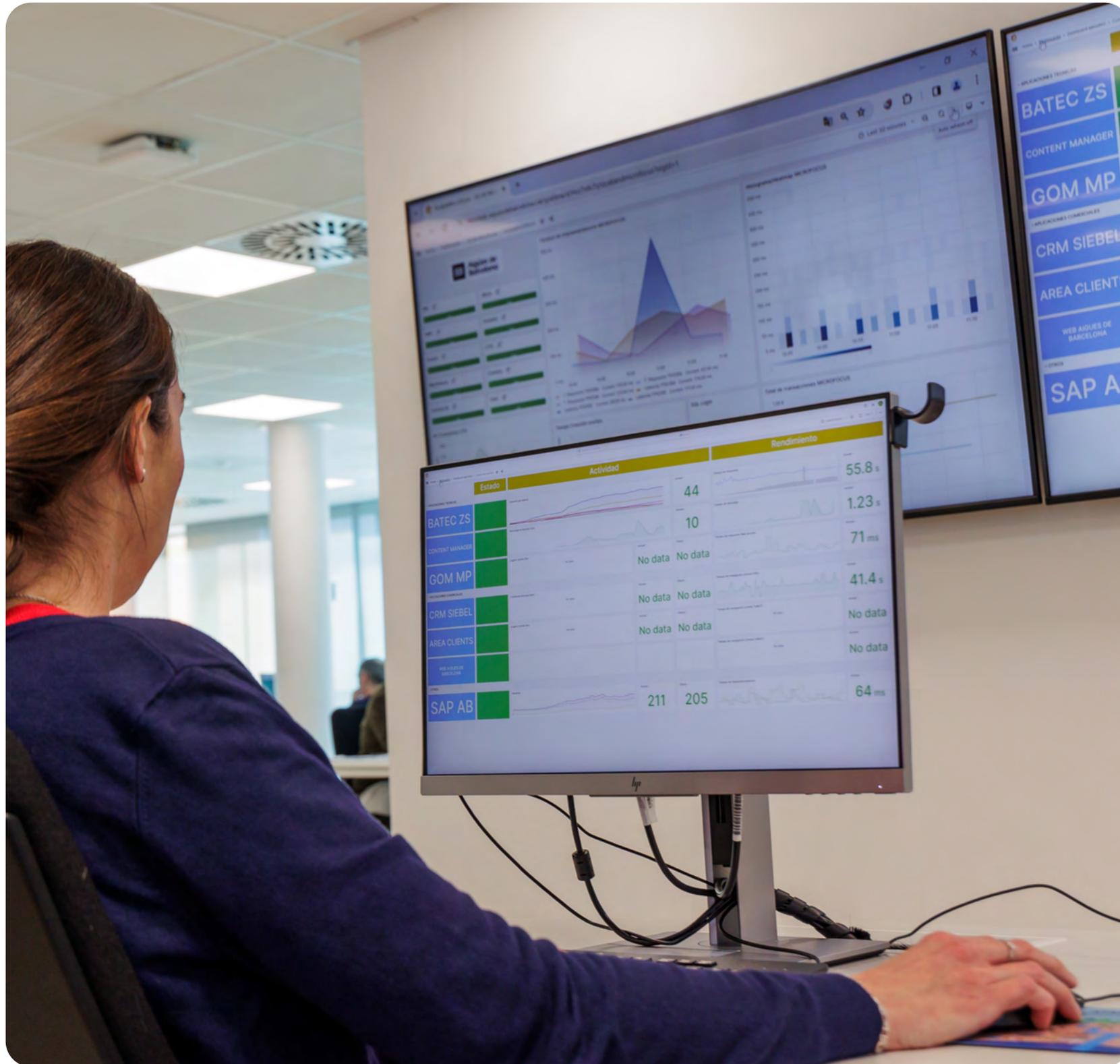
La Unión Europea es el primer continente que ha decidido ser neutro climáticamente en 2050. Para lograr este objetivo y preservar el planeta, más allá de la concienciación ciudadana, ha establecido una **serie de legislaciones de obligado cumplimiento para las empresas y administraciones** para conseguir la neutralidad climática y contribuir de forma activa a la preservación del medio ambiente en todas sus actividades en 2050.

La llegada de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) supone también la entrada en vigor del **ejercicio de Taxonomía Ambiental**, que se basa en seis objetivos:

1. Mitigación del cambio climático
2. Adaptación al cambio climático
3. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
4. Transición hacia una economía circular
5. Control y prevención de la contaminación
6. Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas



Desde Aigües de Barcelona, hemos llevado a cabo el análisis de los seis objetivos de la Taxonomía Ambiental, tanto desde el punto de vista de la elegibilidad como de la alineación





Sonia Baltasar.
Responsable de Calidad y Gestión Ambiental – Dirección de Seguridad y Salud Laboral y Sistemas de Gestión

"

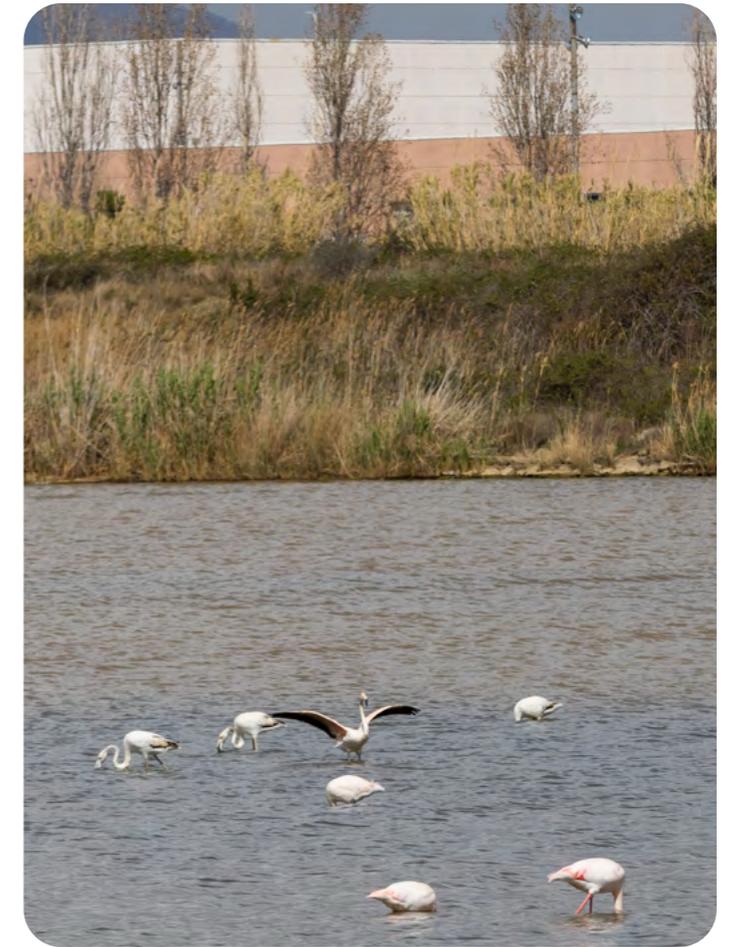
En Aigües de Barcelona, la gestión integral de nuestros procesos es fundamental para poder anticiparnos a las amenazas y garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Nuestro sistema de gestión integrada constituye un pilar esencial que nos permite operar bajo los más altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.

El Sistema de Gestión Integrada se basa en un sólido marco de normas internacionales y estándares que contemplan aspectos cruciales como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud laboral, la continuidad del negocio, la eficiencia energética, la seguridad de la información y el riesgo industrial, entre otros. Esta integración de sistemas nos permite gestionar de manera holística todas las áreas clave de la organización, asegurando una respuesta eficiente y coordinada ante cualquier riesgo.

La alta dirección lidera este compromiso a través de la Política del Sistema de Gestión, estableciendo un marco claro para la toma de decisiones y la mejora continua. No obstante, el verdadero éxito de nuestro sistema de gestión reside en el compromiso diario de cada persona de la organización, que hace de estos principios una realidad operativa.

Solo con la cooperación interdepartamental conseguiremos avanzar hacia la excelencia, optimizando procesos, mejorando la eficiencia operativa y consolidando nuestra posición como referentes en la gestión sostenible del ciclo integral del agua.

Creo firmemente en la mejora continua y en la capacidad de las organizaciones para anticiparse a los cambios constantes y transformarse. El camino es el cambio y la evolución constante: que algo siempre se haya hecho de una forma no significa que sea la mejor forma. La mejora solo es posible si estamos dispuestos a cambiar, innovar y crear sinergias. La excelencia no es estática, es un proceso dinámico que requiere apertura, trabajo



04

en equipo y compromiso. Si queremos avanzar, debemos atrevernos a cuestionarnos, aprender y evolucionar juntos, recordando que nada es permanente excepto el cambio.

Para mí, el sistema de gestión no es solo un conjunto de normas, sino una verdadera herramienta de transformación. Con cada mejora implementada, cada oportunidad de optimización y simplificación nos acercamos a nuestra visión de excelencia.

Esta es la clave: el sistema de gestión no es un fin en sí mismo, es la herramienta que nos permite avanzar hacia una cultura compartida donde cada uno de nosotros adopta el sistema de gestión como propio.

"

Gestión de políticas

Aigües de Barcelona cuenta con un marco de políticas que aseguran una gestión responsable, transparente y alineada con sus compromisos en sostenibilidad, calidad y responsabilidad social.

La **Política de gestión integrada**, aprobada por la Dirección, sienta las bases para garantizar el cumplimiento normativo y la mejora continua del Sistema de Gestión Integrada (SGI). Esta incluye un **compromiso con el cumplimiento de los requisitos establecidos y la mejora continua de la eficacia del sistema implantado**. La política es, pues, el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGI.

Con el objetivo de reforzar la cultura ética y la transparencia, **el Consejo de Administración ha aprobado diversas políticas que aseguran una gestión alineada con los valores corporativos**. En concreto, la **Política de acción climática** ha sido actualizada en 2024.

Políticas de gestión

Políticas aprobadas por el Consejo de Administración
<ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> Política de acción climática (actualizada en 2024)
<ul style="list-style-type: none"> Política de derechos humanos
<ul style="list-style-type: none"> Política de transparencia
<ul style="list-style-type: none"> Código ético (actualizado en 2024)
<ul style="list-style-type: none"> Políticas del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> Relaciones con autoridades y funcionarios públicos Actuación en el sector privado y conflictos de intereses Patrocinio y mecenazgo Seguridad de la información y uso de las TIC Cumplimiento fiscal Cumplimiento ambiental y calidad de aguas Cumplimiento penal Gestión de los conflictos de interés
Políticas aprobadas por la Dirección General
<ul style="list-style-type: none"> Política de cultura justa
<ul style="list-style-type: none"> Política de compras sostenibles

Nuestras 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**.

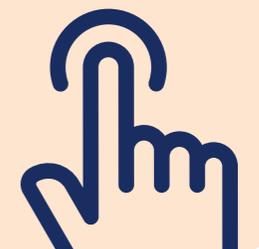
04

A nivel general, nuestras políticas están a **disposición de todos los grupos de relación** a través de la página web y se encuentran expuestas en nuestras dependencias de acceso al público y centros de trabajo. Para el colectivo de personas trabajadoras, se hace difusión mediante el gestor documental y a través de reuniones de divulgación.

En el caso de las políticas específicas del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, estas son de uso interno y se difunden a través del gestor documental y también mediante píldoras informativas a todo el personal.

Nuestras políticas se encuentran accesibles en nuestra página web:

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



Sistemas de gestión

En un entorno cada vez más competitivo y globalizado, el éxito empresarial no se limita únicamente a los resultados económicos, sino que depende también de la **capacidad de satisfacer las expectativas de los distintos grupos de relación**: clientes, trabajadores, administraciones y accionistas, entre otros. Aigües de Barcelona entiende que alcanzar esta satisfacción global es esencial para avanzar hacia la excelencia.

Para ello, la compañía ha adoptado un **Sistema de Gestión Integrada (SGI)**, que unifica y coordina los diferentes estándares de gestión implantados y certificados. Esta integración no solo permite optimizar recursos y reducir duplicidades, sino que también mejora la eficiencia global de la organización, asegurando un enfoque estructurado en la gestión de riesgos operacionales y el impacto de la actividad.

El SGI facilita una evaluación continua del cumplimiento legal y normativo, adaptándose a los cambios del entorno y promoviendo una cultura de mejora constante. Asimismo, refuerza la sostenibilidad y satisfacción de los grupos de relación, garantizando que todos los procesos de control y seguimiento estén alineados con los estándares de calidad del servicio y del agua suministrada.

Este enfoque integral permite prevenir posibles impactos negativos y establecer protocolos de contingencia cuando sea necesario, asegurando la fiabilidad y la excelencia operativa en todas las áreas de la compañía.

El Sistema de Gestión Integrada (SGI) 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



La auditoría es un elemento clave para garantizar el cumplimiento y la eficacia de los sistemas de gestión de Aigües de Barcelona.

Tanto internas como externas, las auditorías siguen un programa anual planificado. Todos los sistemas son auditados al menos una vez al año, asegurando que todos los centros se revisen en un máximo de seis años y todas las actividades en un máximo de tres. La compañía cuenta con una lista de auditores internos calificados, con conocimientos y experiencia en el ámbito a auditar y en el sistema de gestión correspondiente. Las no conformidades detectadas se gestionan individualmente mediante la implementación de correcciones y acciones correctivas para evitar su repetición.

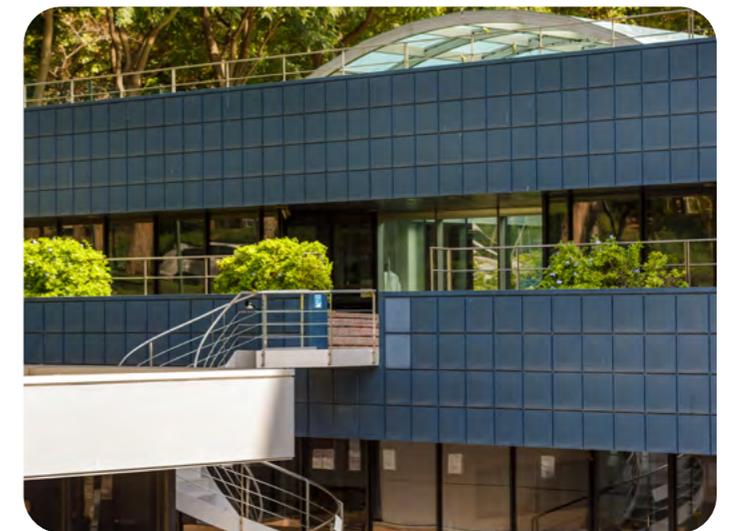
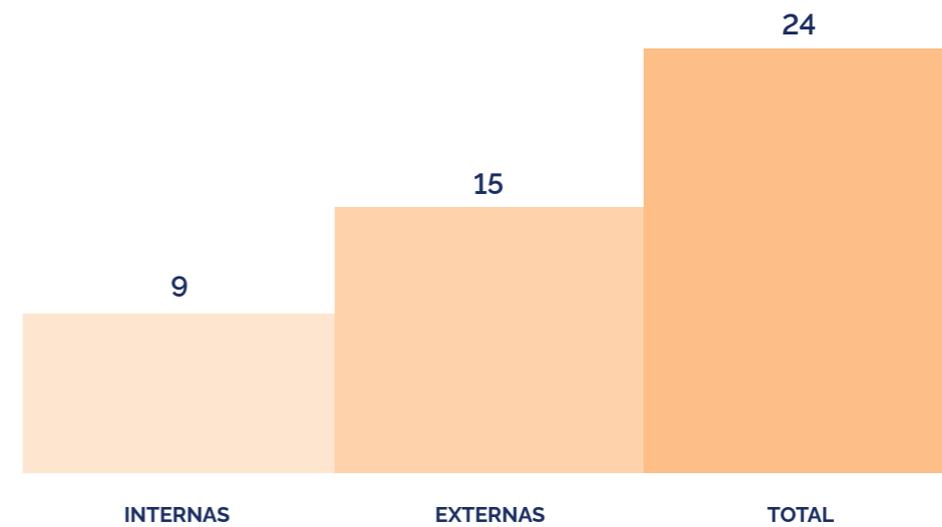
En 2024, se han llevado a cabo **24 procesos de auditoría**, nueve internas y quince externas, todas superadas con éxito. Algunas de estas auditorías se han realizado de forma integrada, optimizando recursos y mejorando la eficiencia del proceso.

Uno de los hechos destacados de este año ha sido la obtención de la **certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal según Norma UNE 170001-2:2007**, que acredita los **servicios de experiencia de clientes en los canales presenciales de atención al público**, reforzando así el compromiso de la compañía con la inclusión y la accesibilidad.

Auditorías realizadas



Auditorías realizadas en 2024





Herramientas de gestión

Herramientas que utilizamos vinculadas al Sistema de Gestión Integrada

MIDENET

Permite un seguimiento integral de los planes de gestión, objetivos e indicadores de la organización. Esta herramienta facilita la monitorización en tiempo real del desempeño empresarial y asegura una efectiva alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

SALEM

Proporciona información detallada sobre la normativa vigente, permitiendo una identificación y evaluación continua de las obligaciones legales, así como su aplicación en las actividades desarrolladas.

NEODOC

Garantiza el control de la información documentada dentro del SGI. Asegura un proceso eficiente de elaboración, verificación y aprobación, así como la distribución y acceso a la documentación, manteniendo su vigencia y calidad según los estándares corporativos.

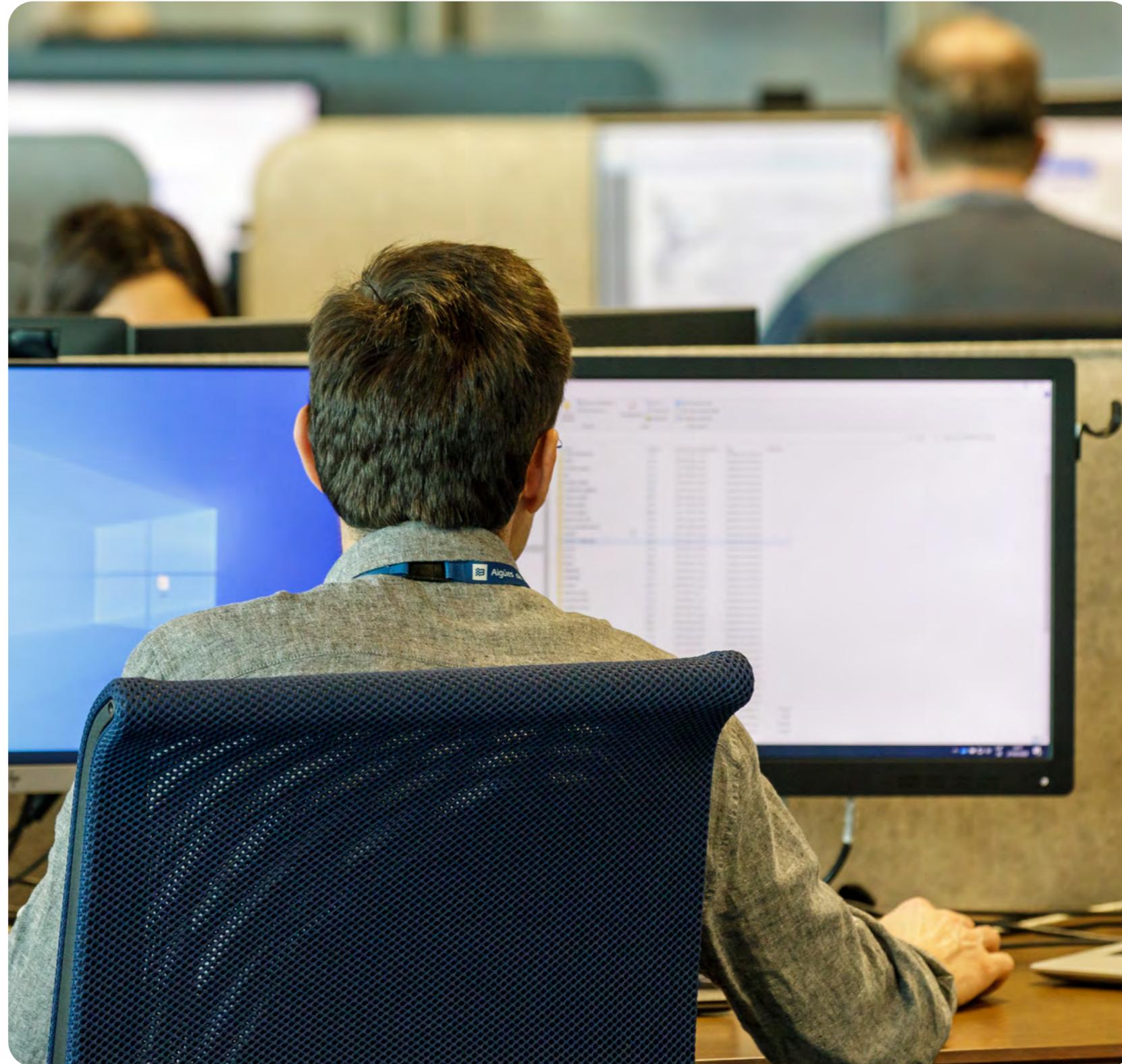
PROSAFETY

Permite el seguimiento y resolución eficiente de incidencias relacionadas con seguridad, salud laboral, evaluación de riesgos y gestión del cambio, contribuyendo a la mejora continua y a la integridad de los sistemas de gestión.





