



**CLASE 8.<sup>a</sup>**  
M. 0.000.000



ON1284001



**Aigües de  
Barcelona**

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

**ESTAT D'INFORMACIÓ**

**NO FINANCERA**

**CORRESPONENT A L'EXERCICI 2018**



ON1284002

**CLASE 8.<sup>a</sup>**



## Índex

1. Model d'empresa.....	3
2. Una estratègia compromesa amb la sostenibilitat.....	7
3. Ètica i transparència, base de la nostra cultura empresarial .....	16
4. Gestió econòmica responsable .....	19
5. Innovació com a palanca de futur .....	20
6. Informació sobre qüestions mediambientals .....	21
7. Informació relativa a temes socials i de persones treballadores .....	29
8. Respecte als drets humans .....	42
9. Lluita contra la corrupció i el suborn.....	43
10. Relació amb la societat .....	44
11. Cadena de subministrament.....	51
12. Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018 de 28 de desembre de 2018 de informació no financera i diversitat. ....	53



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284003

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

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

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

En l'elaboració d'aquest informe i la selecció dels seus continguts s'han tingut en compte els resultats de l'anàlisi de materialitat dut a terme el 2017 (vegeu l'apartat «Involucrem els nostres grups de relació en la gestió de l'organització»). D'aquesta manera, en aquest estat d'informació no financera s'indica, per a cada qüestió proposada per la Llei 11/2018, el grau de rellevància que tenen per a la companyia les polítiques associades, els riscos relacionats i els indicadors de referència utilitzats per fer-ne el seguiment i l'avaluació.



CLASE 8.ª

REGISTRADO



ON1284004

## 1. Model d'empresa

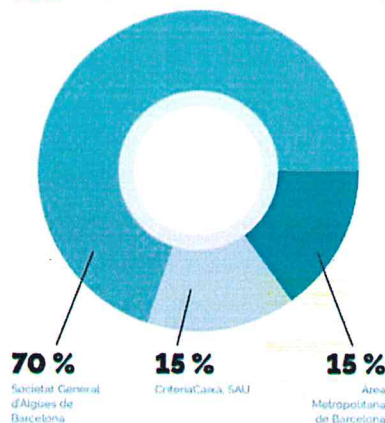
Des de fa anys, acompanyem la ciutat de Barcelona i l'àrea metropolitana en el seu desenvolupament i creixement. Gràcies a la nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua, **garantim una excel·lent qualitat dels nostres serveis**. Som experts compromesos a oferir solucions responsables que cobreixin les necessitats de la ciutadania.

- **Visió:** ser un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua.
- **Missió:** contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Cuidar l'aigua i fer ciutat d'acord amb el nostre compromís amb les persones.

L'any 2013, ens vam constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, societat publicoprivada, i vam passar a gestionar tot el cicle urbà de l'aigua per aprofitar les sinergies d'aquest model integrat.

### Composició accionarial

Aigües de Barcelona  
(102-45)



**Gestionem el cicle integral de l'aigua** a l'àrea metropolitana de Barcelona, des de la captació fins a la potabilització, el transport i la distribució, així com la depuració de les d'aigües residuals abans de ser reutilitzades o retornades al medi natural.

El nostre objectiu és garantir la gestió responsable del cicle de l'aigua i ho fem gràcies a una xarxa d'instal·lacions capdavantera i distribuïda per diversos municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

### Experts en la gestió del cicle integral de l'aigua

A Aigües de Barcelona entenem que, per a una gestió correcta i eficient d'aquest bé bàsic, és necessari mantenir una estreta relació amb les institucions públiques i cooperar amb els diferents actors implicats en la gestió del cicle de l'aigua. Aquest diàleg permanent en el temps ens permet avançar cap a la millora continuada i l'aprenentatge mutu.

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



CLASE 8.<sup>a</sup>

REGISTRO



ON1284005

### 1.1 Activitat de la companyia

Aigua potable	2018
Municipis	23
Habitants	2.892.313
Volum lliurat d'aigua pròpia a la xarxa (hm <sup>3</sup> /any)	113,96
Nombre d'ETAP explotades per Aigües de Barcelona	6
Quilòmetres de xarxa	4.660,95
Nombre de dipòsits	73,00
Centrals de bombament	68,00
Vàlvules reguladores	131

Aigua per a usos no potables	2018
Municipis	10

Clavegueram	2018
Municipis servits	15
Habitants servits	495.838
Quilòmetres de xarxa i col·lectors	1.368,97

Aigües depurades	2018
Municipis (* Inclou els municipis que no pertanyen a l'AMB, però connectats a la xarxa de col·lectors metropolitans.	40
Habitants	3.342.000
Depuradores	7
Estacions de bombament	39
Càrrega contaminant equivalent (HE)	4.049.843
Capacitat total de depuració (m <sup>3</sup> /dia)	1.042.900

Reutilització	2018
Municipis	4
Volum d'aigua reutilitzada (m <sup>3</sup> /any)	2.823.118

Telecontrol	2018
Milions de registres diaris	1,5
Estacions remotes	112
Sensors a la xarxa d'abastament	5.600



ON1284006

CLASE 8.<sup>a</sup>

IMPRESA

## 1.2 Estructura organitzativa i òrgans de govern

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



### Composició del Consell d'Administració

Càrrec	Nom
President	Àngel Simon
Conseller delegat	Sociedad General de Aguas de Barcelona (persona física representant, Albert Martínez)
Vicepresident	Arsenio Olmo
Conseller	Josep Bagué
Consellera	Marta Colet
Consellera	Montserrat Colldeforns
Conseller	Josep Dolz
Conseller	Ramón Folch
Consellera	Marta Palacio
Conseller	Jordi Parés
Conseller	Manuel Raventós
Conseller	Miquel Roca
Conseller	Jordi Ros
Conseller	Jordi Serra
Secretari conseller	Esteve Arimany
Vicesecretari conseller	Alejandro Jiménez





CLASE 8.<sup>a</sup>  
BARCELONA



ON1284008

## 2. Una estratègia compromesa amb la sostenibilitat

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

La concentració de la població en grans àrees metropolitanes, l'impacte del turisme i la pressió que exerceix l'agricultura sobre els recursos hídrics, entre d'altres, posen de manifest que no s'està fent un bon ús de l'aigua. Es preveu que en el futur no disposarem de tants recursos hídrics com fins ara, fet que sens dubte comporta un problema i, a la vegada, un repte per a l'abastament d'aigua a Barcelona i la seva àrea metropolitana. Per aquest motiu cal planificar correctament els recursos hídrics.

Amb aquestes premisses, a Aigües de Barcelona hem apostat per la regeneració i la reutilització com a millors alternatives per garantir el subministrament d'aigua potable, i podem afirmar que disposem de la tecnologia per poder garantir el subministrament en cas de sequera.

Aquests esforços, però, han d'anar de la mà d'una conscienciació ciutadana que faci una bona gestió de l'aigua, per evitar tornar a trobar-nos en una situació extrema que dificulti el subministrament.

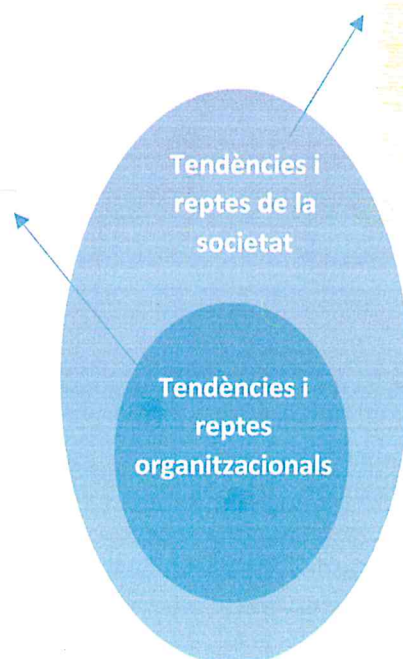
La pèrdua de la confiança de les institucions i els nous canvis tecnològics fan que les empreses hagin de fomentar una transparència més elevada i treballar de la mà de la innovació per adaptar-se a les noves tecnologies, aportant en tot moment seguretat als ciutadans.

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

### Reptes i tendències

El regulador, l'Administració i la ciutadania prenen un rol més actiu en la prestació del servei.

REpte: potenciar la bidireccionalitat i el diàleg amb la ciutadania, fent ús de les noves eines i canals de comunicació.



- **INESTABILITAT SOCIAL I POLÍTICA**  
Més polarització a les institucions representatives.  
Falta de consensos polítics transversals en l'àmbit espanyol i català.  
REpte: garantir l'accés a l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat i vetllar per l'estabilitat de l'entorn.
- **PÈRDUA DE LA CONFIANÇA DE LES INSTITUCIONS**  
Índex de confiança Edelman 2018:  
- Govern 43 %  
- Empreses 52 %  
- ONG 53 %  
- Mitjans de comunicació 43 %  
REpte: nova oportunitat per a les empreses per fomentar una transparència, una ètica empresarial i una contribució social més elevades.
- **NOUS CANVIS TECNOLÒGICS**  
Incertesa sobre la intel·ligència artificial.  
Proliferació d'extraccions d'informació a les empreses mitjançant ciberatacs.  
REpte: afrontar de manera proactiva i positiva els riscos derivats d'un entorn tecnològic canviant.
- **OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**  
Objectius globals amb fites per assolir d'ara al 2030  
REpte: objectius establerts a escala mundial perquè tots els agents de la societat treballin per donar resposta als principals reptes als quals s'enfronta el planeta.





ON1284009

CLASE 8.ª

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

Tenim el desig de convertir-nos en un exemple d'organització responsable, innovadora i solidària, compromesa amb les persones i la societat, amb el desenvolupament social i amb la preservació del medi ambient.

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

### Grups de relació



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

El 2017, a Aigües de Barcelona **vam actualitzar l'anàlisi de materialitat**, amb la finalitat d'identificar els temes en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental més rellevants per als nostres grups de relació.

Aquesta anàlisi es va fer mitjançant un procés participatiu en el qual es van implicar tant l'organització com els nostres grups de relació. De manera consensuada amb la Direcció, els temes que van assolir puntuacions superiors al 80 % (en ambdós casos) van ser considerats rellevants per a l'organització. A més a més, tenint en compte l'activitat d'Aigües de Barcelona, es va estimar determinar com a rellevant el tema «Control dels vessaments al mar». Aquest exercici de diàleg bidireccional ens ha ajudat a enfocar la nostra estratègia tenint en compte les necessitats i les expectatives reals dels nostres grups de relació.

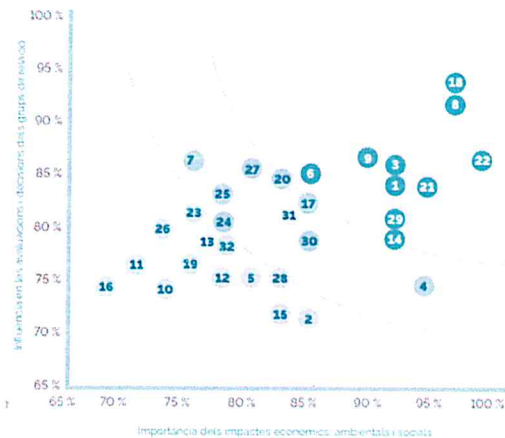


ON1284010

**CLASE 8ª**

AGUA DE BARCELONA

**2.2 Anàlisi de materialitat**



ID	TEMA	ID	TEMA
18	Qualitat de l'aigua potable	7	Claredat en les tarifes
8	Garantia de subministrament del servei d'aigua als usuaris en situació de vulnerabilitat	25	Consum energètic
22	Gestió dels períodes de sequera	24	Control dels vessaments al mar
21	Reutilització de l'aigua tractada	28	Minimització de l'impacte de les operacions
3	Ètica i compliance	23	Conscienciació i sensibilització sobre l'ús sostenible de l'aigua
9	Satisfacció dels usuaris	32	Preservació de la biodiversitat
1	Bon govern i transparència	13	Diversitat i igualtat
20	Inversions sostenibles	2	Gestió del risc
14	Seguretat i salut laboral	5	Sostenibilitat financera
6	Transparència en la gestió dels serveis	15	Diàleg i relació amb els empleats
4	Gestió de la reputació i la comunicació	12	Formació i desenvolupament dels nostres empleats
20	Eficiència de les xarxes de distribució de l'aigua	26	Generació de gasos amb efecte d'hivernacle
17	Desenvolupament de la comunitat local	19	Tecnologies intel·ligents
31	Residus	10	Compensació i prestacions als empleats
27	Adaptació al canvi climàtic	11	Mesures de conciliació per a empleats
30	Transferència de coneixements i innovació	16	Gestió responsable de les compres

**2.3 Els nostres compromisos**

Durant el 2018, a mesura que ens apropem a l'any 2020, fita de l'estratègia d'Aigües de Barcelona (Estratègia Aigües 2020), hem aprofitat l'oportunitat de tornar a revisar el nostre full de ruta des d'un punt de vista holístic. Això vol dir mirar més enllà del 2020, entenent on som ara i on volem ser en el futur, i analitzant com podem influir i inspirar accions positives en el medi ambient i la societat.

D'aquest exercici n'han sorgit set nous compromisos ajustats a les demandes dels diferents grups amb els quals ens relacionem, que ens han de servir per assolir el nostre pla estratègic A2020, un pla directament lligat als Objectius de Desenvolupament Sostenible i al seu full de ruta, amb la mirada posada al 2030.

Compromisos:

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







ON1284013

CLASE 8.<sup>a</sup>

2.5.1 Objectius estratègics Aigües 2020

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2017	2018	Valoració	
Persones	Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.	Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.	Nombre de famílies acollides a BFS, tarifa social o mesures de flexibilitat de pagament	30.655	35.675		
	Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els nostres grups de relació.	Millorar un 5 % la percepció global de la satisfacció amb la feina a Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).	Índex de satisfacció de les persones treballadores	7,32 1,08 %	-	-	
		Millorar un 5 % el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).	Índex de satisfacció dels ciutadans	7,34 3,38 %	7,73 8,87 %		
		Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).	Índex de satisfacció dels proveïdors	7,1 4,41 %	7,2 5,88 %		
		Augmentar un 10 % el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70 %).	Volum de compra certificada amb RSC	67,6 % -0,15 %	66,38 % -1,95 %		
		Assolir un valor del 35 % de dones en càrrecs directius o de comandament.	Percentatge de dones en càrrecs directius o de comandament	35,48 %	33,33 %		
	Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.	Reduir un 20 % l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).	IND 144 – Índex de gravetat d'accidents	0,5 -1,96 %	0,27 -47,06 %		
		Reduir un 20 % l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015* (13,43).	IND 145 – Índex de freqüència	10,39 -22,64 %	7,54 -43,86 %		
		Ampliar les mesures de benestar personal al 70 % de la plantilla.	Percentatge de treballadors que gaudeixen de mesures de benestar personal	60 %	63,29 %		
		Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.	Percentatge de treballadors que participen en projectes d'innovació i coneixement	19,53 %	24,12 %		



ON1284014

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

Missió	Compromís	Objectiu	Indicador	2017	2018	Valoració
Aigua		Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.	Volum d'aigua introduïda al sistema per habitant i dia (litres/hab./dia)	187,13	182,83	
	Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.	Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.	Reducció de l'ANR en habitants equivalents Suez (125 litres/hab./dia)	10.993	28.818	
		Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.	Recursos alternatius: capacitat de retorn aigua prepotable	2,81 %	2,14 %	
Ciutat	Reduir les nostres emissions de CO <sub>2</sub> .	Reduir un 10 % l'emissió de tones de CO <sub>2</sub> respecte de l'any 2015 (138.270,15 t CO <sub>2</sub> equivalents).	Percentatge de reducció de tones de CO <sub>2</sub> emeses respecte a l'any 2015 (138.270,15 t)	90.106 t CO <sub>2</sub> equivalents 34,83 %	(*)	
		Augmentar un 10 % l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).	kWh generats d'energia verda	19.163.993 kWh 18,46 %	18.842.120 kWh 16,47 %	
	Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.	Reciclar el 50 % de les terres generades a les obres de canalització.	Percentatge de sorres reutilitzades respecte al total	-	17 %	
		Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.	Nombre de projectes que fomentin la biodiversitat	11	13	
	Mantenir-se entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.	Consum domèstic per habitant i dia (litres/hab./dia)	104,1 3a ciutat	103,4 2a ciutat		
Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.	Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.	Nombre de convenis, projectes, aliances i col·laboracions vigents (LBG)	68	82		

(\*) El 2018 no s'ha fet enquesta de clima.

(\*\*) Per raó que Aigües de Barcelona està adherida als acords voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i que els valors de càlcul de l'empremta es calculen amb factors d'emissió publicats el març-abril de 2019, el càlcul de les emissions de CO<sub>2</sub> s'inclouran a l'Informe de sostenibilitat que la companyia publicarà el mes de maig.

## 2.6 Gestió del risc

Els riscos són inherents a tots els negocis i activitats empresarials. Identificar-los i afrontar-los eficaçment ens permet assolir els nostres objectius organitzacionals i avançar-nos pel que fa a la prevenció, la detecció i la gestió.

A Aigües de Barcelona, hem consolidat els procediments i els mecanismes que ens permeten dur a terme una bona gestió dels riscos en els diferents àmbits: econòmic, ambiental, social i de governança. Això



ON1284015

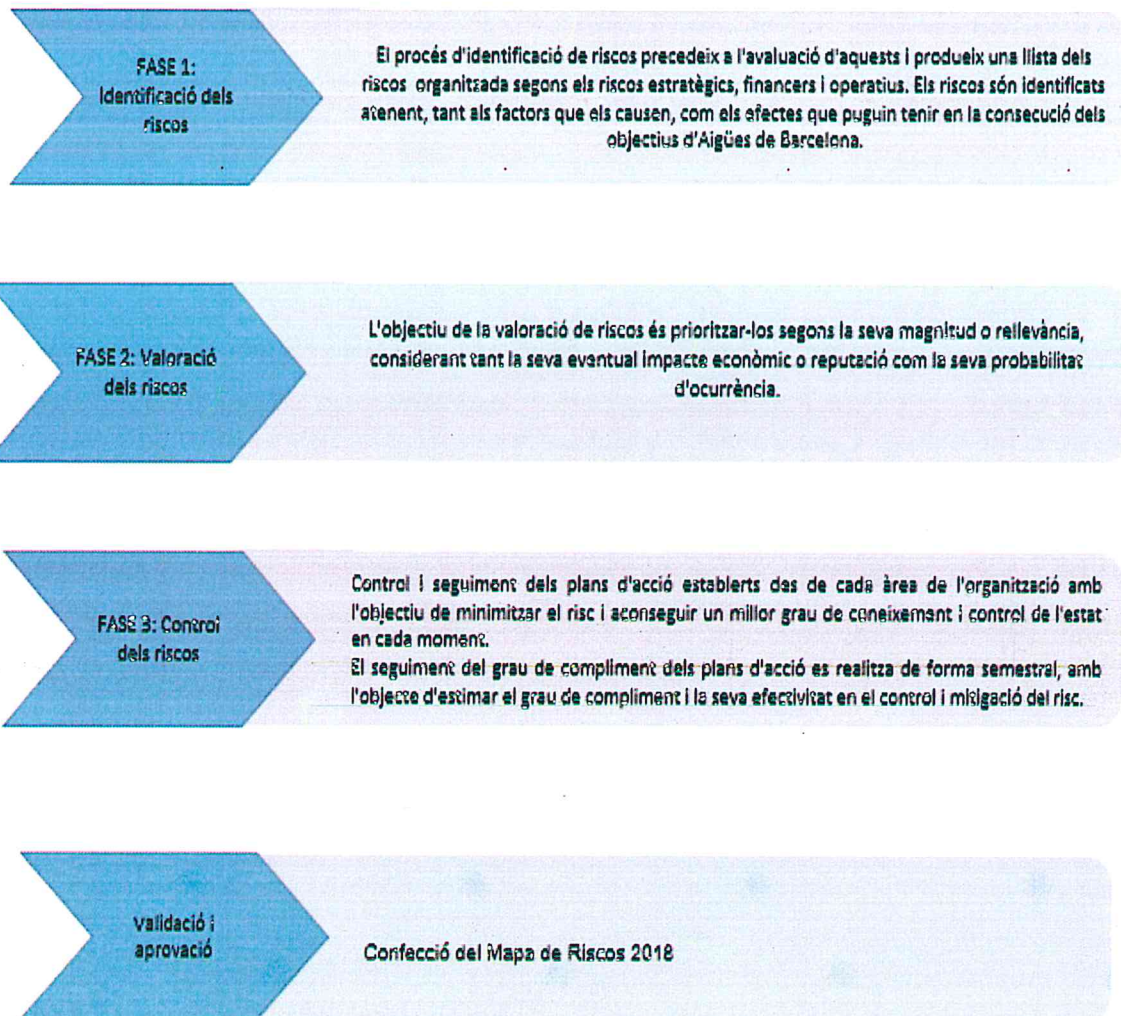
### CLASE 8.ª

ens permet prendre decisions estratègiques enfocades a prevenir aquests riscos i treballar alineats amb l'assoliment dels objectius de la companyia, recollits a l'estratègia Aigües 2020, i altres objectius operacionals.