Gestión de riesgos



En Aigües de Barcelona, **la gestión del riesgo no es solo un procedimiento, sino un pilar fundamental de su cultura corporativa**. La compañía ha implementado una metodología común para evaluar y tratar los riesgos asociados a los distintos procesos de negocio, garantizando una identificación exhaustiva y una clasificación homogénea mediante una métrica unificada.

Este enfoque permite abordar los riesgos de forma integral, eficiente y transversal, asegurando que su gestión se convierta en una **herramienta estratégica para la toma de decisiones y la planificación de futuro**. La implementación de un modelo de gestión de riesgos sólido y estructurado facilita la adaptación a entornos inciertos y contribuye a la resiliencia empresarial, reforzando así la sostenibilidad y la competitividad de Aigües de Barcelona en su compromiso con la innovación y la seguridad operativa.

Hay **dos niveles de evaluación**:

- NIVEL 1:**
Evaluación por proceso de negocio
- NIVEL 2:**
Evaluación global a nivel estratégico

El proceso es el siguiente: **se identifican los distintos procesos de negocio** para analizar el riesgo de forma desglosada por ámbitos de gestión (nivel 1). La evaluación se realiza, como

mínimo, una vez al año o cuando se producen cambios significativos en la organización que puedan afectar a los resultados del último análisis. Después, **se realiza un seguimiento** continuo del estado de los riesgos según los resultados obtenidos y los planes de gestión establecidos. Por último, **se destacan los riesgos más relevantes en una evaluación estratégica general**, dando lugar al **mapa de riesgos** de la compañía (nivel 2). A continuación, se presentan los roles implicados en el proceso de análisis de riesgos.

Este sistema permite que toda la organización se implique en la detección, análisis y gestión de los riesgos de la compañía de forma transversal y holística.

Consideramos la ISO 31000 de Gestión de Riesgos como marco de trabajo para el proceso de gestión del riesgo

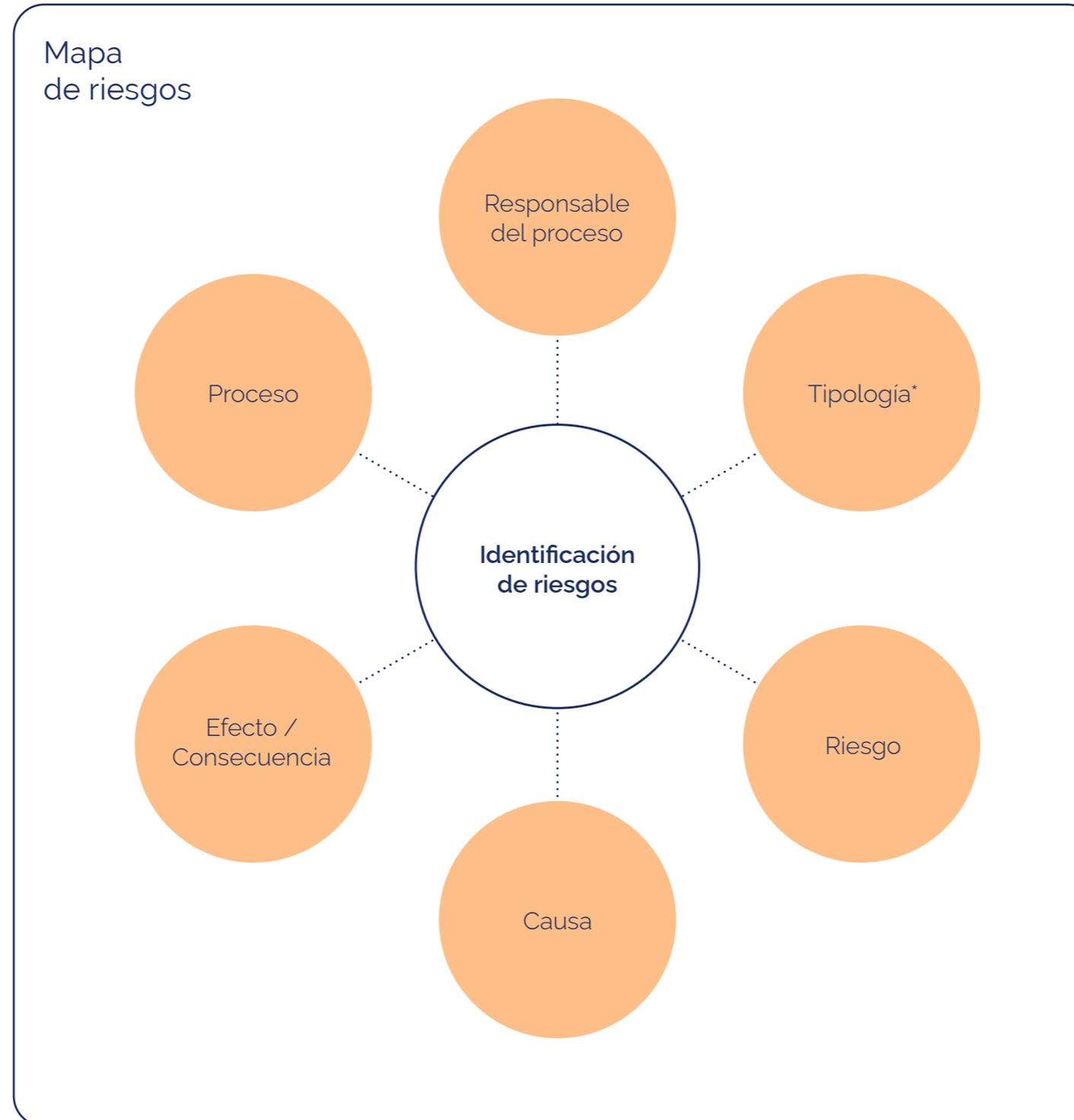
04

Roles en el proceso de análisis del riesgo



Aigües de Barcelona aplica de forma constante el principio de precaución en la gestión de los riesgos potenciales, garantizando la protección de las personas y el medio ambiente ante cualquier posible impacto

El **mapa de riesgos** se presenta a la Dirección General para su aprobación. Posteriormente pasa por la Comisión de Recursos Hidráulicos, Sostenibilidad e Innovación del Consejo de Administración. Por último, es este mismo Consejo quien lo evalúa y valida.



La identificación del riesgo tiene como objetivo **detectar, reconocer y describir los factores que pueden dificultar la consecución de los objetivos de la organización**. Este proceso se basa en el análisis de causas y eventos, la detección de amenazas y oportunidades, así como en la evaluación de posibles cambios en el contexto.

Cada riesgo se evalúa según los siguientes ejes:

Legal/regulatorio

Reputacional

Financiero

Medioambiental

Servicio

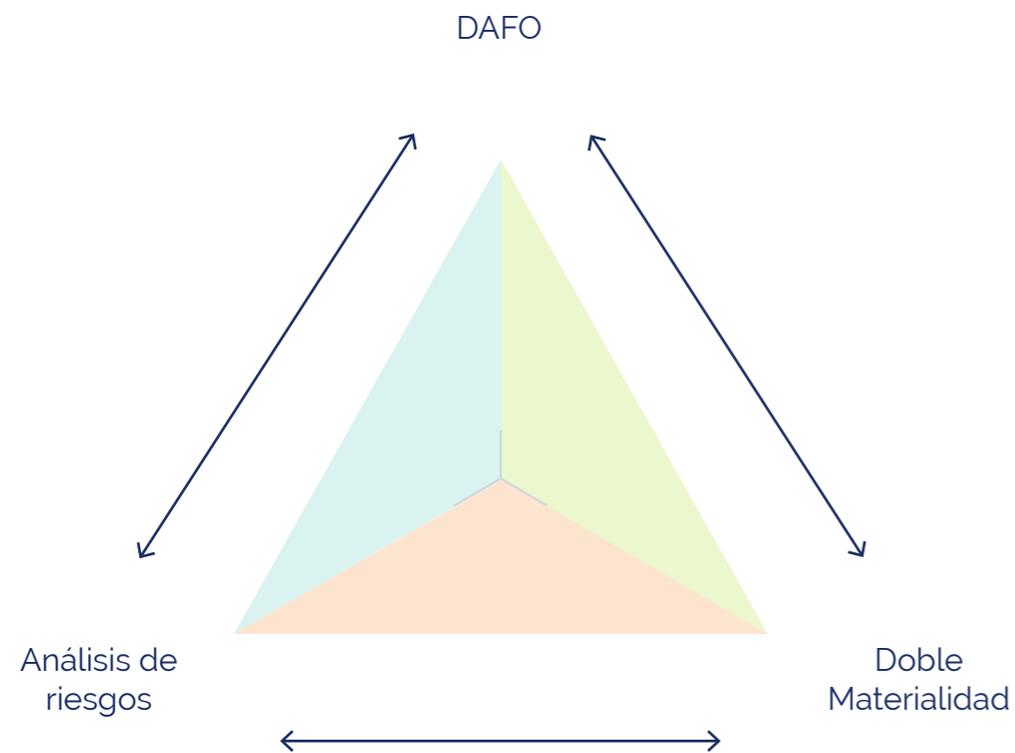
Personas

04

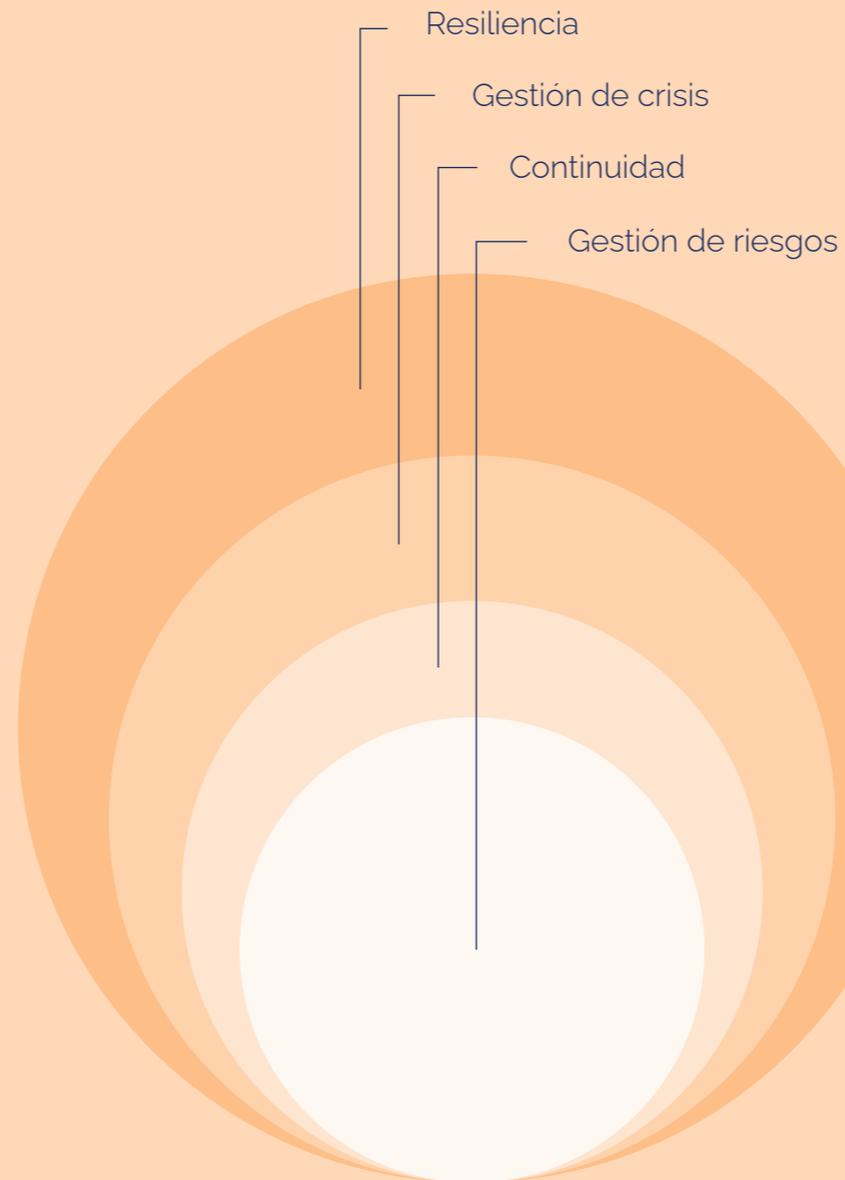
(*) Tipología: operacional, legal, cumplimiento, reputación...

Además del cálculo del riesgo inherente y residual, también se estima teóricamente el riesgo futuro, considerando el impacto de la aplicación de los planes de mitigación. Estos planes se basan en la selección e implementación de acciones específicas adaptadas a las características de cada riesgo identificado, siguiendo las estrategias definidas para minimizar sus efectos.

En 2023 se incorporó la **trazabilidad de todos los riesgos de la compañía según criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)**. Este análisis de riesgos se integra y se enriquece de forma bidireccional con la Doble Materialidad y el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), proporcionando una visión más completa y estratégica de la gestión del riesgo.

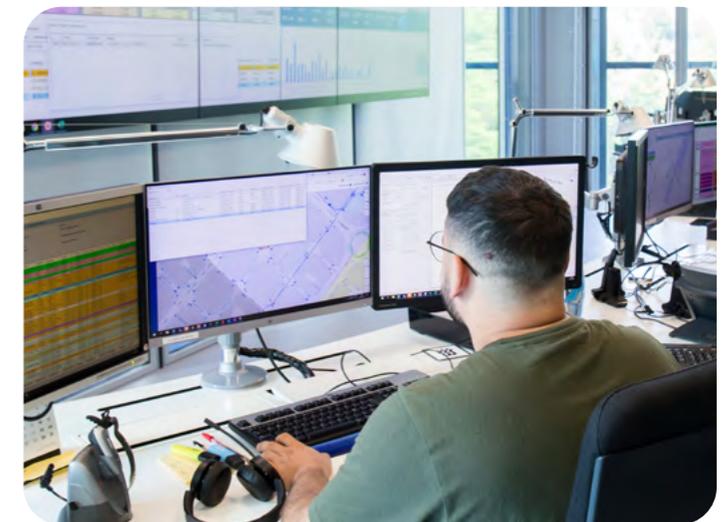


Resiliencia operativa



Aigües de Barcelona cuenta actualmente con la **certificación ISO 22301 de Gestión de Continuidad en los ámbitos de Transporte, Producción, Distribución, Ecofactorías y Atención al Cliente**. El alcance del sistema cubre todo el ciclo integral del agua y los servicios de atención al cliente, garantizando que todos los procesos críticos están debidamente evaluados y certificados.

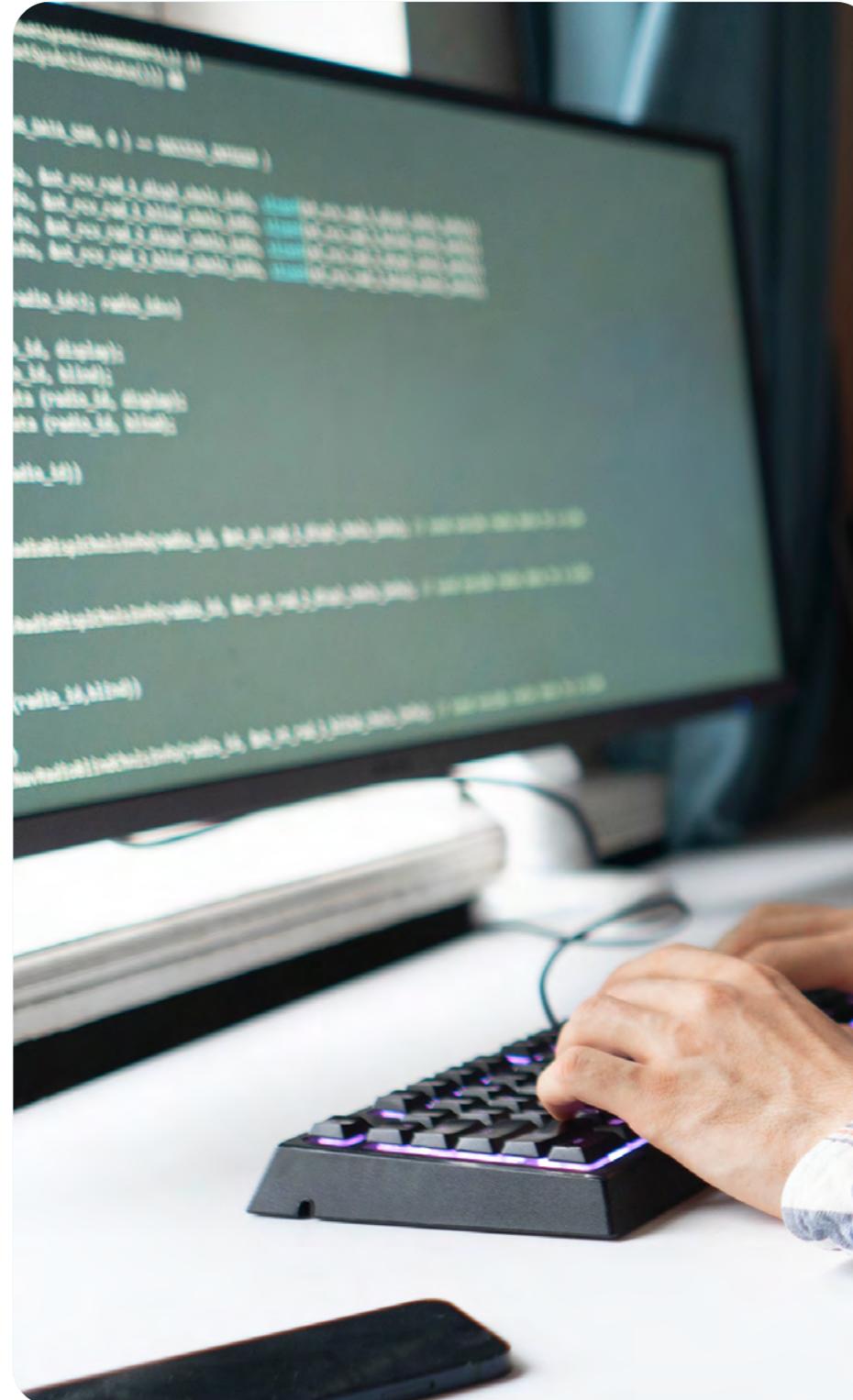
En 2024 se ha impulsado de forma significativa la gestión de riesgos y la resiliencia operativa en el contexto de sequía. En este marco, se han identificado los **activos clave de los procesos críticos en situación de sequía**, se ha realizado un nuevo **análisis de impacto en el negocio (BIA)** adaptado a este escenario y se han definido **sistemas de contingencia** para reforzar la continuidad del servicio.



Ciberseguridad

En 2024 se **mantiene la tendencia al alza de los ciberataques a nivel global**, con un incremento continuado de los incidentes reportados debido a la ampliación de las superficies de ataque. Destaca especialmente el aumento del *ransomware*, que, tanto por volumen como por efectividad, se ha consolidado como una de las principales amenazas del año y se prevé que se convierta en la forma de ataque más utilizada por los cibercriminales en 2025.

Paralelamente, **se intensifica la colaboración entre grupos criminales y la sofisticación de los ataques**, con impactos directos en las operaciones, seguridad de la información y consecuencias económicas, reputacionales y legales para las organizaciones. Los cibercriminales ejecutan acciones dirigidas con un conocimiento detallado de los objetivos y sus vulnerabilidades, incrementando así las probabilidades de éxito de sus ofensivas.



Las amenazas más importantes a día de hoy son:

- Secuestro de información y posterior publicación con el objetivo de extorsionar a las empresas.
- 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.

Además de los riesgos de ataques cibernéticos, como el *ransomware*, el robo de información o las brechas de protección de datos personales y confidenciales, también persiste la amenaza de ataques físicos, como sabotajes, atentados o actos de vandalismo, que pueden comprometer la continuidad del servicio y la seguridad empresarial.

Actuaciones de Aigües de Barcelona en 2024

Las principales acciones adoptadas han sido:

MEJORA DE LA SEGMENTACIÓN DE REDES

Se han ampliado las capacidades de segmentación, incrementando los dispositivos que analizan el tráfico de datos y estableciendo zonas de trabajo aisladas para reducir el impacto de un posible ataque.

CONCIENCIACIÓN DEL PERSONAL

Se han intensificado las iniciativas formativas para convertir a las personas trabajadoras en la primera línea de defensa ante las amenazas cibernéticas.

MEJORA EN LA MONITORIZACIÓN DE LOS SISTEMAS

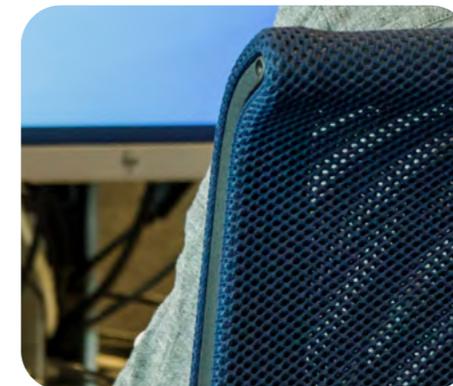
Se han implementado nuevas herramientas para identificar amenazas de forma proactiva y reforzar la respuesta ante incidentes.

PROTECCIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Se han aplicado medidas de bastionado para reforzar la seguridad de los sistemas y detectar posibles intrusiones.

En el ámbito de la seguridad física, se ha reforzado la presencia de vigilantes y se han mejorado los sistemas de videovigilancia con tecnologías de analítica de vídeo para detectar intrusiones y garantizar la continuidad de la operación frente a posibles sabotajes o ataques

04







El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa correspondiente son esenciales en la cultura y estrategia de nuestra organización. En Aigües de Barcelona tenemos el compromiso de trabajar en un modelo de gestión basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social.

De acuerdo con esta responsabilidad, adoptamos obligaciones que van más allá de la legislación y que contemplan posibles riesgos de incumplimiento. La configuración de un marco ético y del sistema de prevención de comisión de delitos en la práctica se configura a través de los siguientes recursos:

Código ético

Establece los valores, principios y comportamientos éticos que rigen la organización, garantizando el respeto a los derechos humanos. Su última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración en mayo de 2024.

Código de conducta anticorrupción

Define los principios y actuaciones para garantizar el compromiso de Aigües de Barcelona en la lucha contra cualquier forma de corrupción. Este código se integra con las políticas y procedimientos internos de la compañía para asegurar su cumplimiento.

Compliance officer

Figura responsable de la prevención y minimización de conductas contrarias a la ética, así como del control del riesgo penal y el incumplimiento normativo. Este cargo, nombrado por el Consejo de Administración en 2016, ha sido sucesivamente renovado por períodos bienales y depende directamente de la Dirección General.

Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales

Establece los principios y el marco de actuación para el control de los riesgos penales, basándose en tres pilares:

1. Prevenir y combatir posibles actos ilícitos dentro de la organización.
2. Actuar conforme a la legislación vigente, el Código ético y la normativa interna.
3. Fomentar una cultura de prevención basada en el principio de tolerancia cero, aplicable a todos los profesionales, independientemente de su nivel jerárquico.

Mejora continua del marco ético

Aigües de Barcelona revisa y actualiza de forma continua su **modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales** para garantizar su eficacia y adaptarlo a los cambios normativos y operativos. Este proceso incluye la revisión de las políticas y procedimientos asociados, el mapa de riesgos penales y los códigos éticos y de conducta anticorrupción.

En 2024 **se ha actualizado el mapa de riesgos penales**, reevaluando los riesgos, revisando los controles y validando su eficiencia para reforzar la mitigación de posibles incidentes. La gestión de este mapa se realiza a través de la aplicación **INNOVA**, que permite un seguimiento preciso y una rigurosa supervisión del modelo de prevención.

El **compliance officer** forma parte del **Comité de riesgos generales de Aigües de Barcelona**, creado en 2021, y garantiza la integración de la visión de riesgos penales dentro del sistema global de gestión de riesgos de la organización.

Para reforzar el compromiso con la transparencia, se ha realizado una **auditoría de compliance y protección de datos** dentro del marco de control interno corporativo. Asimismo, se ha actualizado el **protocolo de diligencia debida con clientes, socios de negocio y subcontratistas relevantes**, que establece las medidas previas necesarias antes de firmar nuevos contratos o proyectos con terceros. Este protocolo asegura el cumplimiento normativo y, en especial, el respeto a las normas de lucha contra la corrupción.

Formación y sensibilización en ética y cumplimiento normativo

Aigües de Barcelona refuerza el **compromiso con la ética empresarial** ofreciendo formación continua y acciones de sensibilización a todas las personas trabajadoras. A través de varios canales, se difunden comunicaciones a lo largo del año para fomentar el conocimiento y aplicación del marco ético establecido.

Acciones de formación realizadas en 2024

Durante el año, se han desarrollado diversas iniciativas formativas dirigidas a mejorar el conocimiento sobre ética y cumplimiento normativo, entre las que destacan:

- **Webinar sobre protección integral para *compliance officers*:** enfoque en responsabilidades y buenas prácticas en materia de cumplimiento.
- **Asistencia a la jornada anual de CUMPLEN:** evento presencial de referencia para profesionales de *compliance*.
- **Seminario sobre investigaciones internas:** formación presencial especializada en la gestión de procesos de investigación interna dirigida a *compliance officers*.
- **Curso *online* avanzado en defensa penal y procesal de la persona jurídica:** capacitación específica para *compliance officers*.
- **Formación general en *compliance*:** curso *online* sobre conflictos de interés, anticompetencia y corrupción dirigido a todo el equipo humano.



Difusión de la estructura ética en 2024

Se han realizado 14 comunicaciones (11 en 2023) sobre ética y cumplimiento a las personas trabajadoras sobre diferentes temas, entre los que destacamos:

- Difusión y recordatorio de las políticas de conflicto de interés, medioambiental y calidad de las aguas.
- Encuesta sobre *compliance* y *feedback* de esta.
- Recordatorios de la disponibilidad del canal ético puesto a disposición de las personas trabajadoras.
- Actualización del Código ético y del procedimiento de diligencia debida.
- Difusión de la actualización del mapa de riesgos penales en Comité de Dirección y responsables de control.
- Píldora de gestión de regalos.

04

Canal ético

Aigües de Barcelona dispone de un **canal ético** como mecanismo de comunicación interno y externo para resolver consultas y denunciar comportamientos no éticos. Este canal se complementa con un protocolo disciplinario, aplicable en caso de incumplimiento, y un **protocolo de investigaciones internas**, basado en cinco principios rectores: **celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto de los derechos fundamentales**.

En 2023, el canal ético se adaptó a los requisitos de la **Ley 02/2023 de protección al informante**, derivada de la transposición de la Directiva Europea (UE) 2019/1937. En este marco se puso en marcha una nueva plataforma para permitir **denuncias anónimas**, accesible tanto a nivel interno como externo a través de la web de Aigües de Barcelona y difundida mediante los canales de comunicación corporativos.

Además, se aprobó la **Política del sistema interno de información y el Procedimiento para el tratamiento de las comunicaciones recibidas**, aprobados por el Consejo de Administración, que también designó al *compliance officer* como responsable del sistema interno de información.

Desde la creación del canal ético en 2017, no se ha recibido ninguna comunicación relativa a incumplimientos específicos por parte de Aigües de Barcelona



Comunicaciones recibidas en el canal ético en 2024

Durante 2024, el **compliance officer** ha recibido **27 comunicaciones: ocho consultas** sobre temas diversos, principalmente relacionadas con la prestación del servicio de suministro de agua, **tres consultas** sobre posibles conflictos de interés y **16 comunicaciones** relacionadas con las políticas de aceptación y emisión de regalos y atenciones.

No ha habido ninguna comunicación relativa a incumplimientos éticos.*

La figura del *compliance officer* es la encargada de trasladar a la Comisión de Participación Social, Ética y Gobierno Corporativo los temas relevantes en el ámbito de la ética.

(*) Se incluyen los posibles incumplimientos derivados de conflictos de interés.

Durante 2024, el 100% de las personas de nuevo ingreso han recibido la documentación sobre ética y cumplimiento normativo a través del pack de bienvenida. Este material garantiza que todos los nuevos profesionales de Aigües de Barcelona conozcan desde el primer día los valores, principios y normativas que rigen la organización, reforzando así la cultura de transparencia e integridad

04

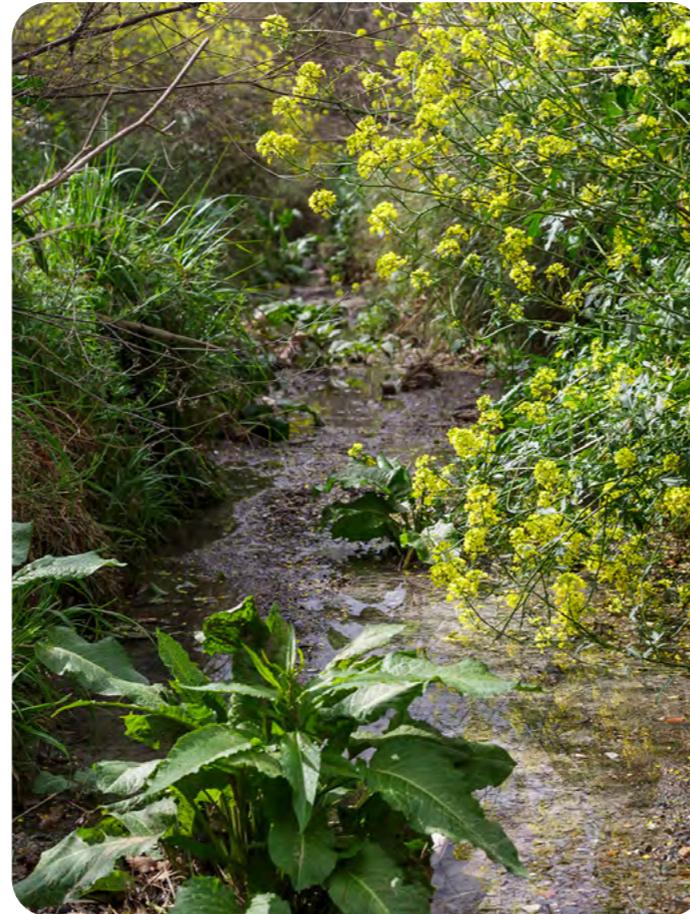
Canal ético	2022	2023	2024
Consultas sobre procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos*	13	0	0
Consultas relacionadas con conflictos de interés	6	1	3
Consultas / autorizaciones sobre invitaciones, regalos y atenciones	3	6	16
Otras consultas / incidencias / propuestas de mejora	0	16	8
Total de comunicaciones	22	23	27

(*) Cabe indicar que, tras el cambio del procedimiento de aprobación de patrocinios y mecenazgos a finales de 2022, la aprobación de patrocinios de importes elevados se efectúa en el seno del Comité de Patrocinios, en el que también participa el *compliance officer* y, por tanto, a partir de 2023 no exige una validación específica a través del canal ético, motivo por el cual este valor es 0 en 2023 y 2024.

Compromiso con la transparencia

Aigües de Barcelona consolida su compromiso con la **transparencia** aplicando rigurosamente la normativa vigente y, de forma voluntaria, ampliando la difusión de contenidos más allá de las obligaciones legales. A través del **Portal de Transparencia** y las distintas memorias anuales (Innovación, Sostenibilidad, Explotación, etc.), la compañía ofrece información detallada a sus grupos de relación, reforzando la confianza y la rendición de cuentas.

La **Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración** supervisa el Plan de acción en materia de transparencia y su implementación con el objetivo de seguir fortaleciendo la relación con los distintos colectivos vinculados a la organización. Los aspectos más relevantes en esta materia también se presentan en las reuniones del **Consejo de Administración**.



Principales acciones de 2024

En abril, el Comité de Dirección aprobó la **Guía de implementación y seguimiento de la Política de transparencia**, con tres objetivos principales:

- Poner en valor la **cultura y el ecosistema de transparencia** de Aigües de Barcelona en su relación con los grupos de relación.
- Fortalecer y consolidar las acciones ya implementadas, garantizando su alineación con los **principios éticos y de buena gobernanza**.
- Anticiparse de forma voluntaria a nuevas líneas de trabajo para **reforzar la transparencia y la comunicación** con los grupos de relación.

Esta guía, dirigida a **todos los profesionales de la organización**, pone de relieve la importancia de la participación activa del equipo humano como elemento clave para garantizar la consecución de los compromisos.

Desde la aprobación de la **Política de transparencia** el 16 de junio de 2022, Aigües de Barcelona ha seguido impulsando acciones para **fortalecer la cultura de transparencia** y sensibilizar a los profesionales de todas las áreas funcionales, asegurando así una gestión alineada con su misión, esencia y valores corporativos.





Joan Borràs.
Responsable
de Gobernanza,
Digitalización
y Mejora de
Procesos –
Dirección de
Compras y
Aprovisionamiento

"

Para Aigües de Barcelona es esencial la integración de criterios ASG en los procesos de contratación, así como en el seguimiento y evaluación de nuestros proveedores, con el objetivo de garantizar una cadena de suministro responsable, sostenible y resiliente.

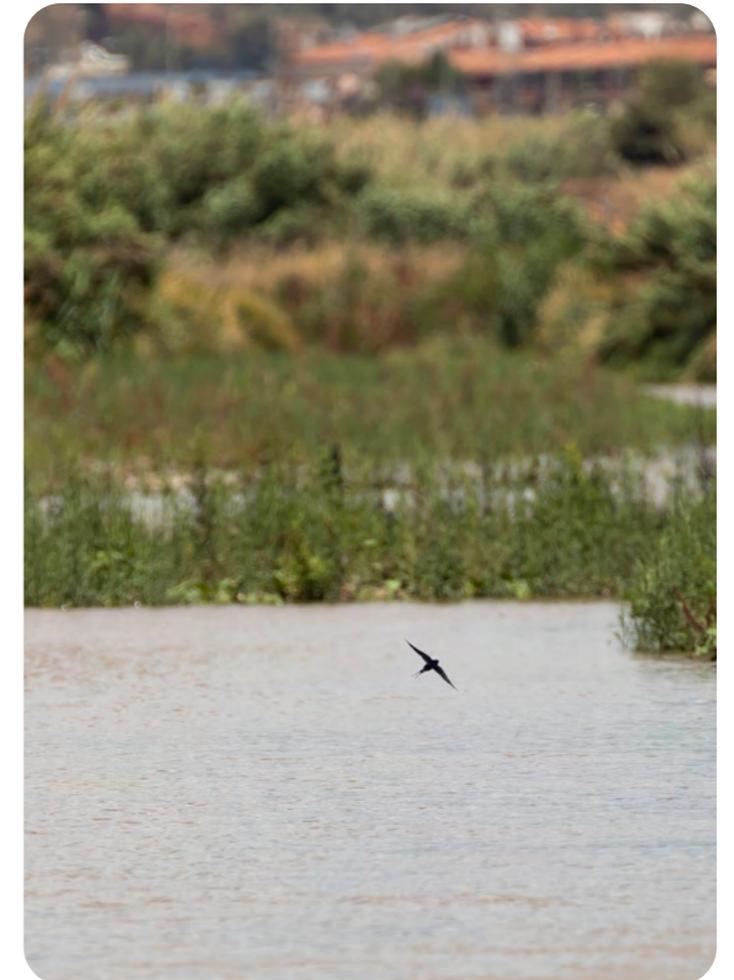
En este sentido, a lo largo de 2024, se ha consolidado nuestra determinación por fortalecer el conocimiento y el diálogo con el mercado proveedor, promoviendo el análisis por categorías, los procesos de cocreación e innovación, así como el impulso de la gobernanza, la mejora continua y la transformación digital, en un contexto global de cambio constante.

En Aigües de Barcelona somos conscientes de nuestra responsabilidad hacia todos nuestros grupos de relación, incluyendo nuestra cadena de valor.

En el ejercicio de este liderazgo hacia un futuro más sostenible y resiliente, más allá de lo establecido por el marco normativo, cabe destacar los esfuerzos realizados en identificar y desarrollar criterios de sostenibilidad para potenciar, junto con las distintas partes implicadas, su incorporación en los procesos de contratación, así como para impulsar la gobernanza de su aplicación efectiva.

Todo esto con el fin de garantizar la gestión responsable y eficiente del ciclo integral del agua, generando sinergias locales, circularidad, prolongación del ciclo de vida de los recursos necesarios y contribuyendo al bienestar económico, social y ambiental del conjunto de la comunidad.

"



Aigües de Barcelona impulsa la sostenibilidad en su cadena de valor mediante la incorporación de criterios sociales y medioambientales en los procesos de contratación. Este enfoque garantiza que las decisiones de compra y colaboración se realicen bajo principios éticos de integridad, igualdad de trato, no discriminación, transparencia y concurrencia, siempre dentro del marco normativo vigente.

El diálogo y la colaboración con los proveedores son claves para promover procesos de cocreación e innovación, estableciendo relaciones de proximidad que generen valor económico, social y ambiental. Este modelo comercial sostenible contribuye a reforzar la economía local y fomenta la circularidad, alargando el ciclo de vida de los recursos necesarios para la gestión del ciclo integral del agua y reduciendo el consumo de recursos naturales.



Compromiso y sostenibilidad

Aigües de Barcelona establece un marco ético sólido en sus relaciones con los proveedores, fundamentado en el respeto a los derechos humanos, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y diversas políticas internas que garantizan una gestión responsable y sostenible. Entre estas destacan el Código ético de Aigües de Barcelona, la Política de gestión integrada, la Política de desarrollo sostenible, la Política de derechos humanos, la Política de compras sostenibles, el Código de conducta del proveedor y las condiciones generales de contratación. La adhesión a estos compromisos se formaliza durante el proceso de homologación inicial o en el momento de firmar un contrato específico.

Impulsamos un modelo de compra responsable, alineando nuestra cadena de valor con la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Para garantizar que las compras se realizan bajo criterios sociales y medioambientales, nos basamos en los siguientes instrumentos:



Selección responsable de los proveedores

Aigües de Barcelona gestiona la relación con sus proveedores con una perspectiva a largo plazo, basándose en una selección equitativa y transparente que permite garantizar la trazabilidad de todo el proceso de compra. Este enfoque asegura una colaboración sostenible y alineada con los principios de calidad y responsabilidad corporativa de la compañía.

La homologación de proveedores tiene como objetivo garantizar la calidad de los suministros y servicios, contando con colaboradores calificados, capacitados y comprometidos con los requisitos de contratación establecidos. Aigües de Barcelona aplica un procedimiento de homologación dentro de su sistema de calidad para asegurar que la selección de proveedores se realiza siguiendo criterios de eficiencia y fiabilidad.

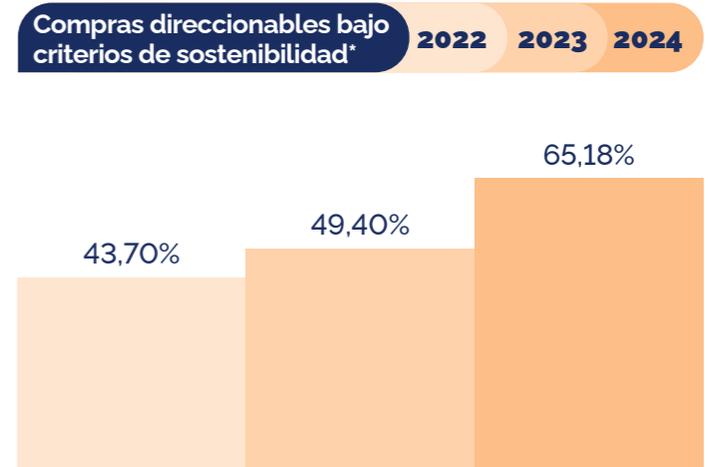
Dado que es fundamental identificar a aquellos proveedores que pueden afectar a la continuidad de la actividad, la compañía establece tres niveles de riesgo:

- **Estratégicos:** su indisponibilidad afecta directamente a la prestación del servicio esencial en un período inferior a una semana, con un impacto crítico en los procesos identificados como esenciales según el análisis de impacto (BIA).
- **Importantes:** su ausencia no tiene un impacto inmediato en el servicio, pero, combinada con otras indisponibilidades o en situaciones adversas, podría comprometer la prestación del servicio.
- **Generales:** resto de proveedores sin afectación directa en la continuidad del servicio.

Licitaciones con criterios de sostenibilidad



Nos hemos fijado el objetivo estratégico de lograr que el 80% del importe de todas las compras direccionables* de la compañía se realice bajo criterios de sostenibilidad en el año 2030. Actualmente, el porcentaje se encuentra en el 65,18%.



(* Las compras direccionables son todas las compras de la compañía vinculadas a la cadena de suministro, obras, servicios y suministros, exceptuando compras como el agua cruda (que se compra íntegramente a ATL), pagos a administraciones públicas o asociaciones y servicios financieros.



Crterios sostenibles en los procedimientos de contratación

Desde la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona se promovió la inclusión de criterios sostenibles en los procesos de contratación, favoreciendo prácticas que contribuyan al desarrollo sostenible en aspectos como la protección ambiental, las políticas sociales y la seguridad laboral.

Para garantizar la aplicación de estos criterios, la compañía dispone de la **Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales**, que establece en qué fases del proceso de contratación se pueden incorporar estos requerimientos. Estos criterios pueden integrarse como parte del objeto del contrato, dentro del pliego técnico, como requisitos de solvencia, en la valoración y adjudicación o como obligaciones contractuales del proveedor.

El seguimiento de la implantación de estos criterios se realiza a través de la plataforma de gestión de procesos de contratación. Durante 2024, 92 procedimientos de contratación han incorporado criterios de selección o valoración sociales, medioambientales o de eficiencia energética, representando el 71,88% del total licitado.

Además, Aigües de Barcelona utiliza fichas de criterios de sostenibilidad por categoría de compra, en las que se detallan los criterios específicos a valorar, su ponderación en la adjudicación y las obligaciones contractuales asociadas



Compras con valor social y local

Aigües de Barcelona mantiene su compromiso con la contratación responsable, impulsando la colaboración con empresas que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Estas organizaciones destinan su actividad a financiar iniciativas sociales, fomentar la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad o apoyar a emprendedores con dificultades de acceso a la financiación.

Durante 2024, la compañía ha seguido apostando por este modelo de contratación y ha realizado compras a diversas entidades con valor social, entre las que destacan:

ESCID-Grupo Sifu

Femarec

Fundación Cassià Just

Taller Auria

Fundación Privada Joia

Fundación privada Artesà para la integración sociolaboral

Compra local

Aigües de Barcelona apuesta por un modelo comercial de proximidad, favoreciendo la contratación de proveedores locales para generar beneficios económicos, sociales y ambientales en el territorio.

En 2024, los proveedores locales representaron el 72,0% de la facturación en materiales y servicios. La mayor parte del resto de proveedores está en España (27,7%), mientras que la contratación a proveedores internacionales es mínima (0,2%).

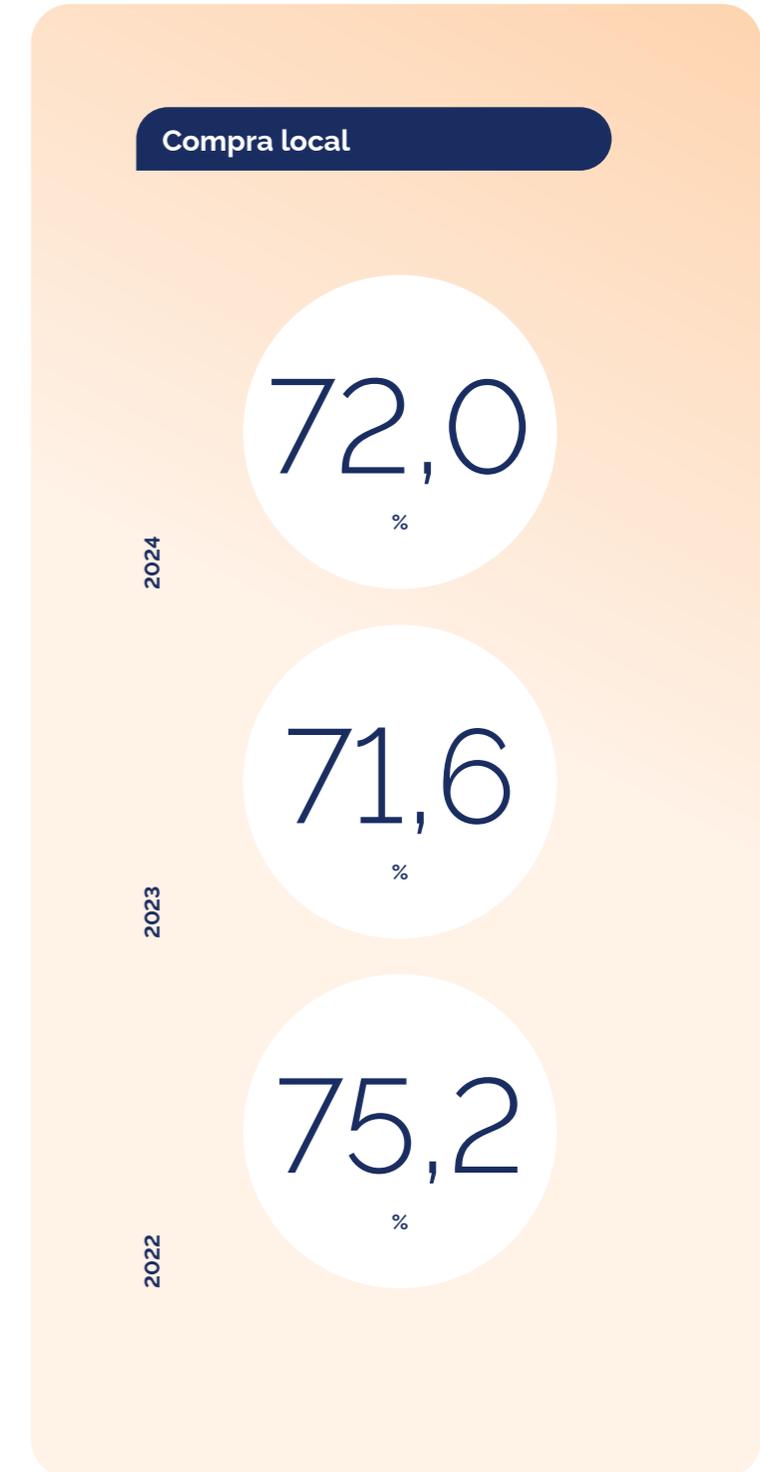
De acuerdo con la normativa de contratación, Aigües de Barcelona garantiza procesos de licitación equitativos, asegurando la concurrencia y la igualdad de trato entre operadores. Este año, se ha observado una ligera recuperación del indicador respecto a 2023, año en el que algunas adjudicaciones de gran volumen se destinaron a empresas con sede fuera de la provincia de Barcelona.

En 2024, los proveedores locales han representado el 72% de la facturación en material y servicios

Proveedores	2022	2023	2024
Número de proveedores			
Local (provincia de Barcelona)	984	953	967
Resto de Cataluña y España	377	384	390
Internacional	37	35	36

Compra local y no local	2022	2023	2024
M€			
Local (provincia de Barcelona)	188,11	225,89	255,78
Resto de Cataluña y España	61,70	88,79	98,48
Internacional	0,30	0,67	0,81

(*) La normativa de aplicación en materia de contratación obliga a Aigües de Barcelona al lanzamiento de procesos de licitación que garanticen la concurrencia y la igualdad de trato entre los diferentes operadores. Este último año se verifica cierta recuperación al alza del indicador respecto a 2023, año en el que determinadas prestaciones de volumen elevado se adjudicaron a empresas que no tenían su sede en la provincia de Barcelona.



Certificación de los proveedores

Aigües de Barcelona ha implementado un sistema de monitorización de indicadores clave en la Dirección de compras y aprovisionamiento mediante un cuadro de mando que permite analizar datos tanto internos como externos.

Uno de los bloques de indicadores se centra en la certificación de los proveedores en sistemas de gestión, incluyendo normativas como la ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (gestión ambiental) e ISO 45001 (salud y seguridad en el trabajo). En cada comité de seguimiento trimestral se analizan estos indicadores y se identifican los proveedores que, por su impacto en la actividad de la compañía, podrían beneficiarse de la obtención de estas certificaciones como una oportunidad de mejora.

% proveedores certificados	2022	2023	2024
M€			
Proveedores con ISO 9001	84,7	73,4	65,8
Proveedores con ISO 14001	83,6	71,7	64,5
Proveedores con ISO 45001	72,9	60,2	56,7

(*) Este indicador se calcula en base al volumen de facturación.

(**) El cambio del contratista principal en "Aigües de Barcelona Serveis, Canalitzacions i Obres" modificó, en 2023, la tendencia alcista que se tenía. Este contratista todavía se encuentra en proceso de obtener las certificaciones ISO, con previsión de alcanzarlo en 2025.

Evaluación de los proveedores

Durante la vigencia de la relación establecida con Aigües de Barcelona, se comparte con el proveedor que este será sometido a un control y seguimiento de todos los aspectos contractuales y que se efectuará una evaluación periódica de su desempeño.

Con todo, identificamos tres niveles de evaluación:

- Evaluación básica por los proveedores generales
- Evaluación estándar por los proveedores importantes
- Evaluación específica por los proveedores estratégicos

Los criterios de evaluación que se miden son:

- Incumplimiento de plazo
- Reclamaciones operativas
- Tiempo de respuesta de reclamaciones
- Reclamaciones sobre la calidad del material o servicio
- Nivel de servicio según percepción del usuario
- Gestión documental de coordinación de actividades económicas (CAE)
- Registro RePro (registro proveedores)
- Nota del proveedor a RePro
- Scoring ASG
- Solvencia económica
- Solvencia técnica según percepción del usuario
- Auditoría efectuada por la compañía

El control de los proveedores permite a Aigües de Barcelona garantizar el cumplimiento de unos criterios mínimos de sostenibilidad, incluyendo la reputación, la calidad, la gestión medioambiental, la salud financiera y la seguridad y salud en el trabajo.

Para realizar este proceso, la compañía utiliza la plataforma Achilles (RePro), que facilita la recopilación y validación de datos de los proveedores. Esta herramienta permite mitigar riesgos de forma global y favorecer la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y eficientes.



En 2024 se evaluaron 1.190 proveedores, de los cuales el 88% obtuvo una valoración alta (superior a 8 puntos), mientras que el 12% restante alcanzó una valoración media (entre 6 y 8 puntos)



Evaluación de proveedores	2022	2023	2024
Proveedores evaluados	1.201	1.184	1.190
Valoración alta (8-10)	95%	92%	88%
Valoración media/alta (6-8)	5%	8%	12%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

Fomento del diálogo

La apuesta por el diálogo y la participación con todos los grupos de relación de Aigües de Barcelona incluye directamente toda la cadena de valor. En el marco de la estrategia de transparencia, diálogo y proximidad, la compañía dispone de canales de comunicación abiertos de forma permanente, como los espacios habilitados en la página web y el contacto a través del correo electrónico.

Como cada año, se ha elaborado una encuesta de expectativas a los proveedores que permite orientar mejor su relación y ajustar las estrategias en función de sus necesidades y percepciones.

En 2024 Aigües de Barcelona ha organizado la jornada de diálogo 'La inteligencia artificial y la rendición de sostenibilidad como palancas de resiliencia', reuniendo a sus principales proveedores para fortalecer vínculos y potenciar la colaboración con este grupo de relación clave.

Encuesta anual a los proveedores

Aigües de Barcelona promueve un modelo de diálogo y comunicación continuada con sus proveedores para conocer el grado de satisfacción, las necesidades y las expectativas de este grupo de relación. Una de las acciones más relevantes en este ámbito es la elaboración de la encuesta anual a los proveedores que permite obtener una visión detallada de su percepción sobre la colaboración con la compañía.

En 2024 se ha ampliado el contenido de la encuesta con nuevas preguntas para obtener una visión más completa sobre la percepción de las iniciativas impulsadas por Aigües de Barcelona y evaluar el grado de madurez de los proveedores en términos ASG

04

Se han invitado a 680 proveedores de diversas categorías, obteniendo 181 respuestas (26,62%), que representan el 73,09% de la facturación total. La participación ha sido superior a la del año anterior y los resultados han mostrado valoraciones consolidadas en sus aspectos habituales. Además, las nuevas cuestiones introducidas en este año han obtenido también puntuaciones elevadas (por encima de los 4 puntos sobre 5).

La encuesta también ha permitido evaluar el grado de conocimiento y participación de los proveedores en el Hub de Acción Climática y en el proyecto de inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social, desarrollado juntamente con Cruz Roja. Además, se ha profundizado en aspectos concretos de sostenibilidad, como el cálculo y la reducción de la huella de carbono, la existencia de planes de igualdad y políticas de derechos humanos, la gestión de riesgos y el conocimiento de la regulación europea en sostenibilidad.

Los resultados de la encuesta se comparten con los proveedores y se impulsan acciones específicas para dar respuesta a las propuestas y oportunidades de mejora detectadas. Además, la compañía mantiene reuniones periódicas con los principales proveedores en los que se presentan las necesidades de contratación y se fomenta un diálogo activo sobre aspectos sociales, medioambientales, de innovación y digitalización del servicio.



Alianzas y escucha activa



04



En el contexto actual, el diálogo con los grupos de relación se ha vuelto más relevante que nunca. Las organizaciones afrontan desafíos cada vez más complejos y cambiantes que requieren la colaboración y participación activa de todos los agentes implicados.

La ciudadanía tiene más acceso a la información y exige un mayor compromiso en sostenibilidad, responsabilidad social y transparencia. Esto se traduce en una creciente demanda para que las empresas asuman un papel activo en ámbitos como el cambio climático, la igualdad de género, los derechos humanos y la gestión responsable de la cadena de suministro.

Aigües de Barcelona considera el diálogo una herramienta clave para adaptarse a la nueva realidad y evolucionar, a la vez que permite anticipar las necesidades y expectativas de los grupos de relación y fomentar la empatía con todos ellos. En este sentido, los procesos de cocreación adquieren cada vez más importancia, fomentando la construcción conjunta de soluciones con los diferentes grupos de relación.

Desde la compañía, asumimos este reto reforzando el diálogo abierto y bidireccional, garantizando así una toma de decisiones alineada con las necesidades y expectativas de la sociedad.

Diálogo con los grupos de relación

Aigües de Barcelona gestiona su estrategia de diálogo con los grupos de relación a través del Observatorio de diálogo y de una herramienta propia de monitorización y gestión. Esta herramienta permite realizar un seguimiento del diálogo continuado y gestionar los proyectos específicos que surgen de estas interacciones.

Se trata de un órgano multidisciplinar formado por responsables internos de los grupos y subgrupos de relación más relevantes de la compañía. Este comité tiene funciones clave para asegurar una comunicación efectiva y estructurada:

- **Coordinación y seguimiento del diálogo:** organización de sesiones de trabajo, foros, grupos focales y procesos de cocreación para establecer objetivos conjuntos y minimizar riesgos, posicionando a la compañía como referente en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG).
- **Análisis de necesidades y expectativas:** supervisión de la implementación de acciones e iniciativas para dar respuesta a las demandas de los distintos grupos de relación.
- **Garantía de mejora continua:** monitorización y evaluación constante de los procesos de diálogo, aplicando escucha activa, proximidad y cocreación, con el objetivo de mejorar de forma continua el servicio ofrecido por la compañía.



04



¿Cómo articulamos el diálogo?

CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS

Aigües de Barcelona pone a disposición de sus grupos de relación diferentes canales de comunicación, incluyendo líneas de atención al cliente, formularios online, redes sociales y buzones de sugerencias, para garantizar que puedan expresar opiniones, consultas o sugerencias de manera accesible y eficiente.

REUNIONES Y ENCUENTROS

Se organizan reuniones periódicas con los diferentes grupos de relación para establecer un diálogo directo, compartir información relevante y recibir retroalimentación en tiempo real, facilitando así una comunicación fluida y cercana.

ENCUESTAS Y ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

Se realizan encuestas periódicas y se realiza el estudio de Doble Materialidad para recoger percepciones, expectativas y necesidades de los grupos de relación. Estos instrumentos proporcionan información cuantitativa y cualitativa para mejorar la toma de decisiones y orientar las acciones de la compañía.

PARTICIPACIÓN EN FOROS Y GRUPOS DE TRABAJO

Aigües de Barcelona organiza foros de diálogo anuales para conocer de primera mano las necesidades y expectativas de sus grupos de relación y comunicar las novedades en la gestión de la compañía. Además participa en foros y grupos de trabajo sectoriales sobre agua, sostenibilidad y personas, permitiendo compartir buenas prácticas y colaborar en soluciones comunes.

CHARLAS A ENTIDADES CIUDADANAS LOCALES

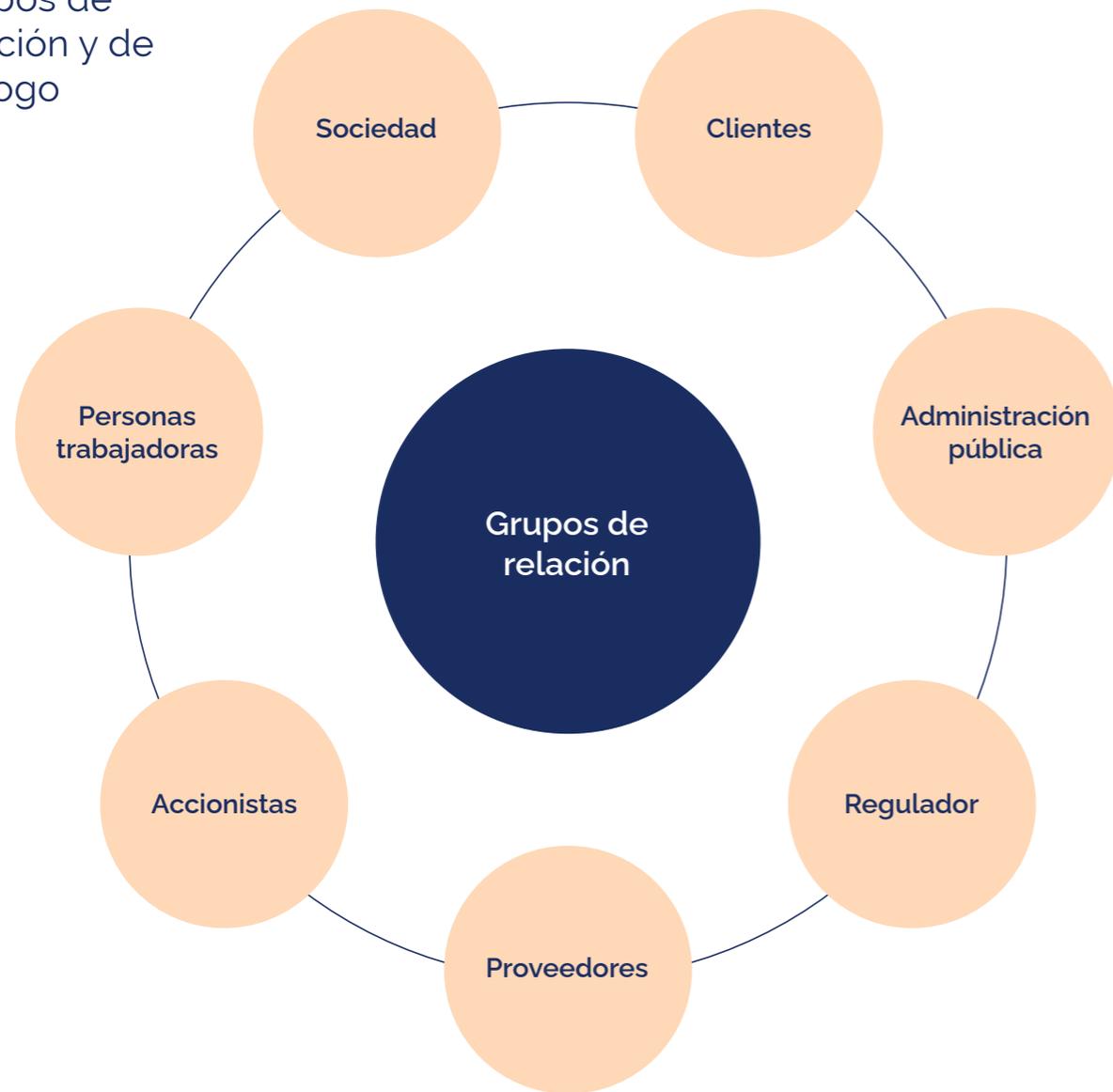
La compañía imparte charlas en universidades y entidades sociales y ciudadanas sobre temas como el consumo responsable del agua, el impacto del cambio climático y la factura del agua, promoviendo la concienciación y el debate sobre estos retos.

INFORMES DE SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

Se publican informes periódicos de sostenibilidad y transparencia que ofrecen información detallada sobre la actividad de la compañía y su desempeño ambiental, social, económico y de gobernanza, reforzando así el compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia con los grupos de relación.



Grupos de relación y de diálogo





Procesos de diálogo y cocreación

Durante 2024, destacan los siguientes procesos de diálogo y cocreación:

Durante 2024, hemos mantenido 39 procesos de cocreación y decenas de sesiones de diálogo

Con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con la ciudadanía. • Foro de diálogo con el tercer sector. • Foro de diálogo con servicios sociales de los distintos municipios. • Jornadas de trabajo con entidades sociales para diseñar mejoras en los programas de empleo y mejora de la empleabilidad. • Sesiones de trabajo con entidades referentes en la ciudad para impulsar la sostenibilidad en el ecosistema.
Con la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo con los distintos ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona. • 28 encuentros con organismos oficiales, juntas arbitrales, organismos de consumo y OMICs. • Encuentros de cocreación 'Participación de los ayuntamientos del ámbito de Aigües de Barcelona en la actualización de los datos base de movilidad y en la parametrización del modelo de renovación de la red'. Ayuntamientos consultados: Castelldefels, Gavà, Begues, Torrelles de Llobregat, Viladecans, Sant Climent de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despi, Sant Just Desvern, Esplugues de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Pallejà, el Papiol y Barcelona. • Sesiones de trabajo con la Diputación de Barcelona, los ayuntamientos de Montcada i Reixac, Sant Adrià de Besòs y el ayuntamiento de Viladecans para el diseño de nuevos proyectos de acción social.
Con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con proveedores. • Creación de un nuevo marco contractual para 2025 para la gestión de los lodos en agricultura provenientes de las EDARs en aplicación del nuevo RD 1051/2022 de nutrición sostenible. • Jornadas presenciales del Hub de Acción Climática.
Con clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con asociaciones de consumo. • Encuentros con los principales gremios de instaladores del ámbito (gremio de Barcelona y del Baix Llobregat) y creación del canal de atención específico para el colectivo de instaladores. • Mesas de trabajo con el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona y creación del canal de atención específico para este colectivo. • Cuatro sesiones con grandes consumidores y clientes, enfocadas a mejorar la eficiencia de sus trámites a través de un canal de contacto exclusivo y único. • Encuentros con grandes clientes con el objetivo de crear un espacio de comunicación propio y buscar soluciones adaptadas a sus necesidades. • Encuentros con distintas entidades vecinales para acercar la factura del agua y las bonificaciones a nuestros clientes. • Cocreación del nuevo modelo de gestión operativa y clientes con la carga de agua potable de las bocas de aire para empresas de camiones cisterna.
Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de diálogo con los Embajadores. • Almuerzos con la Dirección para acercar la compañía a las personas trabajadoras y mejorar la comunicación interna. • Sesiones de diálogo con los equipos de operaciones de proximidad para acercar la problemática de la vulnerabilidad y trabajar de forma colaborativa para mejorar los procesos. • Más de 70 entrevistas personales a personas trabajadoras de diferentes ámbitos de la compañía dentro del programa de desarrollo Horizonte Azul. • Cocreación de la nueva estructura ONEs (<i>newsletter</i> interna).
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo dedicadas a abordar temas como la sequía, tarifa, inversiones o seguimiento operativo del servicio.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Accionistas.