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

#### 2.6.1 Procediment d'identificació i anàlisi de riscos

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





ON1284016

## CLASE 8.<sup>a</sup>

OPERATIVITAT

### 2.6.2 Categorització dels riscos

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



Després de la revisió i l'agrupació de la informació, s'ha confeccionat el Mapa de riscos 2018, que recull els riscos identificats considerant tant l'impacte com la probabilitat d'ocurrència. El Mapa de riscos ha estat aprovat pel Comitè de Direcció i ha estat presentat a la Comissió d'Ètica, Compliment i Govern Corporatiu del Consell d'Administració.

### 2.6.3 Sistemes de gestió operacionals

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

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

Des del punt de vista de la **sostenibilitat global de la companyia**, disposem d'una política de gestió integrada d'acord amb els principis de protecció del medi ambient, la gestió energètica eficient i la prevenció de riscos laborals. Així mateix, des de l'any 2016, s'integra la SG21 en la gestió de la responsabilitat, que incorpora, a més dels aspectes esmentats, la prevenció de la corrupció i el compliment dels drets humans.





ON1284017

### CLASE 8.<sup>a</sup>

REPARTIT

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



3.

### Ètica i transparència, base de la nostra cultura empresarial

El nostre model de governança pretén ajustar l'actuació de tots els nostres professionals a les conductes més estrictes d'ètica i d'integritat, les quals regeixen la nostra companyia. Amb aquesta finalitat hem desenvolupat i aprovat mecanismes per assegurar el compliment dels compromisos subscrits per l'organització i de la legalitat vigent.

El nostre **objectiu és actuar de manera transparent i responsable**, avançant-nos a la normativa, prevenint possibles riscos del seu incompliment i establint un sistema transparent de lluita contra la corrupció. En aquest sentit, el nostre marc ètic està format pels recursos següents:

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



ON1284018

### CLASE 8.<sup>a</sup>

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

#### **Millorem de manera continuada el nostre marc ètic**

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

- Política de relacions amb autoritats i funcionaris públics
- Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos
- Política de patrocini, mecenatge i col·laboració
- Política de seguretat de la informació i ús de les TIC
- Política de compliment ambiental
- Política de compliment fiscal

A més, aquest any 2018, a proposta de la *compliance officer*, el Consell d'Administració ha aprovat l'actualització de les polítiques següents:

- Política de patrocini, mecenatge i col·laboracions, a l'efecte de clarificar conceptes. Entre altres millores, s'ha incorporat com a annex un procediment operatiu per a la formalització de convenis de col·laboració empresarial, contractes de patrocinis i donacions.
- Política d'actuació en el sector privat i conflictes d'interessos i política de relació amb autoritats i funcionaris públics, a l'efecte, entre d'altres, de concretar situacions que són susceptibles de constituir un conflicte d'interessos, clarificar el concepte d'atencions o regals. Com a mesura preventiva de corrupció i suborn es prohibeix en les relacions amb el sector privat sol·licitar regals, avantatges o favors, per a un mateix o un tercer, de clients, proveïdors, subcontractistes i altres assimilats amb els quals Aigües de Barcelona manté relacions comercials.

### **3.1 Canal ètic**

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

#### **3.1.1 Comunicacions rebudes per mitjà del canal ètic**

Durant el 2018, la *compliance officer* ha rebut 19 comunicacions, deu consultes vinculades principalment amb procediments d'aprovació relacionades amb patrocinis i mecenatges, vuit consultes i, finalment, una comunicació relativa a les polítiques aplicables a regals i atencions emeses/rebudes.

No hi ha hagut cap comunicació relativa a suposats incompliments.



ON1284019

CLASE 8.<sup>a</sup>

### 3.1.2 Formació i sensibilització

Periòdicament, formem els nostres treballadors en el marc ètic d'Aigües de Barcelona i, d'aquesta manera, reforcem el seu compliment en la seva activitat diària. El 2018 hem dut a terme dues modalitats formatives:

- **Formació *online***, basada en la versió del Codi ètic actualitzada el 2017, en el model de prevenció, gestió i detecció de riscos penals i en les principals polítiques aprovades pel Consell d'Administració, relacionades més amunt.
- **Formació presencial especialitzada**, amb sessions presencials a diversos professionals, a càrrec d'un catedràtic de dret penal, centrades en els temes següents:
  - *Compliance* en procediments de contractació (negociacions privades i licitacions públiques).
  - *Compliance* en l'àmbit industrial i de medi ambient.
  - *Compliance* en l'àmbit de relacions amb les administracions públiques.
  - *Compliance* en les finances.
  - *Compliance* en l'àmbit de recursos humans i prevenció de riscos laborals.

Així mateix, s'han dut a terme les accions següents:

- Presentació «Estructura ètica i *compliance officer*», amb sessions de difusió presencials a diversos centres de treball.
- Inclusió d'un apartat centrat en el marc ètic de l'organització dins del manual de benvinguda als nous professionals.

Una novetat important del 2018 ha estat l'adaptació al nou Reglament general de protecció de dades, que està vinculat al nostre sistema de *compliance*. Les principals accions en què hem treballat són les següents:

- Nomenament de la delegada de Protecció de Dades (DPD) d'Aigües de Barcelona pel Consell d'Administració del març del 2018.
- Comunicació formal de nomenament de la DPD a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- Aprovació per la Direcció, havent-ne informat el Consell d'Administració, de les noves polítiques de protecció de dades, que han estat oportunament comunicades i difoses a tots els professionals.
- Creació del canal intern i extern per atendre peticions relacionades amb la protecció de dades: [dpo@aiguesdebarcelona.cat](mailto:dpo@aiguesdebarcelona.cat).
- Elaboració d'un vídeo divulgatiu de sensibilització en la protecció de dades i la seva difusió a tots els treballadors.
- Sessions formatives específiques a diverses direccions, que en el seu dia a dia habitualment tracten dades personals.

## 3.2 Transparència

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

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

Durant el 2018, s'han fet diferents auditories externes del portal que han donat lloc a la incorporació de millores de contingut i per facilitar l'accés a la informació de manera més àgil.



ON1284020

CLASE 8.<sup>a</sup>

PAGAR

#### 4. Gestió econòmica responsable

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

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

D'acord amb els comptes anuals de la companyia de l'exercici 2018, el **benefici net** ha estat de **22.939.368 euros**.

L'**impost sobre beneficis** de l'any 2018 ha estat de **8.803.613 euros**.

Quant a **subvencions públiques rebudes**, l'import efectivament liquidat ha estat de **92.010 euros**.

A més, hem destinat a la societat **2,7 milions d'euros** en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona i **3,6 milions d'euros** al **Fons de solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat**.

##### 4.1 Recursos (econòmics) dedicats al medi ambient

Despesa mediambiental	Euros
Auditories i gestió mediambiental	18.903
Gestió de residus	224.481
Despeses en formació i sensibilització ambiental	45.545
Qualitat de recurs	382.770
Mobilitat	24.872
Biodiversitat	998
<b>Total</b>	<b>697.569</b>

##### Prevenió de riscos ambientals

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

a) El pagament de les despeses en què l'assegurat estigui obligat a incórrer, d'acord amb la llei, per a la restitució del medi ambient al seu estat abans del sinistre, de conformitat amb la garantia de responsabilitat mediambiental.

b) Les indemnitzacions o les despeses de les quals pugui resultar civilment responsable l'assegurat, d'acord amb la llei, per danys corporals, materials i perjudicis que es derivin dels anteriors, causats a tercers, de conformitat amb la garantia de responsabilitat civil per contaminació.

c) Els danys indicats en els apartats a i b i derivats de l'activitat de transport.

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



ON1284021

CLASE 8.<sup>a</sup>

## 5. Innovació com a palanca de futur

Les activitats d'innovació formen part de la identitat d'Aigües de Barcelona. Són motor de generació, incorporació i transmissió de coneixements, que ens permeten generar valor social, econòmic i mediambiental tant a la ciutat com a la ciutadania.

Desenvolupem bona part de la nostra recerca, desenvolupament i innovació (R+D+I) per mitjà de Cetaqua, el Centre Tecnològic de l'Aigua, que promou i desenvolupa projectes de recerca per crear coneixement en noves tecnologies relacionades amb el cicle integral de l'aigua.

Partim de la premissa que la creació de nous coneixements és una de les principals fonts de riquesa i de benestar social. És per aquest motiu que, amb l'objectiu d'abordar el repte de millorar el benestar dels ciutadans, entenem la innovació com una part intrínseca de la nostra cultura en tots els àmbits de l'organització.

Per assolir aquest objectiu, potenciem el desenvolupament del talent intern, alhora que ens complementem per mitjà de col·laboracions amb agents externs que ens aporten una visió diferent apostant per la innovació oberta.

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

Nombre de projectes per línies de recerca	2018
Recursos alternatius	4
Gestió eficient d'infraestructures	18
Medi ambient i salut	16
Aigua i energia	5
Impacte del canvi global	26
Gestió de la demanda d'aigua	2
<b>Total</b>	<b>71</b>

Inversió en R+D+I	€
Pressupost en innovació d'Aigües de Barcelona	1.237.162
Pressupost en centre de recerca de Cetaqua	3.711.002
<b>Total</b>	<b>4.948.164</b>



ON1284022

CLASE 8.ª

SECRET

## 6. Informació sobre qüestions mediambientals

Un aspecte fonamental en la gestió de l'aigua és la vigilància, el seguiment i el control dels nivells de quantitat i qualitat de les aigües. A Aigües de Barcelona hem d'abastir prop de 3 milions de persones amb els recursos de diferents orígens (aigua superficial, subterrània i dessalada). L'escassetat de recursos hídrics suposa un repte que requerirà incorporar nous recursos de sanejament i reutilització de l'aigua.