Doble Materialidad



Laura Elvira.
Responsable
de Doble
Materialidad
– Dirección
de Estrategia
2030 y
Rendición de
Cuentas

”

En Aigües de Barcelona entendemos el diálogo con nuestros grupos de relación como una palanca estratégica, especialmente en un entorno tan complejo como el actual, y los identificamos como actores clave para crear valor compartido.

En un análisis de doble materialidad, como el que hemos llevado a cabo durante 2024 y 2025, la consulta con nuestros grupos de relación es fundamental, ya que nos ayuda a comprender tanto el impacto que nuestra organización tiene en el entorno ambiental y social, como los riesgos y oportunidades que dicho entorno representa para Aigües de Barcelona.

Al consultar con nuestros stakeholders, obtenemos una visión más completa y equilibrada que nos ayuda a definir estrategias más efectivas, mejorar nuestra gestión de riesgos y fortalecer nuestra capacidad de generar valor a corto, medio y largo plazo.

Esta consulta proactiva no solo cumple con la nueva normativa europea, que exige una divulgación detallada sobre ambas perspectivas en los informes de sostenibilidad, siguiendo los estándares ESRS (European Sustainability Reporting Standards), sino que también nos posiciona como una organización responsable y preparada para los desafíos futuros.

Con este ejercicio, demostramos una vez más que la transparencia y el compromiso con nuestros grupos de relación son pilares fundamentales para construir una empresa más resiliente y comprometida con el medio ambiente, la sociedad y el buen gobierno.

”

04





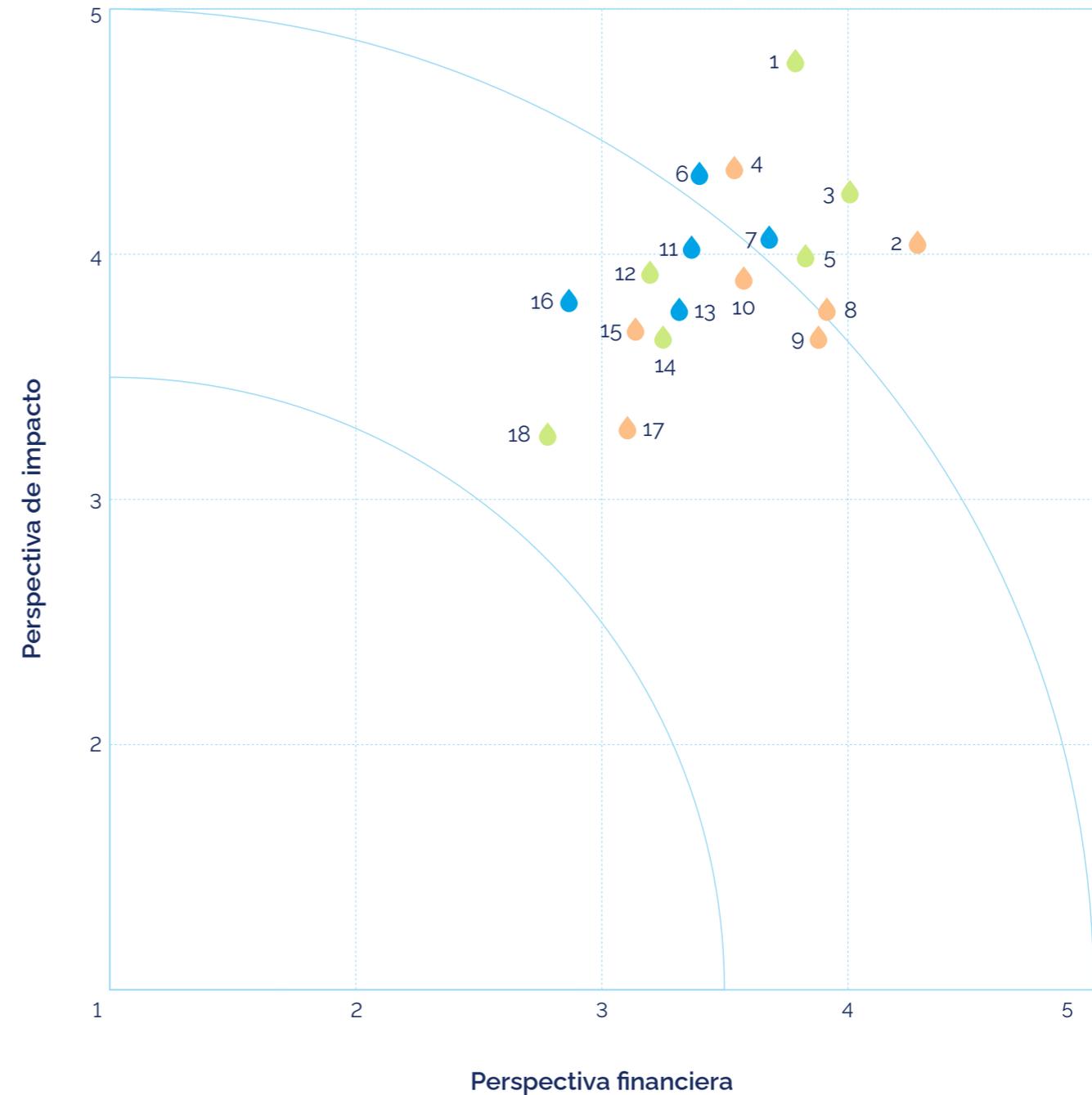
La Doble Materialidad es un concepto clave en la gestión sostenible de Aigües de Barcelona, ya que nos permite **evaluar cómo la compañía impacta en la sociedad y en el medio ambiente -materialidad de impacto-**, así como **qué factores externos afectan a la estrategia, operaciones y estados financieros de la compañía -materialidad financiera-**. Este análisis proporciona una visión integral que asegura la toma de decisiones informadas y alineadas con los estándares europeos de sostenibilidad.

La Doble Materialidad vigente en 2024 ha sido la que se concluyó en 2023, en la que los temas materiales relevantes son, ordenados por orden de importancia:

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 (distintos del agua)
S	13	Atracción y fidelización del talento
A	14	Emisiones
G	15	Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación
S	16	Diversidad, equidad e inclusión
G	17	Ética empresarial
A	18	Protección del litoral y biodiversidad

Matriz de Doble Materialidad



Este año 2024 hemos iniciado un nuevo **ejercicio de Doble Materialidad**, siguiendo la normativa establecida en el nuevo informe de sostenibilidad establecido por la UE, CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) y de acuerdo con el nuevo contexto social, económico y medioambiental de la compañía. El objetivo de este análisis es determinar cuáles son los temas materiales para la compañía el próximo período desde dos dimensiones:

1. la **perspectiva de impacto** (cómo la actividad de la compañía impacta en el ecosistema).
2. la **perspectiva financiera** (cómo los eventos externos impactan en la compañía desde la perspectiva financiera).

Este ejercicio se ha realizado con una **alineación total con el mapa de riesgos de la compañía y con el ejercicio de Doble Materialidad y los impactos, riesgos y oportunidades de Veolia**.

En este análisis de la Doble Materialidad, iniciado por Aigües de Barcelona a finales de 2024, se han establecido los siguientes pasos:

- **Identificación y actualización de asuntos materiales** analizando el contexto y elaborando un mapa de la cadena de valor.
- **Cocreación**, con distintos grupos de relación, **de los posibles impactos y riesgos** de los temas materiales.
- **Evaluación y priorización de los temas materiales** desde la perspectiva de impacto y financiera, incluyendo la percepción de todos los grupos de relación. En total, se han identificado 16 temas potencialmente materiales.
- **Análisis de resultados y elaboración de la matriz**.

La participación de los grupos de relación es clave en todo este proceso y, al cierre de esta memoria, han participado **734 personas**.

Tejido de alianzas

La **Agenda 2030 de Naciones Unidas** para el desarrollo sostenible pone de manifiesto la importancia de **tejer alianzas** para abordar los retos globales y avanzar hacia un modelo más sostenible y equitativo.

Aigües de Barcelona impulsa la colaboración **público-privada** con **administraciones, entidades sociales y ambientales, y el sector innovador e industrial del área metropolitana de Barcelona**, estableciendo relaciones estratégicas que permiten afrontar los **retos sociales, ambientales y de gobernanza** desde una perspectiva colaborativa.

En este marco, la compañía colabora con las **administraciones locales** poniendo a su disposición su experiencia y capacidad técnica para impulsar iniciativas conjuntas a **nivel social, ambiental y de buen gobierno**. Su implicación se materializa en acciones para garantizar el **acceso al agua a personas en situación de vulnerabilidad, fomentar el empleo de calidad y la inclusión**, así como impulsar la **transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo más sostenible y resiliente**. Además, Aigües de Barcelona apuesta por una gestión basada en el **diálogo, la transparencia y la rendición de cuentas**, consolidando un modelo de buen gobierno que permite generar confianza y establecer mecanismos de colaboración estables.



Eje social

Ofrecer un apoyo directo para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.

Crear empleo de calidad y favorecer una transición justa, basada en la protección de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión.



Eje ambiental

Impulsar la transición ecológica justa hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, que haga más sostenibles las ciudades.

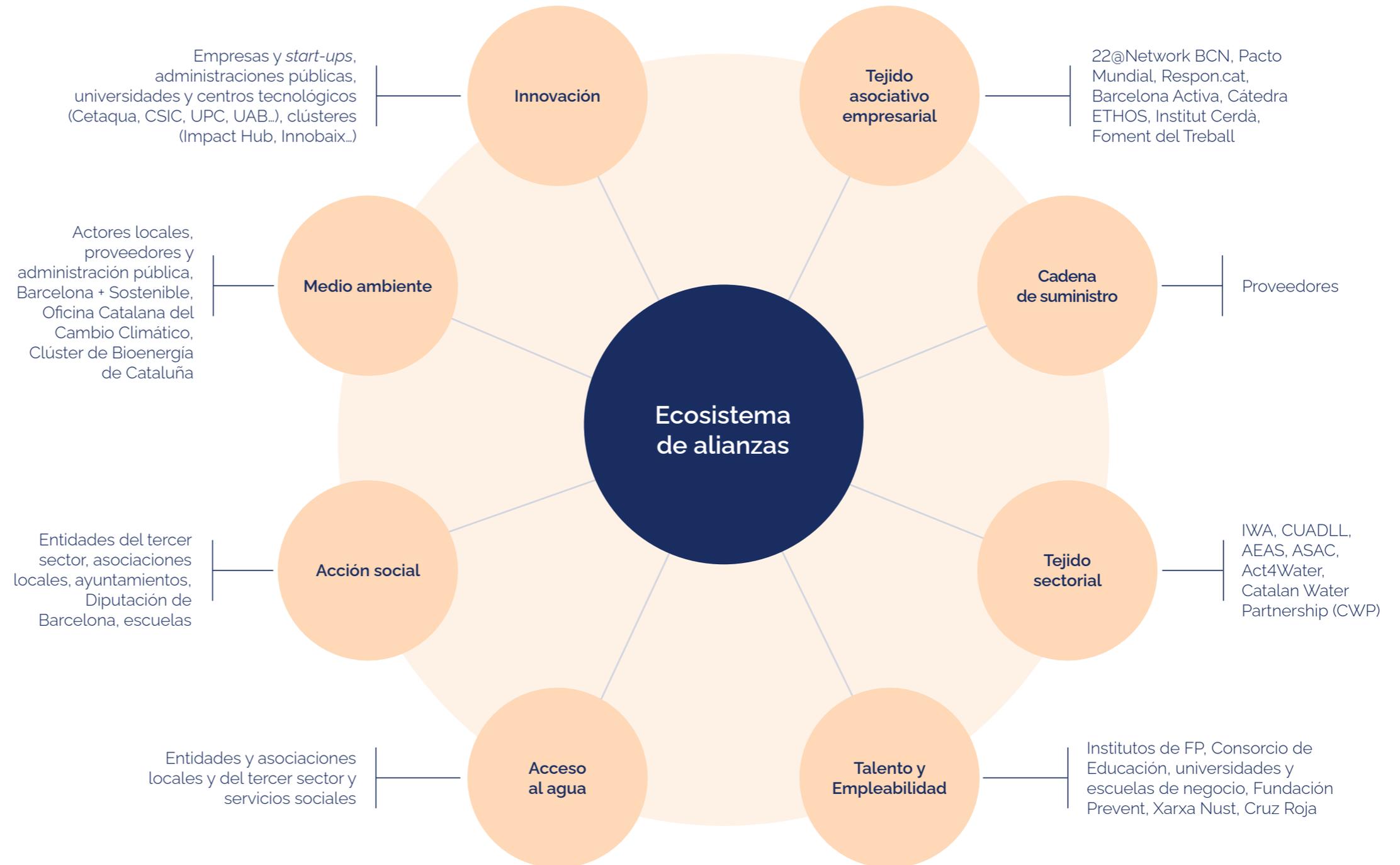


Eje buen gobierno

Impulsar el diálogo, la transparencia y la rendición de cuentas.

Durante 2024, se han celebrado más de 200 encuentros con ayuntamientos metropolitanos para avanzar en líneas de trabajo compartidas

Asimismo, la compañía forma parte de diversas **asociaciones públicas y privadas** y participa en **proyectos e iniciativas locales** que refuerzan su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la cohesión social. Entre las entidades con las que colabora destacan el **Instituto Cerdà, ASAC, CUADLL, Act4Water, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Oficina Catalana del Cambio Climático (acuerdos voluntarios), 22@ Network BCN, Respon.cat, Red Nust, Barcelona Activa, Barcelona + Sostenible, Universidad Ramon Llull (Cátedra Ethos), Foment del Treball e Innobaix.**





Un nuevo plan para una mejor estrategia de innovación





Durante 2024, Aigües de Barcelona ha reforzado su **apuesta por la innovación colaborativa**, estableciendo alianzas con empresas, *start-ups*, universidades, centros tecnológicos, administraciones públicas y asociaciones para desarrollar **soluciones que mejoren la gestión del ciclo del agua y contribuyan a la sostenibilidad**.

A nivel de compañía, se ha trabajado en la validación del Smart Urinal, una solución para monitorizar la salud a través del análisis de orina, desarrollado por la *start-up* Jungle Ventures (Kamleon) en colaboración con el Hospital del Mar. Asimismo, se han realizado pruebas piloto con diversas *start-ups* y pymes especializadas en eficiencia de redes y drenaje urbano, como INGU, Fibsen, Trigger Systems, Fibersense o Drenatura. También se ha colaborado con la *start-up* UNIFIT para adaptar su solución orientada a promover hábitos sostenibles entre las personas trabajadoras de Aigües de Barcelona. Además, en colaboración con Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), participamos en el proyecto LIFE NIMBUS, que estudia la viabilidad de la biometanización como fuente de energía para el transporte público.

En el campo de la **investigación y la tecnología**, se ha consolidado la colaboración con **Cetaqua y centros de investigación como LEITAT, BSC (Barcelona Supercomputing Center), IREC (Instituto de Investigación de Energía de Cataluña), CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas), UAB (Universidad Autónoma de Barcelona) y UPC (Universidad Politécnica de Cataluña)**, así como con instituciones europeas como **LNEC (Laboratorio Nacional de Engenharia Civil), CERTH (Center for Research and Technology, Hellas) y la Universidad de Exeter**. Esta cooperación ha permitido impulsar proyectos de ámbito europeo como **MAGO, ICARIA y LIFE NIMBUS**.

En cuanto al **ámbito público**, se han llevado a cabo pilotos tecnológicos con varios **ayuntamientos metropolitanos**, como Viladecans, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despi y Sant Boi de Llobregat. A través de la plataforma **Regreen**, se ha promovido el uso de **agua regenerada para usos agrícolas** en colaboración con L'Hospitalet de Llobregat y Sant Joan Despi. Paralelamente, se ha trabajado con entidades del sector sanitario, como la **Agencia de Salud Pública de Cataluña, el Hospital Clínic, el Hospital de Bellvitge y la Cruz Roja**, en proyectos de innovación abierta y social.

Aigües de Barcelona también ha impulsado diversas **iniciativas innovadoras en sostenibilidad y eficiencia**, como **AGREEN**, para demostrar el potencial del agua regenerada en la agricultura; **AB Data Challenge**, para transformar datos en innovación interdisciplinaria; **Lab Computer Vision**, para integrar sistemas de detección y automatización en plantas de tratamiento; **ROBOTS**, para mejorar la seguridad con drones y robots terrestres; **PIROLOD**, para valorizar los lodos de depuradora mediante pirólisis; y **RegeneraVerde**, para potenciar la biodiversidad en las ecofactorías.

Por último, la compañía participa en **proyectos financiados por programas nacionales y europeos, como MARCLAIMED, WATERSOURCE, TRANSMITWATER, METROPOLIS y SUPORT**, enfocados a la gestión sostenible de los recursos hídricos, la eficiencia energética y la descarbonización.

Estas colaboraciones refuerzan el compromiso de Aigües de Barcelona con un modelo de innovación abierto, sostenible y centrado en la creación de valor para la sociedad

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



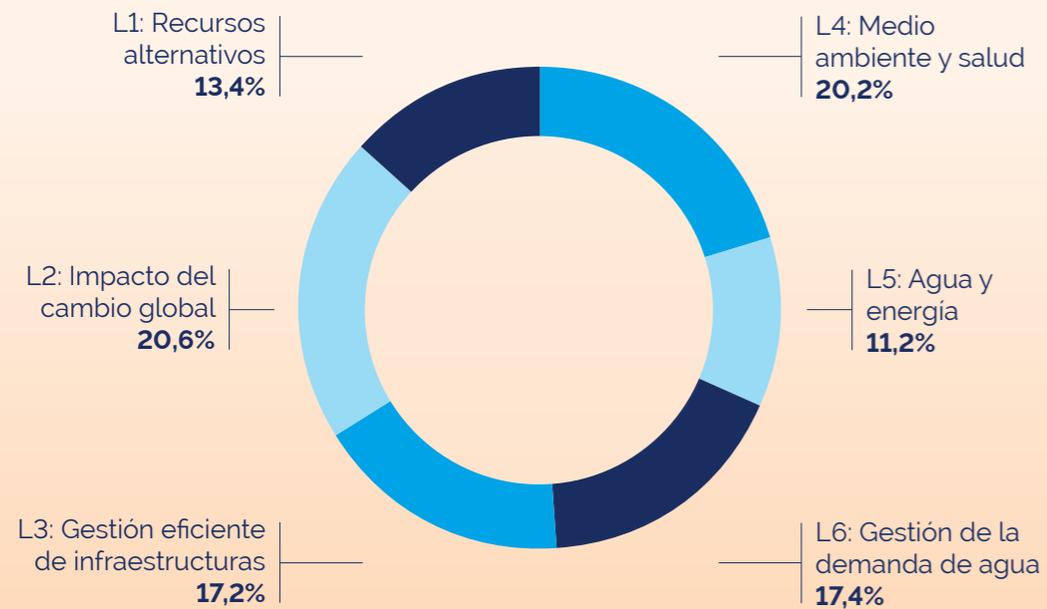
L5. Agua y energía



L6. Gestión de la demanda de agua



Actividad repartida por líneas de investigación *



(*) Los porcentajes representados son relativos al presupuesto de cada línea de investigación.

Esfuerzo en I+D+i (euros)

Categoría	2022	2023	2024
Esfuerzo en innovación de Aigües de Barcelona	1.208.827	1.108.036	1.686.066
Esfuerzo en centro de investigación de Cetaqua	3.640.204	3.735.662	3.679.050
Total	4.849.031	4.843.698	5.365.116

04





05

Anexo



Perfil de la memoria

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de forma transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) durante el ejercicio 2024. Esta se encuentra publicada en nuestro Portal de Transparencia, de forma que sea accesible a todos nuestros grupos de relación.

El documento responde al compromiso de la compañía de informar sobre el cumplimiento y el progreso en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como sobre la contribución a los 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

El informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI (GRI Sustainability Reporting Standards). Además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el desempeño en términos de sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

En la elaboración de este documento, se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los ya mencionados estándares GRI, que sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad No Financiera (EINF) - de acuerdo con los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre- y que se formula por el Consejo de Administración y se aprueba por la Junta de Accionistas de la compañía.

Adicionalmente, esta memoria amplía el detalle o consolida algunos contenidos específicos respecto a los publicados en el EINF, que son supervisados por el Comité Ejecutivo de la compañía y son informados al Consejo de Administración.

El período objeto corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.