En aquest sentit, un dels objectius per a una gestió més eficient en el qual estem treballant és augmentar la reutilització de l'aigua del Llobregat, incrementant-ne el cabal i disminuint la necessitat de l'aigua provinent del riu Ter, on ara molts litres d'aigua provinents d'aquest riu van a parar al mar. Tanmateix, l'eficiència en la xarxa es converteix també en un aspecte clau per assegurar que el recurs de l'aigua es gestiona de la manera més responsable possible i se n'evita al màxim el desaprofitament.

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

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

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

### 6.1 Ús sostenible dels recursos

La realitat actual de la situació de l'aigua a Catalunya, amb períodes de pluges irregulars i reserves limitades d'aigua a les conques internes, ens porta a apostar per la reutilització de l'aigua com a estratègia clau per garantir l'abastament de l'àrea metropolitana de Barcelona en el futur.

Anticipant-nos a aquesta necessitat, a Aigües de Barcelona estem invertint en projectes de reutilització per donar una resposta sostenible a la gestió de l'aigua.

#### Aigua regenerada per tornar-la al riu Llobregat

Un dels projectes que s'han posat en marxa és la reutilització de l'aigua a l'EDAR El Prat de Llobregat. Habitualment, l'aigua sortint de la depuradora s'aboca, amb totes les garanties, mar endins. La instal·lació del Baix Llobregat disposa d'una estació regeneradora d'aigües residuals (ERA) que pot produir més de 300 milions de litres d'aigua regenerada al dia, un volum equivalent a més de 100 piscines olímpiques diàries, i d'una canonada de 15 km que, mitjançant un tractament fisicoquímic especial de filtració i desinfecció, permet que l'aigua sigui apta per ser abocada al riu Llobregat amunt i tornar a integrar-la en el cicle amb una qualitat excel·lent. Es podrien impulsar diàriament riu amunt uns 250 milions de litres.

El cost de la reutilització és de 14 cèntims per cada 1.000 litres d'aigua, un preu tres vegades inferior al de les dessaladores.



ON1284023

**CLASE 8.ª**

MATERIA

Dades significatives

<b>Aigua lliurada (hm<sup>3</sup>)</b>	<b>2018</b>
Pròpia superficial	85,2
Pròpia subterrània	28,76
Compra d'aigua	79,05
<b>TOTAL</b>	<b>193,01</b>

<b>Extracció d'aigua</b>	<b>2018</b>
Extracció total dels aqüífers sotmesos a recàrrega (m <sup>3</sup> )	28.622.302

<b>Recàrrega d'aqüífers</b>	<b>2018</b>
Recàrrega en profunditat d'aqüífers (m <sup>3</sup> )	0

<b>Aigua tractada</b>	<b>2018</b>
Quantitat total d'aigua tractada en EDAR (m <sup>3</sup> )	278.332.384

<b>Càrregues i percentatge d'eliminació de contaminants a les EDAR</b>	<b>2018</b>
DBO5 d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	397
DBO5 d'aigua de sortida a EDAR (ppm)	13
Percentatge de reducció de DBO5	97%
DQO d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	737
DQO d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	55
Percentatge de reducció de DQO	92%
Sòlids en suspensió (SS) de l'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	387
SS d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	20
Percentatge de reducció de SS	95%
Nitrogen d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	69
Nitrogen d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	33
Nitrogen retirat (ppm)	36
Fòsfor d'aigua d'entrada a EDAR (ppm)	10
Fòsfor d'aigua de sortida d'EDAR (ppm)	2
Fòsfor retirat (ppm)	7

<b>Reutilització</b>	<b>2018</b>
Agricultura (m <sup>3</sup> )	135.200
Medi ambient (m <sup>3</sup> )*	2.611.968
Recreatiu (m <sup>3</sup> **)	75.950



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284024

### 6.1.1 L'eficiència de la xarxa

El Centre de Control Operatiu d'Aigües de Barcelona és una peça essencial per assegurar una gestió responsable, que treballa de manera ininterrompuda els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia per tal de supervisar paràmetres clau del servei d'abastament, com ara aspectes de qualitat i de gestió d'incidències.

El 2018, hem assolit l'objectiu d'arribar al 85,04 % d'eficiència en la xarxa.

A més, l'aposta per la millora continuada fa que any rere any treballem per reduir les pèrdues d'aigua mitjançant mesures destinades a millorar el rendiment hidràulic. Això ens ha fet obtenir una eficiència que se situa 12 punts per sobre de la mitjana de la resta d'empreses.

## 6.2 Una estratègia circular

Un dels reptes del segle XXI serà combatre el canvi climàtic provocat per l'acció de l'home. En aquesta lluita, cal un compromís per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH), promovent l'ús d'energies renovables i augmentant l'eficiència energètica, amb l'objectiu de reduir, d'aquesta manera, el consum de combustibles fòssils no renovables.

Els desastres naturals i els canvis meteorològics, amb sequeres més greus, també fan més fràgil la gestió del recurs de l'aigua, per la qual cosa cal prendre mesures per adaptar-se i millorar la capacitat d'actuació davant d'aquest nou escenari.

Paral·lelament, la qualitat de l'aigua dels rius disminueix per l'activitat humana i les zones humides es van perdent (en els últims 50 anys se n'han perdut un 60 %). Per això, treballem per conservar la biodiversitat, ser energèticament eficients i autosostenibles, reduir la quantitat de residus generats i fomentar-ne la reutilització i la reintegració al cicle per mitjà de projectes com ara les ecofàctories, com a aposta per l'economia circular.

## 6.3 Llitem contra el canvi climàtic

El canvi climàtic és el gran repte ambiental de la societat actual, un repte global que afecta la qualitat de vida de les persones i la disponibilitat de recursos.

Per la naturalesa de la nostra activitat, aquesta problemàtica ens afecta directament. Només lluitant contra el canvi climàtic aconseguirem subministrar aigua de qualitat i, alhora, col·laborarem a fer de les ciutats entorns saludables i sostenibles.

És per tot això que a Aigües de Barcelona treballem per reduir les nostres emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Apostem per les energies renovables, establim mesures de reducció del consum d'electricitat i de combustibles fòssils i promovem modalitats de mobilitat sostenible, entre altres mesures.

**Principals iniciatives impulsades per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle**





ON1284025

**CLASE 8.ª**

- **Aposta per la mobilitat sostenible.** A Aigües de Barcelona fa temps que apostem per la promoció d'iniciatives de mobilitat sostenible dins de l'estratègia de lluita contra el canvi climàtic. El 2018, hem dut a terme les actuacions següents:
  - Hem ampliat la nostra flota de vehicles elèctrics, certificada amb el segell de qualitat ambiental, per a la substitució progressiva dels antics vehicles de combustió. El 2018, disposem de 120 vehicles 100 % elèctrics.
  - Hem tancat el Pla de mobilitat viària (PMV), en el qual es fa una diagnosi i es defineixen unes línies generals de la mobilitat a Aigües de Barcelona. A partir d'aquest document també es redacta un Pla de desplaçament d'empresa per a la seu d'Aigües de Barcelona (edifici de Collblanc), en el qual es marca una pla d'acció de millora. Aquest document es tramitarà davant de l'Autoritat del Transport Metropolità.
  - Hem facilitat el teletreball als membres de la plantilla com a iniciativa que redueix les emissions i afavoreix la conciliació familiar.
- **Compra d'energia lliure d'emissions.** Gairebé el 100 % de l'energia comprada en el cicle de l'aigua té garantia d'origen de fonts renovables.

Treballem per la millora continuada i per establir-nos objectius de reduccions d'emissions ambiciosos i efectius. Des del 2012 **calculem la nostra petjada de carboni**, revisada i verificada d'acord a la norma ISO 14064. El nostre compromís es reafirma per l'adhesió de l'organització al **Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.** (\*)

(\*) Per raó que els factors de càlcul que utilitza Aigües de Barcelona per calcular la petjada de carboni són els publicats per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, i amb data actual encara no estan publicats, en aquest document la companyia no inclourà aquesta informació. La informació en qüestió es publicarà dins de l'any en curs a la memòria de sostenibilitat.

**Del 2015 al 2017 hem reduït la nostra petjada de carboni en un 34,83 % (\*\*), xifra que supera l'objectiu marcat en el pla estratègic A2020.**

(\*\*) Percentatge d'estalvi 2015-2017, tornat a calcular amb el mateix abast.

Dades significatives sobre energia

Consum d'energia al cicle integral de l'aigua	2018
Consum total d'energia elèctrica (kWh)	191.069.866
Consum de gas natural (kWh)	64.371.476
Consum de gasoil (kWh)	281.474

Consum d'energia en el procés de producció i distribució	2018
Consum d'energia elèctrica (kWh)	92.024.515
Consum de gas natural (kWh)	10.728.517
Consum de gasoil (kWh)	212.561



ON1284026

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

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

Nota: el consum de gas natural a depuració és per cogeneració.

Consum d'energia en oficines	2018
Consum d'energia elèctrica (kWh)	3.358.198
Consum de gas natural (kWh)	98.665
Consum de gasoil (kWh)	1.908

#### 6.4 Economia circular

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

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

#### 6.5 Gestió dels residus

Atenent la nostra activitat, el volum més elevat de residus es genera a les ETAP i les EDAR, instal·lacions encarregades de la potabilització d'aigua per a gairebé 3 milions d'habitants i de sanejar les aigües residuals generades per a gairebé 3,4 milions de persones.

##### Iniciatives innovadores en la gestió de residus

##### **La nostra aposta per l'economia circular, de depuradores a ecofàctories**

A Aigües de Barcelona hem desenvolupat un ambiciós projecte per convertir les estacions d'aigües residuals en ecofàctories, amb l'objectiu que en el futur aquestes plantes siguin autosuficients i generin tota l'energia que necessiten per funcionar. Aquestes ecofàctories produiran energia aprofitant els residus que es generen als tractaments de depuració, disposaran de sistemes de producció d'energies renovables i disposaran també d'elevats i innovadors sistemes d'eficiència i aprofitament energètic.

La primera de les ecofàctories es preveu que comenci a ser una realitat el 2019, amb el projecte dut a terme a l'EDAR Baix Llobregat, principalment en el vector aigua (reutilització) i energia (eficiència i producció).

##### **Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres**

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



ON1284027

**CLASE 8.<sup>a</sup>**Dades significatives sobre residus

Generació residus a les ETAP (kg)	2018
Sorres de desarenador – abocador	985.876
Fang deshidratat – altres	0
Fang deshidratat – abocador	0
Fang assecat – abocador	72.000
Fang assecat – valorització	2.945.720
Deixalles – abocador	15.840
Deixalles – valoritzat	8.140
Residus líquids	160.000
Olis utilitzats	32
Carbó actiu saturat	300
<b>Total</b>	<b>4.187.908</b>

Generació residus a les EDAR (kg)	2018
Sorres de desarenador – abocador	3.689.180
Deixalles – abocador	3.486.050
Fang deshidratat – abocador (*)	0
Fang deshidratat – compostatge gris	0
Fang deshidratat – agrícola	67.640.060
Fang deshidratat – assecatge tèrmic	7.489.900
Fang deshidratat – compostatge	1.799.390
Fang assecat – valorització tèrmica directa	740.750
Fang assecat – compostatge	1.172.870
Fang assecat – agricultura	175.100
Fang líquid – entrada a EDAR	4.973.110
Fang líquid – enviat a gestor	1.595.201.000

## 6.6 Energies alternatives

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

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

A les nostres depuradores també apostem per la instal·lació de sistemes de generació d'energia renovable. A l'ETAP Sant Joan Despí hi ha instal·lades plaques fotovoltaiques i una pèrgola de captació fotovoltaiques que alimenta els equips de recàrrega de cinc vehicles elèctrics. A la mateixa planta, uns fanals generen energia elèctrica mitjançant molinets.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284028

<b>Energia elèctrica produïda per mitjà de fonts no renovables (kWh)</b>	<b>2018</b>
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant gas natural	18.673.000

<b>Energia elèctrica produïda fonts renovables (kWh)</b>	<b>2018</b>
Energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs	18.667.976
Energia elèctrica de la planta fotovoltaica	174.144

## 6.7 Protecció de la biodiversitat

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

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

### 6.7.1 Cuidem els espais naturals

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

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

#### Estratègia de biodiversitat

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

#### Accions de biodiversitat destacades el 2018

- Tenim cura dels espais naturals del nostre entorn i sensibilitzem el nostre personal.
- Promovem la biodiversitat a les nostres instal·lacions.
- Ens agrada observar la biodiversitat i col·laborar en projectes de ciència ciutadana.
- Cuidem els espais per preservar la biodiversitat.
- Col·laborem amb altres entitats per promoure la biodiversitat al nostre entorn.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284029

## 6.8 Control de vessaments al mar

La **xarxa de col·lectors** és la responsable de transportar l'aigua a les estacions depuradores d'aigües residuals, abans del seu tractament. Duem a terme un manteniment i un control exhaustiu de l'estat d'aquestes instal·lacions per assegurar el bon estat i reduir al màxim fuites i vessaments contaminants al mar. Addicionalment, el nostre sistema d'alerta a les 18 estacions d'aigües residuals (EBAR) avisa de qualsevol vessament que es pugui produir, amb la finalitat de resoldre la situació de manera ràpida i eficaç.

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



CLASE 8.<sup>a</sup>  
REPARTITIVO



ON1284030

## 7. Informació relativa a temes socials i de persones treballadores

Els nostres valors, la nostra cultura i el compliment estricte de la normativa vigent són els mitjans per assolir els objectius d'una manera més sostenible que fomenti el desenvolupament de les persones.

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

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

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

Els nostres principis i valors estan encaminats a donar resposta a les seves necessitats professionals, perquè són peces clau de l'organització, peces d'un engranatge que només funciona amb el seu talent i la seva dedicació.

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

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

### 7.1 Plantilla

Plantilla segons l'edat	Nombre de persones 2018	Percentatge
Menors de 30 anys	46	4,35 %
Entre 30 i 50 anys	732	69,25 %
Més grans de 50 anys	279	26,40 %
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>100,00 %</b>

Plantilla segons la categoria professional	Nombre de persones 2018	Percentatge
Direcció i titulació superior	153	14,48 %
Titulació de grau mitjà	65	6,15 %
Càrrecs intermedis	332	31,41 %
Oficials administratius	148	14,00 %
Oficials no administratius	287	27,15 %
Personal auxiliar, obrer i subaltern	72	6,81 %
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>100,00 %</b>



ON1284031

**CLASE 8.<sup>a</sup>**  
INDUSTRIAL

Plantilla segons el tipus de contracte	Nombre de persones 2018	Percentatge
Personal amb contracte fix	999	94,51 %
Personal amb contracte temporal	58	5,49 %
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>100,00 %</b>

Plantilla segons el sexe	Nombre de persones 2018	Percentatge
Homes	776	73,42 %
Dones	281	26,58 %
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>100,00 %</b>

**7.2 Ocupació**

Creació neta d'ocupació i rotació segons el sexe	Homes	Dones	Global
Altes durant el període	116	71	187
Baixes durant el període	68	49	117
(*)	Percentatge	Percentatge	
Taxa de creació d'ocupació	11,45 %	6,95 %	18,30 %
Taxa de rotació	6,66 %	4,80 %	11,45 %

(\*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

Creació neta d'ocupació i rotació segons l'edat	Menors de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Més grans de 50 anys
Altes durant el període	41	122	24
Baixes durant el període	42	67	8
(*)	Percentatge	Percentatge	Percentatge
Tassa de creació d'ocupació	89,13 %	16,67 %	8,60 %
Tassa de rotació	91,30 %	9,15 %	2,87 %

(\*) Dades calculades amb plantilla mitjana.



ON1284032

**CLASE 8.ª**

REPARTO

**7.3 Contractació**

Mitjana de la plantilla segons la categoria professional	Personal amb contracte fix	Personal amb contracte temporal	Total
Direcció i titulació superior	122,08	0,00	122,08
Titulació de grau mitjà	66,92	0,08	67,00
Càrrecs intermedis	308,75	13,50	322,25
Oficials administratius	144,83	3,42	148,25
Oficials no administratius	265,92	21,66	287,58
Personal auxiliar, obrer i subaltern	46,50	27,92	74,42
<b>Total</b>	<b>955,00</b>	<b>66,58</b>	<b>1.021,58</b>

Mitjana de la plantilla segons el sexe	Personal amb contracte fix	Personal amb contracte temporal	Total
Dones	247,67	21,58	269,25
Homes	707,33	45,00	752,33
<b>Total</b>	<b>955,00</b>	<b>66,58</b>	<b>1.021,58</b>

Mitjana de la plantilla segons l'edat	Personal amb contracte fix	Personal amb contracte temporal	Total
Menors de 30 anys	20,25	21,00	41,25
Entre 30 i 50 anys	656,00	31,58	687,58
Més grans de 50 anys	278,75	14,00	292,75
<b>Total</b>	<b>955,00</b>	<b>66,58</b>	<b>1.021,58</b>

Mitjana de contractes a temps parcial segons el sexe	Homes	Dones	Total
Contractes a temps parcial	14,17	3,42	17,58
<b>Total</b>	<b>14,17</b>	<b>3,42</b>	<b>17,58</b>

Mitjana de contractes a temps parcial segons l'edat	Personal amb contracte parcial
Menors de 30 anys	1,42
Entre 30 i 50 anys	3,83
Més grans de 50 anys	12,33
<b>Total</b>	<b>17,58</b>





CLASE 8.<sup>a</sup>

PERIÓDIC



ON1284033

Mitjana de contractes a temps parcial segons la categoria professional	Personal amb contracte parcial
Càrrecs intermedis	3,33
Titulació de grau mitjà	0,67
Oficials administratius	1,58
Oficials no administratius	8,08
Personal auxiliar, obrer i subaltern	3,92
<b>Total</b>	<b>17,58</b>

#### 7.4 Acomiadaments

Acomiadaments segons la categoria professional	Nombre d'acomiadaments
Direcció i titulació superior	0
Titulació de grau mitjà	0
Càrrecs intermedis	1
Oficials administratius	0
Oficials no administratius	0
Personal auxiliar, obrer i subaltern	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

Acomiadaments segons el sexe	Nombre d'acomiadaments
Dones	2
Homes	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

Acomiadaments segons l'edat	Nombre d'acomiadaments
Menors de 30 anys	0
Entre 30 i 50 anys	3
Més grans de 50 anys	0
<b>Total</b>	<b>3</b>



**CLASE 8.ª**  
PROFESIONALES



ON1284034

## 7.5 Potenciem un entorn relacional i dialogant amb els representants dels treballadors

El passat 2017 es va acordar el primer conveni col·lectiu d'Aigües de Barcelona, després d'un procés participatiu i de reflexió. Aquest conveni estableix els procediments d'informació, consulta i negociació amb la representació legal dels treballadors.

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

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

Durant l'exercici 2018, els representants sindicals han assistit com a convidats a la Comissió de Participació Social i al Consell d'Administració d'Aigües de Barcelona.

## 7.6 Formació personalitzada i creixement professional

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

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

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

Projectes destacats el 2018

- Projecte Acredita't
- Formació professional dual
- Formació en estratègia de sostenibilitat al personal operari



ON1284035

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

FORMACIÓN

Dades significatives de formació

Hores de formació segons la categoria i el sexe	Homes	Dones	Total
Direcció i titulació superior	2.046,00	1.902,25	3.948,25
Titulació de grau mitjà	2.415,75	1.033,25	3.449,00
Càrrecs intermedis	6.411,40	1.860,75	8.272,15
Oficials administratius	1.454,50	2.165,00	3.619,50
Oficials no administratius	8.346,71	32,5	8.379,21
Personal auxiliar, obrer i subaltern	1.742,25	440	2.182,25
<b>Total</b>	<b>22.416,61</b>	<b>7.433,75</b>	<b>29.850,36</b>

(\*) Dades calculades amb plantilla mitjana.

## 7.7 Gestió de la igualtat i la diversitat

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

Per establir i regular els principis que garanteixin la igualtat d'oportunitats i la diversitat, disposem d'una **política d'igualtat i diversitat**, l'objectiu de la qual és assegurar el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de la nostra organització. Assegurem així una gestió sense cap mena de discriminació relacionada amb la nacionalitat, l'origen ètnic, la religió, el gènere, l'orientació sexual, l'estat civil, l'edat, les capacitats físiques o les responsabilitats familiars.