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 (agua regenerada)	●	●	●	●	●	●	●	●
	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 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

Potabilización

(303-3, 303-5)

Agua gestionada (hm ³)	2022	2023	2024
Producción propia de agua (total)	109,57	113,59	105,87 *
Producción propia de agua superficial	72,27	64,86	60,32
Producción propia de agua subterránea	37,30	48,73	45,55
Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	79,43	72,77	72,20
Cantidad total de agua entregada	189,00	186,36	178,07

(*) Ninguna de nuestras ETAPs están ubicadas en zona de estrés hídrico alto o extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/ Aqueduct Water Risk Atlas 4.0).

Captación de agua por producción propia (hm ³)	2022	2023	2024
Agua captada superficial *	81,16	73,94	70,21
Agua captada subterránea	41,09	54,73	50,43
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	12,68	15,08	14,77

(*) Debido a la situación de sequía, a partir del año 2023, el volumen de agua captado por la ETAP de Sant Joan Despí de origen superficial incorpora agua regenerada procedente de la ERA del Baix Llobregat. Este volumen de agua regenerada se vierte en el río Llobregat aguas arriba de la planta potabilizadora.

**Distribución inteligente**

(303-3, 303-5)

Eficiencia red distribución (%)	2022	2023	2024
Rendimiento técnico hidráulico	83,78	83,51	85,26

Consumo

Consumo de agua por persona y día	2022	2023	2024
Litros/persona/día	101,54	99,96	96,03

Tratamiento y reutilización del agua residual

(303-2, 303-4)

Volumen (hm³)	2022	2023	2024
Volumen total de agua depurada	243,48	238,16	245,21*
Volumen de agua reutilizada (regenerada)	50,30	57,90	43,33
Volumen de agua depurada vertida al mar	157,44	145,35	167,33
Volumen de agua depurada vertida al cauce	33,83	31,59	33,28

(*) Dos de las EDARs gestionadas (Gavà-Viladecans y Begues) se encuentran ubicadas en zona de estrés hídrico alto y ninguna en zona de estrés hídrico extremadamente alto (Fuente: World Resources Institute/Aqueduct Water Risk Atlas 4.0). El caudal de agua depurada de estas dos instalaciones en zona de estrés hídrico alto representa el 5,9% del total depurado.

Depuración

(303-2, 303-4)

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR	2022	2023	2024
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	450,97	515,90	513,49
DBO5 de agua de salida a EDAR (ppm)	10,81	11,03	12,70
Porcentaje de reducción de DBO5	97,60	97,86	97,53
DQO de agua de entrada a EDAR (ppm)	868,96	1.002,24	1.016,34
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	58,77	54,48	57,64
Porcentaje de reducción de DQO	93,24	94,56	94,33
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	460,73	563,05	559,27
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	20,95	20,33	17,62
Porcentaje de reducción de SS	95,45	96,39	96,85
Nitrógeno de agua de entrada a EDAR (ppm)	74,35	83,64	85,88
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	32,52	32,84	33,04
Nitrógeno retirado (ppm)	41,84	41,83	52,84
Fósforo de agua de entrada a EDAR (ppm)	10,54	11,36	12,30
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	1,94	2,20	2,27
Fósforo retirado (ppm)	8,60	8,60	10,03



Reutilización para distintos usos o retorno al medio natural

Usos agua reutilizada (regenerada) (m³)	2022	2023	2024
Ambiental	45.046.355	46.194.959	34.951.893
de los cuales para uso prepotable *	290.000	35.848.601	25.444.412
Agricultura	5.115.499	11.566.196	8.246.151
Recreativo	139.064	133.669	111.087
Urbano (camiones cisterna)	0	4.280	16.772
Total	50.300.918	57.899.104	43.325.903

(*) Cabe destacar que, dentro del uso ambiental, el 73% se ha destinado a agua prepotable vertida al río Llobregat para ser tratada posteriormente en la ETAP de SJD. Este volumen de agua ha supuesto un 13% del agua que se ha destinado al abastecimiento del territorio metropolitano.

Un control de calidad asegurado

(416-1)

Grado de cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria (%)	2022	2023	2024
Cumplimiento de parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario) (%)	2022	2023	2024
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,99	99,94	99,85
Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)	99,77	99,77	99,73

Controles efectuados	2022	2023	2024
Red de distribución y transporte (laboratorio)	136.085	115.304	120.325
Red de distribución y transporte (equipos online)	277.778	266.995	242.845
Total red de distribución y transporte	413.863	382.299	363.170
Depuración (EDAR)	99.759	103.120	104.540
Cuenca del Llobregat	94.435	96.819	92.896
Número de analizadores online en la red	219	225	229



Energía y mitigación del cambio climático

Huella de carbono

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

Huella de carbono (toneladas CO ₂)	2019	2022	2023	2024
Emisiones directas alcance 1	18.777,88	16.227,88	18.219,14	18.014,84
Emisiones indirectas alcance 2 **	1.932,61	0,00	0,00	0,00
Otras emisiones indirectas alcance 3 ***	78.205,60	71.795,31	86.319,56	95.953,31
Emisiones directas + indirectas *	98.916,08	88.023,20	104.538,70	113.968,15

(*) Debido a la mejora continua en el proceso de cálculo, tanto por los datos 2024 como por el histórico, se ha llevado a cabo un reajuste de las categorías asociadas a obras y servicios, emisiones de proceso y la utilización de algunos factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos.

(**) Las emisiones de alcance 2 se han reportado según el método *market-based*. Se establece como criterio que para el cálculo del alcance 2 se tiene en cuenta el excedente de energía renovable con garantías de origen, compensando las mismas entre instalaciones.

(***) Las emisiones opcionales no se evalúan en la evolución de la hoja de ruta.

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

Los datos presentados en esta tabla han sido redondeados a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados. Esta diferencia se debe exclusivamente a efectos del redondeo y no implica ningún error en los datos originales.

Las emisiones de GEI las reportamos en "emisiones de CO₂ equivalente", que es la cantidad de emisiones de CO₂ que provocaría la misma intensidad radiante que una determinada cantidad emitida por un GEI o mezcla de GEI multiplicada por su potencial de calentamiento. Los GEI que se tienen en cuenta en el cálculo de la huella de carbono son: CO₂, CH₄, N₂O y gases fluorados.

Origen de los factores de emisión y conversión: factores de la guía/calculadora de la Oficina de Cambio Climático de Cataluña, Ecoinvent, DEFRA, factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos, banco de datos ITEC, factores propios de campañas experimentales en nuestras instalaciones, IPCC y otros estudios reconocidos (UKWIEN, Proyecto R+i Alliance, AQUAENVEC..).

La hoja de ruta hacia las emisiones netas cero, y validada con SBTi, marca un objetivo anual de reducción de las emisiones del 4,68% en los alcances 1 y 2 y del 4,2% en el alcance 3. En el periodo 2019-2024 el objetivo de reducción se ha alcanzado para los niveles 2 resultando en una reducción del 13,02% del alcance 1 y 2 respecto a 2019. Sin embargo, esta tendencia no se ha logrado todavía trasladar al alcance 3, donde las emisiones han aumentado un 22,69% en el mismo periodo, con un incremento pronunciado (11,16%) durante el último año.

Respecto al último año 2023, las emisiones totales han sufrido un incremento del 9,02%. Este incremento se produce por la necesidad de adaptar las infraestructuras del ciclo integral del agua y garantizar la resiliencia de estas frente a episodios de sequía. Las emisiones asociadas a las obras extraordinarias a la sequía y la renovación y ampliación de la red de abastecimiento han aumentado en 10.961 t CO₂ eq respecto al año anterior. En concreto, las obras extraordinarias de sequía, necesarias como medida de adaptación al cambio climático, han supuesto un 7,79% del total de la huella de 2024.

Las emisiones de alcance 1 se han reducido un 1,12% gracias a la compra de dióxido de carbono con criterios sostenibles, que utiliza un 23% de materias primas de origen orgánico y disminuye las emisiones de proceso de abastecimiento. También se han reducido las emisiones de combustibles fósiles en fuentes fijas en un 7,07% gracias a un menor consumo de gas natural en la ETAP de Sant Joan Despi, debido a paros en el proceso de atomización de lodos, y a la eliminación de la caldera de la sede de Collblanc, que se ha sustituido por un equipo de aerotermia.

	2022	2023	2024
Mix eléctrico nacional (t CO ₂ eq/MWh)	0,143	0,10	0,08
Emisiones indirectas energía (alcance 2) (t CO ₂ eq) - <i>location based</i>	28.344,06	22.328,96	17.231,13

	2022	2023	2024
Emisiones directas (alcance 1) producción (t CO ₂ eq) *	1.219,34	1.104,95	701,49
Caudal total producción (hm ³)	109,57	113,59	105,87
t CO ₂ eq alcance 1 producción agua potable/hm ³ agua potable producida	11,13	9,73	6,63

(*) Cálculo realizado según el alcance definido en el indicador de financiación sostenible 2021. La reducción en 2024 se ha debido principalmente a que el consumo de gas natural ha disminuido debido a un paro técnico del secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Sant Joan Despi durante el último trimestre del año.



Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero según GHG Protocol

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

		2022		2023		2024		
		Hoja de ruta	Opcionales	Hoja de ruta	Opcionales	Hoja de ruta	Opcionales	
Alcance 1	Combustión en fuentes fijas	1.287,82		3.051,59		2.834,82		
	Combustión en fuentes móviles (transporte propio)	241,35		237,41		187,43		
	De proceso	14.509,01		14.680,35		14.737,12		
	Fugitivas refrigerantes	189,70		249,79		255,47		
Alcance 2	Consumo electricidad (emisiones debidas a energía sin GdO) *	0,00		0,00		0,00		
Alcance 3	Cat 1	Compra de reactivos	12.188,90		19.184,32		14.357,13	
		Compra agua alta	4.317,25		2.859,95		2.361,82	
		Otros bienes y servicios	14.837,94		17.053,53		20.358,80	
	Cat 2	Ampliación y renovación red tuberías abastecimiento	9.413,05		10.726,52		15.548,56	
		Otras inversiones	6.839,21		10.665,74		18.336,18	
	Cat 3	Producción combustibles (aguas arriba)	1.007,30		1.913,53		1.674,65	
		Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	5.153,46		5.582,24		5.815,51	
	Cat 4	Producción electricidad y pérdidas red eléctrica (aguas arriba)	443,01		862,38		620,13	
		Transporte de reactivos		1.857,45		2.112,70		2.202,59
	Cat 5	Transporte de residuos **	16.349,81		16.205,42		15.547,87	
		Tratamiento de residuos		15.018,34		14.613,42		14.644,03
	Cat 6	Emisiones de los efluentes de las EDARs **	48,40		59,44		71,63	
	Cat 7	Desplazamientos <i>in itinere</i>	1.196,99		1.206,49		1.261,03	
Total Alcance 1+2+3 (t CO₂ eq /año)		88.023,20	16.875,79	104.538,70	16.726,12	113.968,15	16.846,61	

(*) Según el método *market-based*.

(**) Emisiones opcionales. No se evalúan en la evolución de la hoja de ruta.

	2022	2023	2024
Emisiones biogénicas *	19.360,89	15.047,25	17.980,38
Evitadas gracias a la inyección de energía renovable en la red, reciclaje y valorización de residuos (p.e. la disposición de lodos en agricultura)	14.512,18	15.278,94	14.640,61

(*) Emisiones de CO₂ que provienen del ciclo natural del carbono (quemado de biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de los lodos y dosificación dióxido de carbono en el proceso de potabilización y distribución con un porcentaje de materias primas de origen orgánico).

Debido a la mejora continua en el proceso de cálculo, tanto por los datos 2024 como por el histórico, se ha llevado a cabo un reajuste de las categorías asociadas a obras y servicios, emisiones de proceso y la utilización de algunos factores de emisión a partir de datos primarios de proveedores de productos químicos.

Los datos presentados en estas tablas han sido redondeados a dos decimales. Por este motivo, los cálculos directos realizados a partir de los valores mostrados pueden no coincidir exactamente con los totales o resultados esperados.



Huella de carbono de producto

(305-5)

		2022	2023	2024
Agua potable	Aguas arriba	0,057	0,116	0,108
	Core	0,059	0,067	0,047
	Aguas abajo	0,073	0,068	0,068
	Huella total producto (kg CO₂ eq / m³)	0,189	0,251	0,223
Agua depurada	Aguas arriba	0,029	0,053	0,053
	Core	0,119	0,125	0,129
	Aguas abajo	0,000	0,000	0,000
	Huella total producto (kg CO₂ eq / m³)	0,148	0,178	0,182
Agua regenerada	Aguas arriba	0,057	0,061	0,070
	Core	0,056	0,048	0,057
	Aguas abajo	0,009	0,049	0,068
	Huella total producto (kg CO₂ eq / m³)	0,122	0,158	0,195

Unidad funcional: 1 m³ de agua tratada y distribuida anualmente por Aigües de Barcelona.

Alcance: por cada producto se analiza comenzando aguas arriba desde el punto de captación, continuando con los procesos de tratamiento del agua (potabilización, depuración o regeneración) dentro de las instalaciones de Aigües de Barcelona, hasta llegar aguas abajo a su distribución hasta el uso -en el caso del agua potable y el agua regenerada-, o hasta el vertido. En todo caso, se excluye la etapa de uso.

Verificación: la huella de producto ha sido verificada externamente con un nivel de aseguramiento limitado, siguiendo los requerimientos de la UNE-EN ISO14067_1:2019 de "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gas. 14067-1:2018". El nivel de exactitud del cálculo es de un ±5%, siendo el máximo nivel que establece la metodología de referencia.



Energía

(302-1)

Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)	2022	2023	2024
Consumo total de energía eléctrica	210.533.198	227.707.824	224.040.676
Consumo de gas natural	6.769.232	6.213.213	3.954.656
Consumo de gasoil	171.031	6.727.754	7.729.811

Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	2022	2023	2024
Consumo de energía eléctrica *	89.817.690	104.990.630	104.487.613
Consumo de gas natural **	6.446.311	6.115.669	3.939.774
Consumo de gasoil	143.141	92.041	133.580

(*) El aumento de consumo de energía eléctrica de 2023 y 2024 respecto a 2022 se debe a un funcionamiento intensivo del tratamiento avanzado (OI) de la ETAP de Sant Joan Despí ante el escenario de sequía.

(**) El consumo de gas natural corresponde a la etapa de secado térmico y atomización de la línea de tratamiento de lodos y a las calderas de calentamiento de agua de la instalación de ultrafiltración, en la ETAP de Sant Joan Despí. El consumo de gas natural ha disminuido respecto a los últimos años debido a que durante el último trimestre de 2024 la instalación se ha detenido por averías y mantenimientos.

Consumo de energía en el proceso de depuración (kWh)	2022	2023	2024
Consumo de energía eléctrica	115.617.829	118.006.419	115.230.595
Consumo de gas natural *	260.115	337	2.059
Consumo de gasoil **	24.738	6.633.636	7.592.273

(*) Gas natural utilizado en el arranque de motores de biogás de la ecofactoría del Baix Llobregat. En 2024 existe un ligero aumento del consumo de gas natural respecto a 2023 porque en 2023 la cogeneración estuvo parada de enero a mayo a raíz del incendio ocurrido en noviembre de 2022.

(**) Gasóleo utilizado en grupos electrógenos de EDARs y EBARs. El incremento del consumo desde 2022 se debe al incremento de aportación de agua regenerada para uso prepotable, que ha coincidido con el episodio reciente de sequía.

Consumo de energía en oficinas (kWh)	2022	2023	2024
Consumo de energía eléctrica	5.097.680	4.710.775	4.322.468
Consumo de gas natural	62.806	97.208	12.823
Consumo de gasoil	3.152	2.077	3.958

(*) Las inversiones de mejora de los edificios, así como el control energético de nuestras instalaciones nos permiten mantener el ritmo de reducción del consumo, y los valores mejoran año tras año. (**) Dentro de las políticas ambientales de la compañía tenemos como objetivo la no dependencia de combustibles fósiles; con esta premisa, la mayor instalación que consumía gas en nuestros edificios se ha sustituido por un sistema de aerotermia, mucho más eficiente y con dependencia 100% eléctrica. (***) El consumo de gasoil de nuestras instalaciones viene determinado por las contingencias eléctricas que se dan durante el año.

Energía eficiente y renovable

(302-1)

Energía eléctrica producida por fuentes renovables (kWh)	2022	2023	2024
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	17.858.654	9.639.635 *	14.123.084 ***
Energía eléctrica procedente de generación fotovoltaica	440.997	531.193	1.152.875 **
Energía eléctrica producida por generación hidráulica	44	1.003	867
Aporte de las placas solares térmicas en oficinas	127.429	122.742	122.742
Aporte de energía térmica de las cogeneraciones con biogás	12.894.686	8.941.469	12.141.662 ***

(*) Durante los primeros 5 meses del año 2023 no se pudo trabajar con la cogeneración de la ecofactoría del Baix Llobregat, lo que justifica la reducción de la aportación de energía térmica con biogás durante este periodo.

(**) El incremento de producción de energía eléctrica procedente de instalaciones fotovoltaicas se debe fundamentalmente a la instalación fotovoltaica de 300 kWn de potencia nominal en Depósito Cornellà, que se implementó a finales de 2023, y la implementación a principios de 2024 de la nueva instalación fotovoltaica Central-Depósito Esplugues.

(***) El incremento de la energía eléctrica y térmica producida mediante las cogeneraciones con biogás viene dada por el aumento de horas de funcionamiento de la cogeneración en la EDAR del Baix Llobregat.

Movilidad sostenible

Flota de vehículos eléctricos	2022	2023	2024
Número de vehículos	160	167	179



Adaptación al cambio climático

Huella hídrica

(303-5)

Huella hídrica	2022	2023	2024
Huella hídrica (m ³)	205.793.089	226.821.174	166.330.133
Huella hídrica - Abastecimiento (m ³)	180.055.789	177.145.115	149.472.939
Huella hídrica - Saneamiento (m ³)	25.737.300	49.676.059	16.857.194
Huella hídrica azul (m ³)	100.303.547	99.721.267	81.499.001
Huella hídrica azul directa (m ³)	95.065.241	98.394.237	80.675.781
Huella hídrica azul indirecta (m ³)	5.238.306	1.327.030	823.220
Huella hídrica gris (m ³)	105.489.542	127.099.907	84.831.132
Huella hídrica gris directa (m ³)	105.489.542	127.099.907	84.831.132
Huella hídrica gris indirecta (m ³)	0	0	0
Huella hídrica directa (m ³)	200.554.783	225.494.143	165.506.913
Huella hídrica indirecta (m ³)	5.238.307	1.327.030	823.220
Reducción de la huella hídrica respecto al año anterior (m ³)	11.102.991	-20.999.941	60.491.041
Huella hídrica respecto m ³ de agua potable (m ³ /m ³)	1,13	1,14	0,99
Huella hídrica reducida por la producción de agua regenerada por mantenimiento de ecosistemas (m ³)	47.013.876	46.194.959	34.522.006
Huella hídrica evitada con la producción de agua regenerada por riego (m ³)	3.002.870	11.703.327	8.357.238

Factores de caracterización huella hídrica indirecta: Ecoinvent

Este año se observa una reducción significativa de la huella hídrica, debido principalmente a una disminución en la huella gris directa, asociada a la mejora en la calidad de los vertidos de las EDAR de Montcada (en el río) y del Baix Llobregat (para usos de mantenimiento ecológico, prepotable e intrusión salina).

Destacar la disminución de la huella azul directa asociada a la compra de agua en alta en Distribución, debido a un mayor volumen procedente de la desaladora ITAM Llobregat, que, como el agua regenerada, al tratarse de recursos hídricos alternativos, carecen de huella hídrica directa. De esta forma, cabe destacar que este año se han ahorrado 34,5 hm³ en la huella hídrica azul directa gracias al uso ambiental del agua regenerada, y de 8,3 hm³ por el uso de agua regenerada en riego.



Economía circular y uso eficiente de los recursos

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos producción	2022	2023	2024
Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional (kg)	6.314.284	7.752.720	6.543.738
Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	5.700.434	8.421.712	6.629.323
Reactivos producción línea de agua. Desinfección final (kg)	172.132	212.889	238.930
Reactivos producción línea de lodos (kg)	556.830	610.741	348.945
Reactivos totales en ETAP (kg)	12.743.680	16.998.062	13.760.936

Ante la situación de sequía de los últimos años, y el reducido caudal natural del río Llobregat, la captación de agua superficial de la ETAP Sant Joan Despi ha consistido en una mezcla de río y aportación de agua regenerada proveniente de la EDAR del Baix Llobregat. Debido a la mejora del estado de sequía a partir del segundo trimestre de 2024, el tratamiento en planta ha requerido ser menos intensivo, disminuyendo ligeramente el consumo de reactivos. Cabe destacar que el global de consumo de reactivos de la línea de tratamiento convencional ha disminuido este último año debido a la reposición de carbón activo durante el año 2023.

En cuanto a otros centros de abastecimiento, en la ETAP Besòs se ha dejado de utilizar el hidróxido cálcico como reactivo debido a la nueva instalación de remineralización, puesta en marcha en 2023. Tanto la ETAP del Besòs como la ETAP de la Llagosta han aumentado su producción y, por consiguiente, ha aumentado el consumo de reactivos asociado a la actividad de las membranas. En cambio, la producción en la ETAP Estrella 1 se ha detenido debido a las obras y se ha producido menos agua en la ETAP Estrella 2 debido a la disminución en la consigna de explotación por preservación del acuífero.