En aquest sentit, posem en pràctica una sèrie d'accions en favor de l'articulació d'un entorn de treball més divers i sostenible que faciliti la igualtat d'oportunitats, d'acord amb les polítiques de l'empresa i les expectatives dels empleats, i hem aconseguit el «Distintiu d'igualtat a l'empresa», que atorga el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat i que reconeix l'excel·lència i les bones pràctiques en matèria d'igualtat de gènere.

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

### Objectius prioritaris del Pla d'igualtat

- Fomentar l'increment de la participació de la dona a l'empresa.
- Augmentar la permanència de les dones a l'empresa.
- Potenciar el nivell formatiu de les dones amb l'objecte de facilitar la seva promoció professional.
- Augmentar la representació de la dona i de l'home en aquelles categories/nivells en els quals tinguin una representació menor.
- Eliminar tota forma de discriminació, directa o indirecta, al si de l'organització.
- Facilitar la conciliació de la vida personal, familiar i laboral de totes les persones treballadores.



ON1284036

**CLASE 8.<sup>a</sup>**

- Prevenir i evitar situacions d'assetjament.
- Integrar la perspectiva de gènere en la gestió dels recursos.
- Difondre una cultura empresarial compromesa amb la igualtat que impliqui tota l'organització.

Durant el 2018, hem continuat avançant en aquesta línia amb l'activació de diverses accions per aconseguir el Pla d'igualtat.

#### Acord de col·laboració entre Aigües de Barcelona, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el Centre Cultural Esportiu Xaloc

L'objectiu de l'acord ha estat establir un marc de col·laboració per a la selecció, la formació i la contractació d'un mínim del 60 % del col·lectiu de persones que hagin superat la formació ocupacional en el sector econòmic d'energia i aigües, prioritzant les dones. Gràcies a aquest acord, per un període de sis mesos, es van incorporar les persones que van fer el CP de xarxes.

#### Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat

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

**33 % de dones en càrrecs directius i de comandament**

**40 % de dones al comitè de direcció**

#### 7.7.1 Bretxa salarial

Durant el 2018, Aigües de Barcelona ha calculat el percentatge de bretxa salarial entre els seus treballadors. La dada global és del 7,93 %.

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

#### Remuneracions

Mitjana de salari anual	Nombre d'homes	Salari mitjà en homes	Nombre de dones	Salari mitjà en dones	Total general	Bretxa salarial
Mitjana total anual	776	50.676,85	281	46.657,58	49.608,34	7,93 %

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



ON1284037

**CLASE 8.ª**

PERSONAL

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

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

\*\*La fórmula de càlcul és:  $\text{bretxa salarial} = (\text{salari mitjà homes} - \text{salari mitjà dones}) / (\text{salari mitjà homes})$

\*\*\* La remuneració de la Direcció inclou la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions i el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini o qualsevol altra percepció.

**(\*) Retribució del Consell d'Administració**

Els membres del Consell d'Administració no han meritat cap import en concepte de retribució com a membres del Consell, ni de dietes ni d'atencions estatutàries.

Tot i que sí que s'evidencia bretxa salarial, estem satisfets de la nostra trajectòria en l'aposta per la igualtat, ja que l'anàlisi dels resultats salarials segons la franja d'edat reflecteix que, a mesura que disminueix l'edat, la diferència salarial per gènere es redueix significativament.

Des d'Aigües de Barcelona, s'estan implementant polítiques per incorporar dones en posicions en les quals estan menys representades i polítiques per incrementar el percentatge de presència de dones en càrrecs de responsabilitat.

**7.7.2 Prevenció de l'assetjament**

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

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

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

L'adreça és: [bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat](mailto:bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat).

Durant el 2018, s'han rebut dues denúncies a la bústia de consultes.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284038

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

La integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. Duem a terme un projecte per a la integració d'aquests col·lectius i ho fem des del convenciment que ens aporta un capital humà molt valuós.

Des de l'any 2015, el 95 % de la plantilla han fet el curs «Diversitat funcional»

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

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

El 14 de maig de 2018, l'Ajuntament de Barcelona va atorgar a Aigües de Barcelona el reconeixement d'organització responsable, que acredita la seva col·laboració amb el programa Làbora contractant persones en situació de vulnerabilitat i vetllant per la igualtat d'oportunitats de la ciutadania de Barcelona.

### Inserció i carrera professional de les dones

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

### La inserció i la carrera professional de les persones amb discapacitat

Dins el projecte de suport a la diversitat funcional, Aigües de Barcelona ha implantat un programa de formació i acompanyament dirigit al personal de l'empresa amb diversitat funcional, amb l'objectiu de posar en valor i potenciar les seves fortaleces en el seu lloc de treball.

Aquest programa treballa paral·lelament en l'assessorament dels equips per donar suport professional i eines bàsiques als implicats pel que fa a la gestió i la convivència laboral amb aquest col·lectiu.

### Compromís per la qualitat de vida en el treball

Des d'abril de 2016, Aigües de Barcelona disposa del Departament de Benestar de Persones.

Persones amb diversitat funcional segons el sexe	Nombre de persones	Percentatge
Dones	11	45,83 %
Homes	13	54,17 %
Total	24	100 %
<b>Percentatge sobre el total de la plantilla</b>	<b>1.057</b>	<b>2,27 %</b>

### Projecte de suport a la diversitat funcional

El 2018, hem continuat col·laborant amb la Fundació Prevent. De manera conjunta, s'ha desenvolupat un programa de formació i acompanyament dirigit al personal de l'empresa amb diversitat funcional, amb l'objectiu de posar en valor i potenciar les seves fortaleces en el seu lloc de treball.



CLASE 8.ª

RECEPCION



ON1284039

A més a més, de manera paral·lela i mitjançant el programa, es va assessorar els diferents equips, amb la finalitat de donar suport professional i eines bàsiques als implicats pel que fa a la gestió i la convivència laboral amb aquest col·lectiu.

## 7.9 Conciliació personal, familiar i laboral

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

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

Durant el 2018, hem continuat millorant les polítiques de conciliació que apliquem com a empresa. Disposem d'un catàleg que inclou 89 mesures de conciliació que van més enllà del que estableix la legislació vigent:

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

### 7.9.1 Flexibilitat i teletreball

Aquest any 2018, la representació de l'empresa i el Comitè Intercentres van arribar a un acord en matèria de flexibilitat i conciliació per al personal tècnic i administratiu del centre de treball Collblanc, mitjançant el qual s'inicia una **prova pilot de tres mesos per ampliar la flexibilitat horària actual i implantar, de manera gradual, el teletreball allà on sigui possible operativament i organitzativament.**

L'acord també recull altres mesures de conciliació i flexibilitat aplicables a tota la plantilla, com ara poder gaudir d'un màxim de dos dies inhàbils en fraccions de quatre hores per al personal tècnic i administratiu, o tenir la possibilitat de fer jornada intensiva durant la Setmana Santa i el Nadal, mitjançant la reducció del període intensiu de l'estiu.

Flexibilitat	Homes	Dones	Total	Percentatge
Nombre de persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres	13	48	61	5,77 %
Persones que poden gaudir de flexibilitat de la jornada	340	265	605	57,24 %

### 7.9.2 Desconnexió laboral

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



ON1284040

### CLASE 8.ª

- **Política de reunions.** Amb la finalitat de vetllar per la conciliació de la vida familiar, personal i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha establert una política específica per a la celebració de reunions de treball, establint un manual de bones pràctiques que inclouen com cal actuar abans i durant les reunions. Aquesta política s'ha publicat a totes les sales de reunions i a la intranet de l'organització.
- **Política de bon ús del correu electrònic.** Amb la finalitat de vetllar per la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, a Aigües de Barcelona s'ha establert una política específica per a l'ús del correu electrònic, establint un manual de bones pràctiques que permet conscienciar sobre l'ús de les eines que l'empresa posa a disposició de les persones treballadores i racionalitzar aquest ús.

## 7.10 Seguretat i salut dels treballadors

El compromís amb la seguretat i la salut laboral és una qüestió cabdal a Aigües de Barcelona.

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

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

Continuem treballant per la reducció de les dades de sinistralitat laboral:

Seguretat i salut laboral	Homes	Dones	Global
Índex de freqüència*	9,69	0	7,54
Índex de gravetat*	0,34	0	0,27
Malalties professionals	1	0	1
Accidents de treball amb baixa	12	0	12

(\*) Queden exclosos els accidents *in itinere*.

Absentisme	Homes	Dones	Global
Hores de feina	1.235.256,28	437.880,03	1.673.136,31
Índex d'absentisme	4,24 %	4,93 %	4,43 %

Classificació de l'absentisme per hores	Homes	Dones	Global
Accident laboral	2.551,11	361,88	2.912,99
Accident <i>in itinere</i>	1.672,00	242,78	1.914,78
Malaltia	46.457,27	19.345,33	65.802,60
Baixa de llarga durada	1.726,97	1.765,45	3.492,42
Total general	52.407,35	21.715,45	74.122,80

Durant el 2018, hem incorporat al sistema de gestió de la nostra organització diferents indicadors estratègics que determinaran el nivell de cultura de seguretat i salut laboral que hi ha.





**CLASE 8.<sup>a</sup>**  
AÑO 2018



ON1284041

Entre aquests indicadors, destaquem:

- **Realització de 1.343 visites de seguretat i salut laboral**, fetes per tota la línia de comandament, com ara els responsables i els comandaments intermedis i l'alta direcció (Direcció General i CoDir). Aquestes visites es basen en el diàleg i l'apropament entre treballadors interns i externs, amb vista a detectar comportaments segurs i bones pràctiques per posar-los en valor i compartir-los amb la resta d'àmbits de la nostra organització.
- **666 visites de seguretat i salut laboral, fetes a treballadors d'empreses externes.**
- **Formacions de lideratge de seguretat i salut laboral**, adreçades a directores, comandaments intermedis i encarregats, amb l'objectiu de proporcionar les eines i els coneixements necessaris per poder garantir un entorn de treball segur i saludable, amb vista a evitar els accidents i les situacions de risc que puguin tenir implicació directa amb els nostres col·laboradors (ja siguin treballadors interns o extens).
- **Seguiment i anàlisi d'esdeveniments HIPO** que puguin tenir un alt potencial de gravetat, enfocat a l'anticipació de qualsevol accident que pugui tenir conseqüències greus.

**Durant el 2018, s'han fet 5.987,75 hores de formació en matèria de seguretat i salut laboral**

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

#### Cultura positiva en seguretat i salut laboral

L'objectiu d'aquest projecte és fomentar la creació d'una atmosfera de confiança en la qual tots els professionals de la nostra organització, especialment aquells que coneixen millor la realitat del terreny, poden informar dels esdeveniments ocorreguts, així com de les situacions tècniques i organitzatives i dels comportaments que poden donar lloc a incidents o accidents.

Es tracta, així mateix, de fomentar una **comunicació immediata de manera que totes les situacions no desitjades siguin conegudes amb antelació** i, així, evitar possibles conseqüències greus per a la salut dels treballadors, la seguretat de les instal·lacions o bé el medi ambient.

Durant el 2018, **s'han executat diversos tallers pràctics de sensibilització en 13 centres de treball de l'àmbit de Territorials i Operacions**. Aquests tallers han permès debatre exemples d'errors i incidents que han tingut lloc a la nostra organització.

#### Avaluació de riscos psicosocials

Durant el 2018 **ha finalitzat el procés d'avaluació de riscos psicosocials** amb la col·laboració de l'empresa ACE (que ja va participar en l'avaluació inicial del 2012).

Així mateix, Aigües de Barcelona ha col·laborat amb l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball en la publicació d'un vídeo per donar a conèixer la nostra experiència en el procés d'avaluació de riscos psicosocials. L'objectiu d'aquests vídeos ha estat sensibilitzar sobre la gestió preventiva pràctica del risc psicosocial en grans organitzacions com la nostra.

Durant el 2018, **s'ha posat en marxa un programa de salut amb mesures importants per al creixement saludable**.



### CLASE 8.<sup>a</sup>

PROFESIONALES



ON1284042

Durant l'exercici 2018, hem dut a terme accions relacionades amb la salut nutricional, la salut física i la salut mèdica —aquesta última, de la mà del servei mèdic de la companyia.

Hem apostat per donar valor a tot allò que ens faci sentir millor, conèixer-nos i cuidar-nos més. Conferències sobre nutrició, colesterol, menopausa, etc., realitzades per especialistes en salut i nutrició han donat uns coneixements bàsics de com es pot gestionar el dia a dia en benefici de la salut.

#### Servei de psicologia

Amb una trajectòria de més de tres anys de vigència, el servei de psicologia es consolida amb una afluència de consultes en augment any rere any i contribueix a la millora del benestar de les persones treballadores (adjuntem el quadre evolutiu del servei).



CLASE 8.ª



ON1284043

## 8. Respecte als drets humans

L'àmbit d'actuació d'Aigües de Barcelona se centralitza en l'àrea metropolitana de Barcelona. El 74,2 % de les compres es fan a proveïdors locals (província de Barcelona); el 25,5 %, a la resta de Catalunya i Espanya, i només el 0,3 %, a l'estranger. És per això que en el cas d'Aigües de Barcelona es considera que no hi ha risc rellevant en matèria de drets humans.

Tot i això, la companyia respecta la protecció dels drets humans fonamentals reconeguts internacionalment, hi contribueix i hi dona suport, amb l'objectiu de no ser còmplice de cap mena d'abús o vulneració dels drets humans, entre els empleats, proveïdors, col·laboradors, socis, ciutadans i societat en general.

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

Per mitjà de diverses polítiques, la companyia es compromet a defensar el compliment i la protecció d'aquests drets, així com a impulsar l'adopció d'aquests principis i valors en els nostres proveïdors i col·laboradors. A més, Aigües de Barcelona està adherida des del 2015 al Pacte Mundial de les Nacions Unides.

### Codi de conducta del proveïdor

Som conscients de la necessitat d'estendre les nostres polítiques i compromisos a la nostra cadena de subministrament; són part clau dins del nostre marc ètic. Disposem d'un **Codi de conducta del proveïdor**, que inclou punts relatius a la protecció i la no-vulneració dels drets humans, el respecte a la dignitat de les persones i el rebuig del treball infantil i forçós.

### Codi ètic

Mitjançant el Codi ètic, Aigües de Barcelona promou el compromís amb els drets humans i el respecte de la dignitat humana entre els treballadors de la companyia.



CLASE 8.ª



ON1284044

## 9. Lluita contra la corrupció i el suborn

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

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

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

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

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

Precisament aquestes tres polítiques han estat objecte d'actualització el 2018.

### 9.1 **Blanqueig de capitals**

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

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



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284045

## 10. Relació amb la societat

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

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

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

Aquesta visió es tradueix en un ampli programa d'acció social, educació i sensibilització, amb l'objectiu de donar suport als col·lectius més vulnerables i, alhora, educar i sensibilitzar sobre la importància del consum responsable de l'aigua.

Som els gestors d'un recurs valuós i escàs a la regió mediterrània. Gràcies a l'augment de la conscienciació de la població de Barcelona i la seva àrea metropolitana dels últims anys, ens situem entre els nuclis de població europeus amb un menor consum d'aigua per persona i dia: 103,6 litres.

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

Durant el 2018, hem arribat a més de **134.000 ciutadans** per mitjà de les nostres **campanyes de sensibilització** i dels nostres **programes educatius**, on compartim el nostre coneixement i transmetrem a la societat els valors de respecte pel medi ambient i pels recursos que ens ofereix el planeta.

### Campanyes i recursos educatius destacats

- Col·lecció «Memòries del districte». Una mirada als deu districtes de Barcelona per explicar històries dels barris per mitjà dels testimonis reals dels seus veïns i donar a conèixer la seva identitat pròpia.
- Els **programes educatius** d'Aigües de Barcelona s'adrecen a estudiants de totes les edats amb l'objectiu de difondre el valor de l'aigua i fomentar-ne un ús millor:
  - **Agualogia**. El 2018, 7.516 escolars han participat en aquesta activitat.
  - **Programes educatius al museu**. Al llarg del 2018 hem rebut **22.730 visites escolars**.
  - **Visites escolars** per conèixer la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí. Durant el 2018, **5.120 alumnes** de primària, secundària, batxillerat, cicles formatius i universitat han visitat la planta potabilitzadora.
  - **Programa «Compartim un futur»**. En col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajudem a conscienciar sobre les responsabilitats en la utilització de recursos, el medi ambient i, especialment, el cicle de l'aigua.
  - **Visites guiades per a adults i escolars** a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores.
  - **Activitats a l'aula per a alumnes de primària i ESO «Aigua neta» i «Coneix millor l'aigua!»**.



CLASE 8.<sup>a</sup>



ON1284046

## 10.1 Contribució social al territori

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

Durant el 2018, hem destinat a la societat 2,7 milions d'euros en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona. A més, hem aportat 3,6 milions d'euros al Fons de solidaritat per a ajuts a famílies en situació de vulnerabilitat.

### Tipus de contribució a la societat

Tipus de contribució a la societat	Percentatge
Educació	29 %
Salut	14 %
Desenvolupament econòmic	6 %
Medi ambient	17 %
Art i cultura	25 %
Benestar social	9 %

### 10.1.1 Aliances i col·laboracions

Volem estendre el nostre compromís per la sostenibilitat més enllà de l'organització i sumar amb tots els agents amb els quals ens relacionem per avançar d'una manera més efectiva i cohesionada.

Plenament conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i tenint present que el nostre paper va més enllà d'aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari, sabem que el diàleg continu amb els nostres grups de relació és imprescindible.

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

#### Espais de diàleg

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



**CLASE 8.<sup>a</sup>**



ON1284047

A més, formem part de nombroses associacions públiques i privades i participem en diferents projectes i iniciatives en l'àmbit local que ens permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses. Tenim el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions proporciona un benefici per a la societat.

El 2018, hem dut a terme 82 projectes, convenis i diverses col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials, que ens han apropat a les necessitats dels ciutadans. A més, hem signat 22 protocols de pobresa energètica amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona.

#### Accions de patrocini

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

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

- AIGUA
- CIUTAT
- PERSONES

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

- Situació (patrocinis i despesa).
- Gestió del pressupost.
- Valoració dels patrocinis de més impacte i decisió de quins finalment es duran a terme, amb validació final de *compliance*.

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

Durant el 2018, s'han patrocinat vuit accions i projectes locals per un valor total de 306.626,20 euros.

## **10.2 Propers als nostres clients**

Superar les expectatives dels clients amb la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu que perseguim any rere any a Aigües de Barcelona. La satisfacció del client és un aspecte essencial per a la consecució d'aquest objectiu.

Oferim un producte de qualitat i una atenció i un servei al client que es basen en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat, la comunicació, la responsabilitat i la innovació.

El 2018 hem obtingut un **índex de satisfacció dels clients de 7,73 sobre 10**.



CLASE 8.<sup>a</sup>

80000000



ON1284048

### 10.2.1 Màxima garantia de seguretat

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

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

#### Dades significatives de qualitat de l'aigua

<b>Grau de compliment de paràmetres amb rellevància sanitària</b>	<b>2018</b>
Compliment de paràmetres amb rellevància sanitària	100 %

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

<b>Controls realitzats</b>	<b>2018</b>
Xarxa de distribució i transport (laboratori)	120.325
Xarxa de distribució i transport (equips en línia)	290.883
Total xarxa de distribució i transport	411.208
Depuració (EDAR)	88.015
Conca del Llobregat	105.115
Nombre d'analitzadors en línia a la xarxa	211





CLASE 8.ª



ON1284049

### 10.3 Bonificacions i ajudes

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

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

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

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

#### 10.3.1 Fons de solidaritat

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

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

Des del 2012, 24.922 famílies han estat beneficiàries del Fons de solidaritat i hem destinat un total de 12,9 milions d'euros (3,6 milions d'euros el 2018).

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

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

13.781 famílies acollides a la tarifa social (325.512 euros bonificats el 2018)

#### 10.3.3 Flexibilitat en els pagaments

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

El 2018, 1.908 famílies han sol·licitat ajornar el pagament de les seves factures i 700 famílies han sol·licitat fraccionar les seves factures per poder fer front al pagament d'una manera més còmoda.