El consumo de reactivos en la línea de lodos ha disminuido debido al paro de la instalación durante el último trimestre por mantenimientos.

Materiales utilizados - consumo de los principales reactivos depuración	2022	2023	2024
Reactivos depuración línea de agua (kg)	11.580.181	13.611.508	10.868.290
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	2.293.450	2.543.616	3.446.575
Reactivos depuración línea de desodorización (kg) **	904.899	763.421	1.173.896
Reactivos totales en EDAR (kg)	14.778.530	16.918.545	15.488.761

(*) Los reactivos utilizados en los diferentes procesos de las EDARs responden a las necesidades operativas y a la calidad del agua de entrada a planta.

Residuos

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

Volumen de residuos (toneladas)	2022	2023	2024
Volumen de residuos total	232.527	247.552	244.457
Volumen de residuos ETAPs	2.671	2.813	1.887
Volumen de residuos EDARs	229.856	244.739	242.570

Valorización de residuos	2022	2023	2024
% residuos valorizados total	96,86	96,68	97,28
% residuos valorizados ETAPs	72,74	65,73	64,96
% residuos valorizados EDARs	97,14	97,04	97,54

Residuos peligrosos	2022	2023	2024
% residuos peligrosos total	0,03	0,03	0,05
% residuos peligrosos ETAPs	0,65	1,04	5,10 *
% residuos peligrosos EDARs	0,03	0,02	0,02

(*) El incremento del % de residuos peligrosos en ETAPs se ha debido a la gestión puntual del residuo líquido de unas limpiezas industriales llevadas a cabo en la antigua instalación de remineralización de ETAP Besòs después de que esta quedara fuera de uso.



Generación de residuos en las ETAP

Residuos valorizados (toneladas)	2022	2023	2024
Lodo deshidratado a valorización	89,10	126,40	79,60
Lodo atomizado a valorización (cementera)	1.572,80	1.489,43	889,34
Otros residuos valorizados (diferentes de los de proceso)	281,08	233,23	256,81
Residuos no valorizados (toneladas)	2022	2023	2024
Arenas de desarenaje en vertedero	129,24	149,28	430,41
Lodo deshidratado en vertedero	0	0	0
Lodo atomizado en vertedero	129,00	0	0
Lodo atomizado en estabilización	79,96	98,64	61,48
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	32,62	29,60	19,01
Residuos líquidos (agua con cal)	357,51	686,57	150,35

Destacan: un aumento de la gestión de arenas este año debido a una serie de mantenimientos del pretratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí, una disminución de los lodos producidos por paros de la instalación y, en especial, mantenimientos exhaustivos que se han tenido que realizar en el último trimestre, y una disminución de la generación de agua con cal por el hecho de que la ETAP del Besòs dejó de producir este residuo desde finales de 2023 gracias a la nueva instalación de remineralización con calcita. La producción de este residuo proviene exclusivamente de la remineralización de la ETAP de la Llagosta. Por último, en cuanto a los residuos especiales, cabe destacar un aumento respecto del año anterior debido a la mayor actividad de la ETAP del Besòs y la ETAP de la Llagosta, donde ha habido episodios de vertido o degradación de reactivos.

Gestión de residuos en las ETAP

	2022	2023	2024	
Total residuos valorizados (toneladas)	1.942,98	1.849,05	1.225,75	
No peligrosos	Preparación para la reutilización	79,44	77,14	68,96
	Reciclaje	199,94	140,60	175,41
	Otras operaciones de valorización*	1.661,90	1.615,81	968,94
Peligrosos	Preparación para la reutilización	0	0	0
	Reciclaje	0	0	0
	Otras operaciones de eliminación	1,70	15,50	12,44
Total residuos no valorizados (toneladas)	728,33	964,09	661,25	
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	275,28	165,06	506,87
	Otras operaciones de eliminación**	437,47	785,21	70,52
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	0	0	73,89
	Otras operaciones de eliminación	15,58	13,82	9,97

(*) Uso en la fabricación de cemento.

(**) Tratamiento fisicoquímico y/o biológico.



Generación de residuos en Ecofactorías

Residuos valorizados (toneladas)	2022	2023	2024
Residuos de desarenaje - Valorización para la obtención de áridos *	0	0	712,60
Lodo deshidratado - Uso agrícola y jardinería	73.818,51	75.354,22	58.321,82
Lodo deshidratado - Compostaje	139.559,12	154.906,12	171.315,68
Lodo deshidratado - Tratamiento anaerobio (digestión)	9.694,12	7.040,18	5.983,64
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)	215,31	189,05	276,07
Residuos no valorizados (toneladas)	2022	2023	2024
Residuos de cribado - Depósito controlado	3.588,08	3.412,49	3.252,78
Residuos de desarenaje - Depósito controlado*	2.870,28	2.967,86	2.576,50
Lodo deshidratado - Depósito controlado	0	0	0
Lodo deshidratado - Compostaje de lodos no aptos para la agricultura	0	0	0
Lodo deshidratado - Secado térmico	0	791,04	105,34
Otros residuos no valorizados (diferentes de los de proceso)	110,21	77,83	25,09
Lodos líquidos (toneladas)	2022	2023	2024
Lodo líquido - Tratamiento anaerobio (digestión en EDAR propia)**	5.040,16	5.390,04	**
Lodo líquido - Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por gestor externo)***	0	0	**
Lodo líquido - Tratamiento fisicoquímico (deshidratación por EDAR propia)***	1.404.995	1.328.454	**

Gestión de residuos en Ecofactorías

	2022	2023	2024	
Total residuos valorizados (toneladas)	223.287,06	237.489,57	236.609,81	
No peligrosos	Preparación para la reutilización	73.822,37	75.356,91	59.037,19
	Reciclaje	158,98	144,74	227,45
	Otras operaciones de valorización****	149.261,45	161.959,79	177.316,10
Peligrosos	Preparación para la reutilización	2,79	12,28	2,18
	Reciclaje	31,84	11,39	18,41
	Otras operaciones de valorización	9,63	4,46	8,48
Total residuos no valorizados (toneladas)	6.568,57	7.249,22	5.959,71	
No peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	6.552,90	6.442,71	5.845,52
	Otras operaciones de eliminación	0	791,04	105,34
Peligrosos	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
	Traslado a vertedero	0	0	0
	Otras operaciones de eliminación	15,67	15,47	8,85

(*) Considera las arenas procedentes de los procesos de depuración de las EDARs y las de la limpieza de colectores.

(**) A partir de 2024 se establece como criterio no detallar el dato de lodos líquidos, pues desde el 1 de febrero de 2021 todos los lodos líquidos que generamos son tratados en una EDAR propia (anteriormente a esta fecha los lodos líquidos de las EDARs Besòs y Montcada se trataban por el gestor externo Metrofang). Así pues, actualmente todas las EDARs que generan lodos en forma líquida (Montcada, Vallvidrera y Begues) los envían a otras EDARs propias para su tratamiento, y quedan incorporadas al lodo de las EDARs de destino en forma deshidratada.

(***) Tratamiento biológico aerobio de residuos orgánicos (compostaje) y tratamiento biológico anaerobio (digestión).



Recursos económicos dedicados al medio ambiente

Inversión medioambiental	2022	2023	2024
€	9.634.081	23.577.374	50.599.106 *

(*) Incluye inversiones del PERTE RESSONA (1,59 M€) parcialmente subvencionadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) y de la Obra de Ampliación ETAP Besòs (9,8 M€) subvencionada por el Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya. Estas inversiones han motivado el incremento importante respecto a 2023.

Gasto medioambiental (euros)	2022	2023	2024
Auditorías y gestión medioambiental	20.005	23.837	22.227
Gestión de residuos	8.624.937	9.262.477	10.469.099
Gastos en formación y sensibilización ambiental	318.130	469.830	496.084
Calidad del agua	353.002	327.151	390.837
Movilidad	0	0	0
Regeneración de agua	5.263.826	11.347.276	6.511.019
Protección del litoral	537.172	1.731.446	2.078.048
Olores	5.785.296	2.084.030	843.466
Energía verde	458.961	1.113.113	228.246
Neutralidad climática	1.406.195	2.565.923	3.233.941
Biodiversidad	901.561	498.567	161.579
Digitalización por el medio ambiente *	0	0	3.839.556
Total	23.669.085	29.423.650	28.274.102

(*) Corresponde a los gastos del PERTE RESSONA parcialmente subvencionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD).



Nuestra plantilla



Nuestra plantilla

(2-7, 405-1)

Plantilla según sexo (31/12)	2022		2023		2024	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	313	27,26	307	26,51	340	28,03
Hombres	835	72,74	851	73,49	873	71,97
Contribución total	1.148	100	1.158	100	1.213	100

Plantilla según edad (31/12)	2022		2023		2024	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	86	7,49	96	8,29	129	10,63
Entre 30 y 50 años	717	62,46	702	60,62	708	58,37
Más de 50 años	345	30,05	360	31,09	376	31,00
Total	1.148	100	1.158	100	1.213	100



Plantilla según categoría profesional (31/12)	2022		2023		2024	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	161	14,02	143	12,35	141	11,62
Titulación de grado medio	101	8,80	121	10,45	154	12,70
Cargos intermedios	345	30,05	360	31,09	381	31,41
Oficiales administrativos	142	12,37	135	11,66	140	11,54
Oficiales no administrativos	320	27,88	326	28,15	327	26,96
Personal auxiliar, obrero y subalterno	79	6,88	73	6,30	70	5,77
Total	1.148	100	1.158	100	1.213	100

Plantilla según tipo de contrato (31/12)	2022		2023		2024	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Personal con contrato fijo	1.085	94,51	1.097	94,73	1.152	94,97
Personal con contrato temporal	63	5,49	61	5,27	61	5,03
Total	1.148	100	1.158	100	1.213	100

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2022	2023	2024
	Mujeres	5	4
Hombres	3	2	4
Total	8	6	10

Empleo (2-7, 401-1)

Creación neta de empleo y rotación según el sexo	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Altas durante el periodo	23	78	101	50	151	201	76	148	224
Bajas durante el periodo	48	138	186	55	134	189	41	126	167
%*	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Tasa de creación de empleo	7,44	9,44	8,89	6,34	4,80	5,21	8,15	6,71	7,10
Tasa de rotación	15,53	16,70	16,38	4,75	3,63	3,93	1,21	3,30	2,73

Creación neta de empleo y rotación según la edad	2022			2023			2024		
	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	58	7	85	104	12	103	100	21
Bajas durante el periodo	34	102	50	58	78	53	60	66	41
%*	2022			2023			2024		
	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
Tasa de creación de empleo	45,71	8,14	2,03	7,97	6,01	2,82	18,23	6,60	4,09
Tasa de rotación	43,17	14,31	14,53	1,99	1,26	9,88	0,00	0,84	7,36

(*) Datos calculados con plantilla media.

Nota: a partir de 2023, para el cálculo de los datos de empleo no se tienen en cuenta las altas y bajas derivadas de contratos temporales.



Contratación

(2-7)

Plantilla media por tipos de contrato y sexo	2022			2023			2024		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	292,83	16,17	309,00	299,00	16,50	315,50	310,58	20,58	331,16
Hombres	774,42	52,08	826,50	803,25	51,08	854,33	832,09	47,50	879,59
Total	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75

Media de contratos a tiempo parcial según sexo	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Personas trabajadoras	5,25	5,67	10,92	4,83	2,67	7,50	5,42	5,83	11,25

Plantilla media por tipos de contrato y edad	2022			2023			2024		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	47,08	31,67	78,75	66,08	34,33	100,41	90,50	41,17	131,67
Entre 30 y 50 años	682,08	30,67	712,75	683,25	31,83	715,08	687,64	24,16	712,00
Más de 50 años	338,09	5,91	344,00	352,92	1,42	354,34	364,33	2,75	367,08
Total	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75

Media de contratos a tiempo parcial según la edad	2022	2023	2024
Menos de 30 años	1,00	1,33	2,92
Entre 30 y 50 años	3,50	3,42	4,08
Más de 50 años	6,42	2,75	4,25
Total	10,92	7,50	11,25

Plantilla media por tipos de contrato y categoría profesional	2022			2023			2024		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	158,33	0,00	158,33	152,33	0,00	152,33	143,00	0,00	143,00
Titulación de grado medio	90,67	6,17	96,84	106,67	5,67	112,34	132,17	11,00	143,17
Mandos intermedios	331,67	14,58	346,25	343,67	16,25	359,92	363,91	14,50	378,41
Oficiales administrativos	136,33	4,33	140,66	136,83	2,33	139,16	135,50	4,00	139,50
Oficiales no administrativos	295,25	19,25	314,50	309,08	17,83	326,91	314,67	15,25	329,92
Personal auxiliar, obrero y subalterno	55,00	23,92	78,92	53,67	25,50	79,17	53,42	23,33	76,75
Total	1.067,25	68,25	1.135,50	1.102,25	67,58	1.169,83	1.142,67	68,08	1.210,75

Media de contratos a tiempo parcial según categoría profesional	2022	2023	2024
Dirección y titulación superior	2,42	1,33	1,75
Titulación de grado medio	0,00	0,00	0,00
Mandos intermedios	2,67	1,50	1,50
Oficiales administrativos	3,00	2,67	2,17
Oficiales no administrativos	0,83	0,00	3,58
Personal auxiliar, obrero y subalterno	2,00	2,00	2,25
Total	10,92	7,50	11,25



Despidos (2-7)

Despidos según el sexo	2022	2023	2024
Mujeres	6	12	3
Hombres	25	22	22
Total	31	34	25

Despidos según la edad	2022	2023	2024
Menos de 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	2	3	3
Más de 50 años	29	31	22
Total	31	34	25

Despidos según la categoría profesional	2022	2023	2024
Dirección y titulación superior	8	8	6
Titulación de grado medio	4	2	1
Mandos intermedios	9	13	12
Oficiales administrativos	5	4	0
Oficiales no administrativos	4	6	3
Personal auxiliar, obrero y subalterno	1	1	3
Total	31	34	25

Bienestar, conciliación y condiciones laborales

Seguridad y salud laboral (403-9, 403-10)

Seguridad y salud laboral	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Índice de frecuencia*	3,93	3,63	3,71	0	6,62	4,85	0	3,53	2,58
Índice de gravedad**	0,03	0,26	0,20	0	0,24	0,17	0	0,28	0,21
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	2	5	7	0	9	9	0	5	5
Accidentes sin baja	1	13	14	1	12	13	5	7	12
Accidentes <i>in itinere</i>	4	7	11	3	9	12	0	12	12

05

(*) IF = (número de accidentes con baja/horas trabajadas)*10^6. Quedan excluidos los accidentes *in itinere*.

(**) IG = (número de días perdidos/horas trabajadas)*10^3

Durante el ejercicio 2024, se ha alcanzado una reducción significativa en uno de los objetivos estratégicos del ámbito de la gestión de SSL, el índice de siniestralidad, que ha pasado del 4,85 de 2023 al 2,58. Esta mejora sustancial ha sido posible gracias a diversas actuaciones/proyectos en materia de seguridad y salud laboral (SSL) que se han implementado a lo largo del año.

Cabe destacar especialmente la incorporación de los Estándares de Gestión de Alto Riesgo (EGTAR) y el despliegue efectivo de las Reglas Que Salvan (RQS) al sistema, así como la reformulación de la formación en Liderazgo del personal de mando en el ámbito de la SSL, que, entre otros aspectos, modifica el enfoque de las visitas sobre el terreno (promoviendo la adopción). Estos procesos, junto con otras iniciativas, continuarán su despliegue durante 2025 con el objetivo de consolidar estos resultados positivos y seguir mejorando en el desempeño en materia de gestión de SSL.

Pese a la disminución en el índice de frecuencia de accidentes laborales, el índice de gravedad ha sufrido un incremento en el resultado final motivado por la duración de las bajas laborales en casos individuales, lo que también ha repercutido en un aumento de las horas de absentismo por accidente laboral. Sin embargo, el índice de absentismo global disminuye, ya que ha habido un incremento global de horas trabajadas dado el aumento en 55 personas trabajadoras respecto a 2023.



Absentismo

Absentismo	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	31.347	66.385	97.732	24.408	69.578	93.986	24.070	70.922	94.992
Índice de absentismo*	6,16	4,82	5,18	4,68	4,89	4,84	4,40	4,84	4,72

(*) Índice absentismo = (total horas absentismo/total horas trabajadas)*100.

Clasificación del absentismo por horas	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidente laboral *	105	5.461	5.566	23	2.033	2.056	0	3.924	3.924
Enfermedad	31.242	60.681	91.923	24.385	66.588	90.973	24.070	66.943	91.013
Baja de larga duración **	0	243	243	0	957	957	0	55	55
Total general	31.347	66.385	97.732	24.408	69.578	93.986	24.070	70.922	94.992

(*) Incluye accidentes in itinere. (**) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua.

Datos de accidentalidad empleados externos ubicados en nuestras instalaciones (2-8, 403-7, 403-9)

	2022	2023	2024
Horas trabajadas	379.939	684.957	736.913
Accidentes de trabajo con baja (no <i>in itinere</i>)	28	62	44
Días perdidos	568	2.550	1.942
Índice de frecuencia*	73,69	90,52	60
Índice de gravedad**	1,49	3,72	3
Accidentes de trabajo mortales	0	0	0
Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Días perdidos - Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Índice de frecuencia * - Accidentes de trabajo graves	0	0	0
Índice de gravedad ** - Accidentes de trabajo graves	0	0	0

Se realiza un seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras externas que trabajan en nuestras instalaciones o en la vía pública y, a nivel documental, se tiene un control digital exhaustivo del número de horas trabajadas.

Las tareas que se realizan principalmente por parte de este personal externo son mantenimientos especializados e instalaciones de nueva maquinaria y canalizaciones.

Las 684.957 horas trabajadas en 2023 equivalen a 410 trabajadores equivalentes a tiempo completo (según horas convenio de Aigües de Barcelona).

(*) Índice de frecuencia = número de accidentes laborales con baja / total de horas trabajadas) x 1.000.000

(**) Índice de gravedad = (días perdidos a causa de accidentes laborales no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000

• Nota: Se toman para los cálculos las 20 empresas más relevantes que prestan servicios en nuestras instalaciones de acuerdo a los siguientes criterios:

- Solo aquellas que tienen trabajadores en nuestras instalaciones
- Aquellas que facturan más o de forma más recurrente
- Aquellas que realizan tareas más peligrosas (espacios confinados, trabajo en altura, químicos, manejo de maquinaria pesada..)
- Subcontratos que han sufrido más accidentes al año



Conciliación personal, familiar y laboral

Flexibilidad	2022				2023				2024			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
Número de personas con reducción de jornada para cuidar a hijos u otros	21	9	30	2,61	18	8	26	2,34	17	8	25	2,12
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	290	363	653	56,88	285	370	655	56,56	309	385	694	57,21

05

Atracción y fidelización del talento

Formación

(404-1)

Horas de formación según la categoría y el sexo	2022			2023			2024		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	2.592,10	2.944,75	5.536,85	2.060,29	2.654,09	4.714,38	1.508,59	2.388,12	3.896,71
Titulación de grado medio	1.404,20	2.542,87	3.947,07	2.651,00	2.906,20	5.557,20	2.767,77	3.782,21	6.549,98
Mandos intermedios	4.200,48	6.495,07	10.695,55	5.834,88	9.432,54	15.267,42	4.629,26	9.721,79	14.351,05
Oficiales administrativos	1.427,45	793,37	2.220,82	2.867,40	1.275,49	4.142,89	2.434,65	910,52	3.345,17
Oficiales no administrativos	281,00	11.558,78	11.839,78	661,50	7.287,26	7.948,76	386,85	12.880,81	13.267,66
Personal auxiliar, obrero y subalterno	164,42	1.030,80	1.195,22	233,56	814,09	1.047,65	307,90	2.087,67	2.395,57
Total	10.069,65	25.365,64	35.435,29	14.308,63	24.369,67	38.678,30	12.035,02	31.771,12	43.806,14

Promoción

(2-7, 405-1)

Promoción interna	2022	2023	2024
Mujeres promocionadas internamente	31	21	33
Hombres promocionados internamente	71	63	74
% mujeres promocionadas internamente	10,03	6,84	9,71
% hombres promocionados internamente	8,59	7,40	8,48

(*) El porcentaje de promoción de mujeres es del 9,71% y el de varones, del 8,48%.