ON1284051

CLASE 8.<sup>a</sup>

Reclamacions comercials tancades	2018
Nombre de reclamacions	10.259
Desfavorables per al client	5.396
Altres	758

Reclamacions tècniques generades durant l'any	2018
Nombre de reclamacions tècniques	50.138

#### 10.4.3 *Customer counsel*, mediació entre el client i l'empresa

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

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

#### Reclamacions

<i>Customer counsel</i>	2018
Reclamacions	166
Reclamacions relacionades amb el cicle comercial	79 %
Casos resolts mitjançant la mediació	98 %
Respostes totalment o parcialment satisfactòries per al client	85 %

#### Resolució de les reclamacions

Vies de solució	2018
Mediació	98 %
Resolució	2 %



ON1284052

CLASE 8.<sup>a</sup>

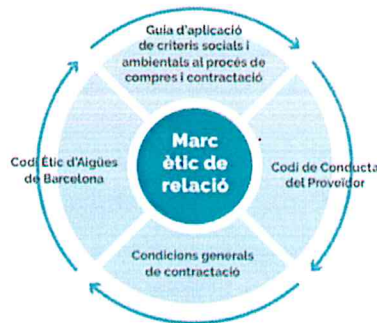
8411161

## 11. Cadena de subministrament

Som una organització compromesa amb les persones i el medi ambient i som plenament conscients de la incidència de la nostra política de contractació com a societat públicoprivada.

La contractació responsable és un dels eixos principals de les polítiques públiques de sostenibilitat. A Aigües de Barcelona som conscients que això té una influència molt important en l'entorn socioeconòmic actual.

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



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

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

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

Durant l'any 2018, s'han incorporat criteris de selecció i valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica en 17 dels procediments de licitació.



ON1284053

### CLASE 8.<sup>a</sup>

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

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

El 99 % dels proveïdors s'han compromès amb el Codi de conducta del proveïdor i les Condicions generals d'Aigües de Barcelona.

Avaluem l'acompliment dels nostres proveïdors, que accepten ser sotmesos a un control i un seguiment periòdics de tots els aspectes contractuals, entre els quals s'inclouen aspectes mediambientals i socials.

#### 11.1 Compra local

Tenim cura de l'entorn en el qual operem en minimitzar la necessitat de transport a llarga distància, amb els costos econòmics i mediambientals que això suposa, i fomentem l'economia local en generar riquesa i ocupació.

Compra local i no local	Nombre de proveïdors
Local (província de Barcelona)	1.015
Catalunya i Espanya	320

#### 11.2 Cadena de subministrament responsable amb valor social

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

D'altra banda, efectuem compres a empreses amb valor social i a centres especials d'ocupació, més enllà del compliment de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI).



ON1284054

**CLASE 8.ª****12. Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018 de 28 de desembre de 2018 de informació no financera i diversitat.**

MODEL D'EMPRESA	Pàgina	Criteri de reporting
Descripció del model d'empresa	3	GRI 102-2
Presència geogràfica	4	GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7
Objectius i estratègies	5 a la 13	GRI 102-14
Principals factors i tendències que afecten l'evolució futura	7	GRI 102-15
<b>ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE RISCOS</b>		
Descripció de les polítiques que s'apliquen a la companyia	15, 16, 17, 34, 38, 39, 46, 51	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultats de les polítiques que s'apliquen a la companyia	15, 16, 17, 34, 38, 39, 46, 51	GRI 103-3
Principals riscos relacionats amb qüestions vinculats a les activitats de la companyia	11, 13, 14, 15, 16	GRI 102-15
<b>PERFIL DE L'INFORME D'INFORMACIÓ NO FINANCERA</b>		
Marc de Reporting utilitzat	2	GRI 102-54
Anàlisi de materialitat	9	GRI 102-46, GRI 102-47
<b>QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS</b>		
<b>Gestió ambiental</b>		
Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat	11, 21	GRI 102-11, GRI 307-1
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	15, 16, 21	GRI 102-11, GRI 307-1
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	19	<i>Despeses de gestió i formació mediambiental en base a criteris comptables</i>
Aplicació del principi de precaució	21	GRI 102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	19	<i>Llei 26/2007 de Responsabilitat Mediambiental</i>
<b>Contaminació</b>		
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient	23, 24, 26	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
<b>Economia circular i prevenció i gestió de residus</b>		
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus	25, 26	GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-1, GRI 306-2
<b>Ús sostenible dels recursos</b>		
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	21, 22, 23	GRI 301-1, GRI 303-3
Consum de matèries primeres	22, 23	GRI 301-1
Consum directe i indirecte d'energia	24, 25	GRI 302-1
Mesures per millorar l'eficiència energètica	24, 26, 27	GRI 302-4
Ús d'energies renovables	26, 27	GRI 302-1
<b>Canvi climàtic</b>		
Emissions de gasos d'efecte hivernacle	23, 24	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3
Mesures per adaptar-se al canvi climàtic	23, 24	GRI 201-2
Objectius de reducció de gasos d'efecte hivernacle	13	GRI 305-5



ON1284055

**CLASE 8.ª**

<b>Biodiversitat</b>		
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	27	GRI 304-3
Impactes causats per l'activitat	27, 28	GRI 304-2
<b>QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL</b>		
<b>Ocupació</b>		
Nombre i distribució d'empleats per país, sexe, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball	29, 30	GRI 102-8
Mitjana anual de contractes per modalitat de contracte desglossat per sexe, edat i classificació professional	30, 31, 32	GRI 102-8
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	32	GRI 401-1
Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	35, 36	GRI 405-2
Bretxa salarial	35, 36	GRI 405-2 <i>Diferència entre el salari dels homes i el de les dones dividit entre el salari dels homes</i>
Remuneració mitjana de consellers i directius	36	GRI 102-38
Implantació polítiques de desconexió laboral	38, 39	GRI 401-2, GRI 401-3
Percentatge d'empleats amb discapacitat	37	GRI 405-1
<b>Organització del treball</b>		
Organització del temps de treball	38, 39	GRI 401-2, GRI 401-3
Nombre d'hores d'absentisme	39	GRI 403-2
Mesures per a facilitar la conciliació	38, 39	GRI 401-2, GRI 401-3
<b>Seguretat i salut</b>		
Condicions de seguretat i salut en el treball	39, 40, 41	GRI 403-2
Nombre d'accidents de treball	39	GRI 403-2
Índex de freqüència per sexe	39	GRI 403-2
Índex de gravetat per sexe	39	GRI 403-2
Malalties professionals per sexe	39	GRI 403-2
<b>Relacions socials</b>		
Organització del diàleg social	33	GRI 402-1, GRI 403-1
Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius per país	33	GRI 102-41
Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	33, 39	GRI 403-4
<b>Formació</b>		
Polítiques implementades en el camp de la formació	33	GRI 404-2
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	34	GRI 404-1
Accessibilitat universal persones amb discapacitat	37	GRI 405-1
<b>Igualtat</b>		
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	34, 35	GRI 401-3, GRI 405-1
Plans d'igualtat i mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	34, 35	GRI 405-1
Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	37	GRI 405-1
Política contra tot tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat	34, 35, 36	GRI 406-1



ON1284056

**CLASE 8.ª**

INDICADOR

INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	42	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 204-1, GRI 412-2
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	42	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 412-2
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	42	GRI 102-17
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	33, 42	GRI 102-16, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1
Eliminació de la discriminació en l'ocupació i l'ocupació	42	GRI 406-1
Eliminació del treball forçós o obligatori	42	GRI 409-1
Abolició efectiva del treball infantil	42	GRI 408-1
INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	43	GRI 102-16, GRI 102-17
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	43	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	19, 45, 46	GRI 201-1, GRI 413-1
INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	44, 45, 46	GRI 413-1, GRI 203-2
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	44, 45, 46, 48	GRI 413-1
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	44, 45, 46	GRI 102-43, GRI 413-1
Accions d'associació o patrocini	46	GRI 201-1
Subcontractació i proveïdors		
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	51, 52	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	51, 52	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes	51, 52	GRI 308-1, GRI 414-1
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	47	GRI 416-1, GRI 417-1
Sistemes de reclamació	49, 50	GRI 416-2
Queixes rebudes i resolució de les mateixes	49, 50	GRI 416-2
INFORMACIÓ FISCAL I TRANSPARÈNCIA		
Beneficis obtinguts país per país	19	GRI 201-1
Impostos sobre beneficis pagats	19	<i>Impostos sobre beneficis pagats en base a criteris comptables</i>
Subvencions públiques rebudes	19	GRI 201-4





**CLASE 8.<sup>a</sup>**



ON1284057

El present Estat d'informació no financera, que forma part de l'Informe de Gestió d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. corresponent a l'exercici 2018, elaborat segons estableix la llei 11/2018 de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, formulat, en informe separat, pel Consell d'Administració de la Societat en data 7 de febrer de 2019, és signat a continuació pels consellers, en triplicat exemplar, en els termes que es detallen a continuació:

- Un primer exemplar imprès de 56 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284001 a ON1284056, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284057 a ON1284059 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.
- Un segon exemplar imprès de 56 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284060 a ON1284115, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284116 a ON1284118 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.
- Un tercer exemplar imprès de 56 folis de paper timbrat de l'Estat, classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284119 a ON1284174, tots dos inclosos, i en els folis de la mateixa classe 8<sup>a</sup> nombres ON1284175 a ON1284177 en els quals figuren les signatures dels Consellers que els subscriuen.

Barcelona, 7 de febrer de 2019

---

Sr. Àngel Simon Grimaldos  
President

---

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

Conseller delegat

---

Sr. Arsenio Olmo Chaos  
Vicepresident

---

Sr. Josep Bagué Prats  
Conseller



CLASE 8.<sup>a</sup>



0N1284058

---

Sra. Marta Colet Gonzalo  
Consellera

---

Sra. Montserrat Coldeforns i Sol  
Consellera

---

Sr. Josep Dolz Ripollés  
Conseller

---

Sr. Ramon Folch Guillén  
Conseller

---

Sra. Marta Palacio Canal  
Consellera

---

Sr. Jordi Parés i Grahit  
Conseller

---

Sr. Manuel Raventós Negra  
Conseller

---

Sr. Miquel Roca i Junyent  
Conseller

---

Sr. Jordi Ros Faura  
Conseller

---

Sr. Jordi Serra Isern  
Conseller

*NO SIGNA PER NO ASSISTIR PRESENCIALMENT*



**CLASE 8.<sup>a</sup>**  
ELECTRÓNICA



ON1284059

---

Sr. Esteban Arimany Lamoglia

Secretari Conseller

---

Sr. Alejandro Jiménez Marconi

Vicesecretari Conseller