Diversidad, equidad e inclusión

Entorno de trabajo igualitario y diverso

(2-7, 405-1)

Igualdad (%)	2022	2023	2024
Mujeres en el Consejo de Administración	43,75	50,00	50,00
Mujeres en el órgano de Dirección	33,33	33,33	44,44
Mujeres en cargos directivos y de mando	40,32	38,98	40,91

Personas con discapacidad según el sexo	2022	2023	2024
Mujeres	12	12	16
Hombres	15	12	14
Total	27	24	30
% sobre total de la plantilla	2,35	2,07	2,43

Brecha salarial global

(405-2)

Brecha salarial	2022	2023	2024
%	3,54	3,22	2,89

Media de retribuciones anuales	2022	2023	2024
Mujeres	313	307	340
Salario medio mujeres	53.223,94	56.124,61	57.898,90
Hombres	835	851	873
Salario medio hombres	55.178,37	57.989,83	59.620,03
Salario medio general	54.645,50	57.495,33	59.137,60
Brecha salarial	3,54%	3,22%	2,89%



Brecha salarial según la edad

(405-2)

Media de retribuciones anuales según la edad	2022			2023			2024		
	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
Mujeres	26	205	82	25	200	82	36	208	96
Salario medio mujeres	40.473,28	53.583,54	56.367,80	43.595,42	56.323,59	59.459,15	44.447,59	58.103,90	62.498,97
Hombres	60	512	263	71	502	278	93	500	280
Salario medio hombres	38.509,16	54.511,99	60.278,52	42.228,69	56.600,07	64.524,72	46.625,15	58.623,87	65.715,04
Salario medio general	39.102,96	54.246,53	59.349,01	42.584,61	56.521,30	63.370,89	46.017,46	58.471,11	64.893,92
Brecha salarial	-5,10%	1,70%	6,49%	-3,24%	0,49%	7,85%	4,67%	0,89%	4,89%



Brecha salarial según la clasificación profesional

(405-2)

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2022				
	Dirección	Mando	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	2	73	111	107	20
Salario medio mujeres	103.005,71	68.759,86	50.751,40	46.547,66	40.980,33
Hombres	4	107	198	37	489
Salario medio hombres	135.363,83	73.691,32	56.929,98	42.523,22	50.719,87
Salario medio general	124.577,79	71.691,34	54.710,49	45.513,60	50.337,17
Brecha salarial	23,90%	6,69%	10,85%	-9,46%	19,20%

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2023				
	Dirección	Mando	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	3	66	120	100	18
Salario medio mujeres	101.550,85	69.460,64	54.364,83	49.779,69	46.636,19
Hombres	6	102	211	42	490
Salario medio hombres	110.766,49	75.202,86	58.236,36	46.987,94	54.597,32
Salario medio general	107.694,61	72.946,99	56.832,79	48.953,96	54.315,23
Brecha salarial	8,32%	7,64%	6,65%	-5,94%	14,58%

Media de retribuciones anuales según la categoría profesional	2024				
	Dirección	Mando	Personal técnico	Personal administrativo	Personal operario
Mujeres	3	69	140	102	26
Salario medio mujeres	119.709,42	71.930,14	56.436,44	51.513,57	46.455,07
Hombres	5	99	248	31	490
Salario medio hombres	132.222,56	77.492,87	59.204,14	49.038,54	56.148,08
Salario medio general	127.530,13	75.208,18	58.205,49	50.936,68	55.659,67
Brecha salarial	9,46%	7,18%	4,67%	-5,05%	17,26%



Acción social y garantía de suministro

Un agua más social para un mundo más social

Acción social	2022	2023	2024
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (London Benchmarking Group, LBG)	212	194	209

Contribución social (M€)*	2022	2023	2024
Contribución social según LBG	2,8	2,5	2,7
Patrocinios	0,6	0,7	0,6
Proyectos propios y otros	2,2	1,8	2,1

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

Contribución a ONG y fundaciones (M€)*	2022	2023	2024
ONGs y fundaciones	1,7	1,5	2,3

(*) Fracción de la contribución social destinada a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones.

Patrocinios*	2022	2023	2024
Euros	694.040	653.483	564.549
Número de acciones	149	134	150

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

Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

Bonificaciones y ayudas	2022	2023	2024
Familias con tarifa social	56.757	60.987	64.637
Tarifa social (M€)	8,1	8,6	11,1

Altas sin derecho de uso	2022	2023	2024
Número	492	647 *	700

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



Satisfacción de los clientes

Nuestros clientes

Número de clientes	2022	2023	2024
Nº clientes	1.303.536	1.304.777	1.314.997

Número de suministros	2022	2023	2024
Hogares	1.259.690	1.267.764	1.276.381
Industrias	8.200	8.255	8.445
Comunidades de vecinos	49.553	50.222	50.987
Comercios	142.402	143.893	145.607
Servicios municipales	10.327	10.447	10.808
Total	1.470.172	1.480.581	1.492.228

Encuestas de satisfacción

Encuestas de escucha activa	2022		2023		2024	
	Valor NSS* acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	Valor NSS* acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)	Valor NSS* acumulado	Satisfacción con el trámite (sobre 5)
Global	63,91%	4,66	63,00 %	4,59	65,07 %	4,60
Llamada	64,98%	4,68	63,49 %	4,59	65,81 %	4,61
Visita	62,08%	4,39	58,11 %	4,49	62,32 %	4,58
Web	26,74%	4,17	34,97 %	4,22	37,03 %	4,24

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

Evolución satisfacción de los clientes	2022	2023	2024
Índice de satisfacción	7,42	7,55	7,72

Digitales y siempre accesibles

Canales de atención digital	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Contratos alta área de clientes (web)	560.735	38,14	621.626	41,98	677.955	45,38
Contratos con factura digital	326.981	22,24	419.642	28,34	486.751	32,58



Requerimientos y reclamaciones

Requerimientos	2022	2023	2024
Requerimientos para los diferentes canales de comunicación (OFEX, oficinas, atención telefónica, etc.)*	1.853.148	1.875.920	1.909.589

(*) 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	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Área de clientes (oficinas en red)	618.205	33,36	589.121	31,40	580.990	30,43
Oficinas presenciales	53.993	2,91	59.152	3,15	63.032	3,30
Atención telefónica	961.705	51,90	1.021.924	54,48	1.048.056	54,88
Correo electrónico	145.353	7,84	121.666	6,49	126.863	6,64
Otros canales	73.892	3,99	84.057	4,48	90.648	4,75
Total	1.853.148	100	1.875.920	100	1.909.589	100

Requerimientos generados durante el año natural por tipología	2022	2023	2024
Consultas	691.135	695.714	747.544
Reclamaciones comerciales	8.523	11.884	8.988
Reclamaciones técnicas	43.870	41.924	40.159
Solicitudes	1.109.234	1.126.002	1.112.583
Incumplimientos Carta de Compromisos*	386	396	315
Total	1.853.148	1.875.920	1.909.589

Reclamaciones* comerciales cerradas	2022	2023	2024
Número de reclamaciones	8.335	11.501	8.575
Favorables al cliente	3.459	4.015	3.333
Desfavorables al cliente	4.055	4.328	4.216
Otros	821	3.158	1.026 **

(*) Reclamación es una demanda que hace un cliente a Aigües de Barcelona porque no está de acuerdo con algún servicio prestado, factura, etc.

(**) En 2023, el aumento se debió al cambio de criterio a mediados de año en la tipificación de algunas de las peticiones realizadas por los clientes, en concreto las que hasta esa fecha se consideraban consultas sobre facturación, ya que pasaron a ser consideradas todas ellas reclamaciones de resolución inmediata. A principios de 2024 se ha normalizado esta situación, redefiniendo algunas de estas reclamaciones como consultas, de nuevo. Así, observamos una regularización del número de reclamaciones cerradas, que alcanzan casi el nivel de 2022.

Reclamaciones técnicas cerradas	2022	2023	2024
Número de reclamaciones	44.113	40.788	38.870

Reclamaciones atendidas en menos de nueve días*	2022	2023	2024
%	99,79	99,77	99,03

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

Carta de Compromisos	2022	2023	2024
Municipios	23	23	23
Número de suministros con Carta de Compromisos	1.470.196	1.480.600	1.492.247
Número de indemnizaciones según la Carta de Compromisos	288	249	108



Asesor del cliente

Asesor del cliente	2022	2023	2024
Reclamaciones totales recibidas	123	77	146

Estado de las reclamaciones a 31 de diciembre	2022	2023 *	2024
Cerradas	123	77	146
En curso	0	0	0

Reclamaciones según tipo (% sobre el total registrado)	2022	2023 *	2024
Consumo de agua o escape	52,85	55,84	47,26
Conceptos facturados	5,69	14,29	10,27
Proceso de contratación o cambio de nombre	22,76	7,79	10,27
Atención al cliente	15,45	20,78	28,09
Otros	3,25	1,30	4,11

Reclamaciones según tipo de gestión realizada %	2022	2023 *	2024
Mediación	87	82	70,5
Asesoramiento	2	5	11,0
No aceptadas	2	8	13,0
Transferidas a la empresa	9	4	3,4
Resolución <i>Customer counsel</i>	0	1	2,1

Reclamaciones según resultado obtenido (%)**	2022	2023 *	2024
Favorables o parcialmente favorables	80	79	71,9
Neutras: asesoría	13	13	20,6
Desfavorables	5	4	4,1
Ciente no acepta propuesta	2	4	3,4
Empresa no puede aplicar propuesta	0	0	0

(*) Los datos de 2023 se han actualizado a 31/12/24, por lo que no coinciden con los reportados el año anterior, que se extrajeron al cierre del año en estudio.

La mayoría de las reclamaciones gestionadas en 2024, al igual que en años anteriores, siguen siendo las relativas a discrepancias con el consumo facturado o al tratamiento de fugas.



Cadena de suministro responsable

(414-1)

Licitaciones	2022	2023	2024
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	55	52	94

(204-1, 413-1)

Compra local	2022	2023	2024
%	75,2	71,6	72,0

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (número de proveedores)	2022	2023	2024
Local (provincia de Barcelona)	984	953	967
Resto de Cataluña y España	377	384	390
Internacional	37	35	36

(204-1, 413-1)

Compra local y no local (M€)	2022	2023	2024
Local (provincia de Barcelona)	188,11	225,89	255,78
Resto de Cataluña y España	61,70	88,79	98,48
Internacional	0,30	0,67	0,81

(*) La normativa de aplicación en materia de contratación obliga a Aigües de Barcelona al lanzamiento de procesos de licitación que garanticen la concurrencia y la igualdad de trato entre los diferentes operadores. Este último año, se verifica cierta recuperación al alza del indicador respecto a 2023, año en el que determinadas prestaciones de volumen elevado se adjudicaron a empresas que no tenían su sede en la provincia de Barcelona.



% proveedores certificados *	2022	2023 **	2024
Proveedores con ISO 9001	84,7	73,4	65,8
Proveedores con ISO 14001	83,6	71,7	64,5
Proveedores con ISO 45001	72,9	60,2	56,7

(*) Este indicador se calcula en base al volumen de facturación.

(**) El cambio del contratista principal en "Aigües de Barcelona Serveis, Canalizacions i Obres" modificó, en 2023, la tendencia alcista que se tenía. Este contratista todavía se encuentra en proceso de obtener las certificaciones ISO, con previsión de alcanzarlo en 2025.

Evaluación de proveedores	2022	2023	2024
Proveedores evaluados	1.201	1.184	1.190
Valoración alta (8-10)	95%	92%	88%
Valoración media/alta (6-8)	5%	8%	12%
Valoración baja (menos de 6)	0%	0%	0%

(414-1)

Volumen de compra certificada RSC/ASG	2022	2023	2024
% ASG	-	58,1	57,8

A partir de 2023, se inició el cálculo del valor ASG (Scoring ASG), más alineado con las nuevas directivas en materia de sostenibilidad. Históricamente se hacía el cálculo de la RSC.

Resultados encuesta cadena de valor (base sobre 5)	2022	2023	2024
Facilidad para identificar y contactar con diferentes interlocutores de Aigües de Barcelona	4,29	4,24	4,21
Grado en el que AB apuesta por el diálogo con los proveedores	4,26	4,40	4,27
Cumplimiento en criterios de responsabilidad social y medioambiental y por prácticas responsables en la cadena de suministro	4,25	4,47	4,38
Información que Aigües de Barcelona pone a disposición de los proveedores	-	-	4,39
Información que Aigües de Barcelona pone a disposición sobre las licitaciones electrónicas	-	-	4,28
Portal de transparencia de Aigües de Barcelona	-	-	4,50
Memorias anuales de explotación, innovación y sostenibilidad	-	-	4,47
Políticas de Aigües de Barcelona	-	-	4,40
Iniciativas de acción social que Aigües de Barcelona lleva a cabo en la transformación de condiciones que generan desigualdades y problemas sociales, mejorando la autonomía de las personas en situación de vulnerabilidad	-	-	4,31
Medida en la que percibe que Aigües de Barcelona apuesta por la transparencia con los proveedores	-	-	4,38
Grado de satisfacción que supone a su empresa ser proveedor de Aigües de Barcelona	-	-	4,68



Innovación

Actividad repartida por líneas de investigación *	2022	2023	2024
L1: Recursos alternativos	35,1%	26,3%	13,4%
L2: Impacto del cambio global	13,6%	22,0%	20,6%
L3: Gestión eficiente de infraestructuras	9,7%	15,0%	17,2%
L4: Medio ambiente y salud	35,8%	20,7%	20,2%
L5: Agua y energía	3,6%	13,1%	11,2%
L6: Gestión de la demanda de agua	2,2%	2,9%	17,4%

(*) Los porcentajes representados son relativos al presupuesto de cada línea de investigación.

Esfuerzo en I+D+i (euros)	2022	2023	2024
Innovación de Aigües de Barcelona	1.208.827	1.108.036	1.686.066
Centro de investigación de Cetaqua	3.640.204	3.735.662	3.679.050
Total	4.849.031	4.843.698	5.365.116



Índice de contenidos GRI



A través del servicio "Content Index - Essentials", los servicios de GRI han revisado que el índice de contenidos GRI se ha presentado de forma coherente con los requisitos de elaboración de informes de acuerdo con los estándares GRI, y que la información del índice se presenta claramente y es accesible a las partes interesadas.

Declaración de uso	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua SA, ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares 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 Gestión del Ciclo Integral del Agua, SA C/ General Batet, 1-7 08028 Barcelona, España		✓		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	- Todas las actividades están localizadas en el área metropolitana de Barcelona. - No existen diferencias respecto al listado de entidades incluidas dentro del Estado de Información no Financiera (EINF) y las Cuentas Anuales (CCAA).		✓		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2024, ciclo anual 243		✓		
2-4	Actualización de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
2-5	Verificación externa	241-242		✓		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	52-60, 62-64, 67, 69-70, 131-139, 144, 186-191, 207-209, 229-233		✓		ODS 6, ODS 12, ODS 17
2-7	Empleados/as	103-104, 111-118, 219-222, 224-225		✓		ODS 8, ODS 12, ODS 17
2-8	Trabajadores que no son empleados	223		✓		ODS 8
2-9	Estructura de gobernanza y composición	158-160		✓		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	158-160		✓		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	158		✓		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	159-160		✓		
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	159-160		✓		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	205		✓		
2-15	Conflictos de interés	182, 205		✓	Principio 10	



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	159, 182		✓	Principio 10	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	159		✓		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Restricciones de confidencialidad (esta información afecta a personas muy concretas y pondría en riesgo su privacidad).			
2-19	Políticas de remuneración					
2-20	Proceso para determinar la remuneración					
2-21	Ratio de compensación total anual					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3-6, 15-32		✓		ODS 12
2-23	Compromisos y políticas	126-127, 169		✓	Principios 1 y 2	ODS 8, ODS 12
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	180-182		✓		ODS 12
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	182		✓	Principios 1 y 2	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	182		✓	Principio 10	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	En el año 2024 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o 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.		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
2-28	Afiliación a asociaciones	200		✓		ODS 17
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	193-196, 199-200		✓		ODS 17
2-30	Convenios de negociación colectiva	El 100% de los trabajadores/as de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos. 111, 114-115		✓	Principio 3	ODS 8, ODS 17



Estándares 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	198-199		✓		
3-2	Lista de temas materiales	198-199		✓		
Gestión del ciclo integral del agua (agua regenerada)						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	46-74, 207-209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
GRI 303 Agua y efluentes 2018						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	47-50, 52-60, 62-64, 67, 69-70, 207, 209		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	208		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-3	Extracción de agua	55, 207-208		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-4	Vertido de agua	208		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12
303-5	Consumo de agua	56, 86, 207-208, 214		✓	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	72-74, 170, 209		✓		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 2024 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción con un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 6
Energía y mitigación del cambio climático						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	42-44, 75-86, 210-213		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 7, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

GRI 302 Energía 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	82-83, 213		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7, ODS 12, ODS 13
GRI 305 Emisiones 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	77-78, 210-211		✓	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)	77-78, 210-211		✓	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)	77-78, 210-211		✓	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	210		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
305-5	Reducción de los GEI	78-79, 210-212		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15, ODS 17
Adaptación al cambio climático						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	44-50, 65-69, 86, 214		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 12, ODS 17
Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	87-91, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
GRI 306 Residuos 2020						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	88-89, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	88-89, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-3	Residuos generados	88-89, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
306-4	Residuos no destinados a eliminación	88-89, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
306-5	Residuos destinados a eliminación	88-89, 215-217		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14, ODS 15
Emisiones						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	92-95		✓	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	96-98		✓		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	103-115, 124-127, 222-224		✓	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6	
GRI 401 Empleo 2016						
401-1	Contratación de nuevos empleados/as y rotación de personal	220		✓	Principio 6	ODS 8
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106-108, 110, 170		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	106, 110		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	106		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-5	Formación de los trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	109-110		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores/as	106, 109-110		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores/as directamente vinculados mediante relaciones comerciales	106, 110, 223		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de salud y seguridad laboral	106, 107		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	108, 222-223		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	222		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
Acción social y garantía de suministro						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	33-39, 135-136, 140-143, 145-154, 189, 228		✓		ODS 1, ODS 4, ODS 6, ODS 8, ODS 10, ODS 11, ODS 17
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	33-36, 38-39, 140-143, 228		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 11
GRI 413 Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	146-154, 189, 228		✓		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	129-139, 229-231		✓		ODS 12
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	144		✓		ODS 12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2024 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓		ODS 12



Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

Atracción y fidelización del talento						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	104, 116-119, 224		✓		ODS 8
GRI 404 Formación y educación 2016						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	104, 116, 224		✓		ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesionales	100%		✓		ODS 8
Diversidad, equidad e inclusión						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	119-123, 158, 219, 224-227		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as	104, 122, 158, 219, 224-225		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
405-2	Ratio entre el salario base y la remuneración de las mujeres y los hombres	121, 225-227		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Buen gobierno y gestión de riesgos						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	156-178		✓	Todos los principios	ODS 12
GRI 201 Desempeño económico 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	33, 163		✓		ODS 12
Tecnología e innovación						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	62-64, 201-203, 234		✓		ODS 9

Estándares GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con Pacto Mundial	Correlación con los ODS
----------------	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	-------------------------------	-------------------------

Gestión de datos y ciberseguridad						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	170-172, 177		✓		ODS 9
Cadena de suministro responsable						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	184-191, 232-233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	189, 232		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado los filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	187, 232-233		✓		ODS 8, ODS 11, ODS 12
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	14-31		✓		
Construcción de alianzas y comunicación con los grupos de relación						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	192-200		✓		ODS 17
Ética empresarial						
GRI 3 Temas materiales 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	179-183		✓	Principio 10	ODS 12

01
02
03
04
05



Tabla de cobertura de aspectos materiales

Tabla de cobertura de aspectos materiales

Tema material	Cobertura *	Implicación **
Gestión del ciclo integral del agua (agua regenerada)	Interna y externa	Directa e indirecta
Energía y mitigación del cambio climático	Interna y externa	Directa e indirecta
Adaptación al cambio climático	Interna y externa	Directa e indirecta
Economía circular y uso eficiente de los recursos (diferentes del agua)	Interna y externa	Directa
Emisiones	Interna y externa	Directa
Protección del litoral y biodiversidad	Interna y externa	Directa
Bienestar, conciliación y condiciones laborales	Interna y externa	Directa e indirecta
Acción social y garantía de suministro	Interna y externa	Directa e indirecta
Satisfacción de los clientes	Interna y externa	Directa
Atracción y fidelización del talento	Interna y externa	Directa e indirecta
Diversidad, equidad e inclusión	Interna y externa	Directa
Buen gobierno y gestión de riesgos	Interna y externa	Directa e indirecta
Tecnología e Innovación	Interna y externa	Directa e indirecta
Gestión de datos y Ciberseguridad	Interna y externa	Directa
Cadena de suministro responsable	Interna y externa	Directa e indirecta
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

(*) 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

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.

■ ■ ■
The better the question.
The better the answer.
The better the world works.



Ernst & Young, S.L.
Torres Sarrià A
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

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 2024" (en adelante, la Memoria) de Aigües de Barcelona adjunta y en su "Índice de contenidos GRI". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Estrategia 2030 y Rendición de Cuentas y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.

Denominación Social: Calle de Ramón y Cajal, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, S. 130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, toje nº 87.690-1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Shape the future
with confidence

2

- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.



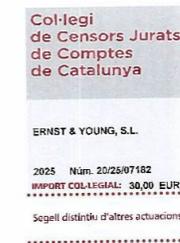
Shape the future
with confidence

3

Conclusión

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2024 adjunta revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, conforme a los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.



ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

27 de junio de 2025

05



Contacto

La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, podéis poneros en contacto con este departamento a través de los siguientes canales:

Dirección postal:

C/ General Batet, 1-7

08028 Barcelona

Dirección electrónica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

2025 © Aigües de Barcelona