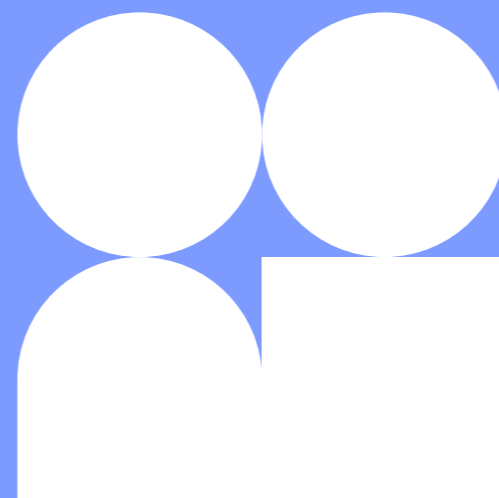
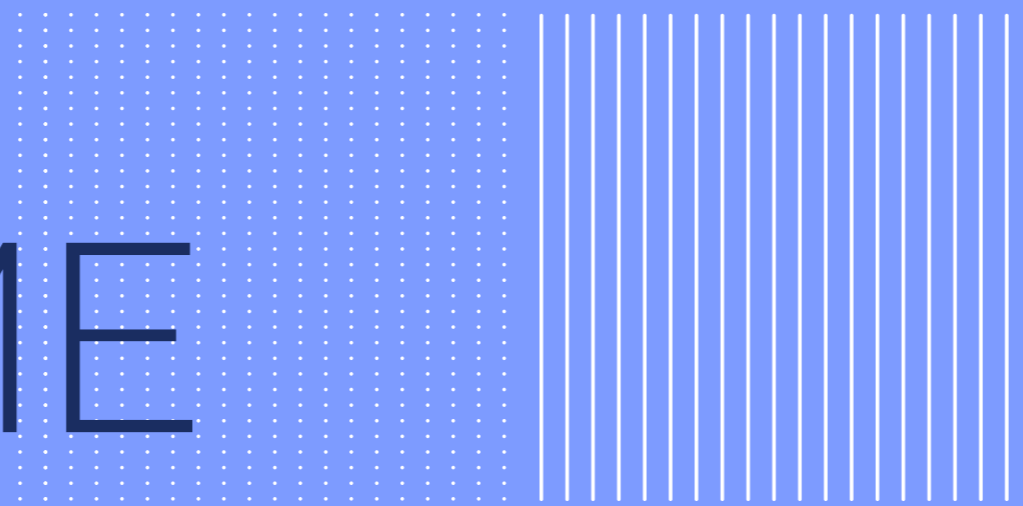


INFORME

ANUAL

2021





- 01 ORIENTADOS A UN PROPÓSITO
- 02 UNA SÓLIDA GOBERNANZA
- 03 NUESTRA ACTIVIDAD
- 04 IMPACTO CLIMÁTICO
- 05 IMPACTO SOCIAL
- 06 UNA MIRADA AL FUTURO



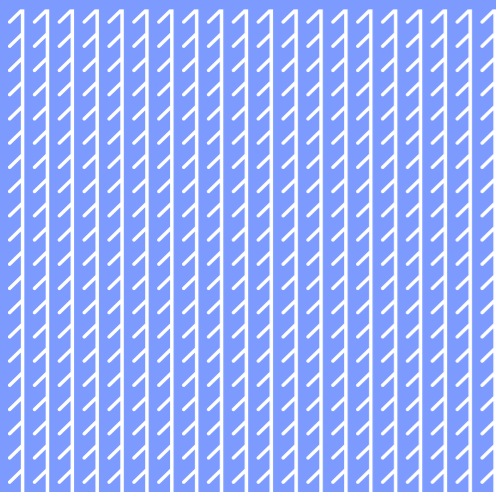
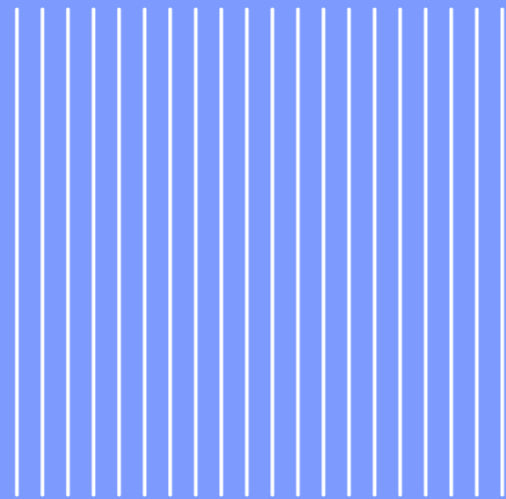
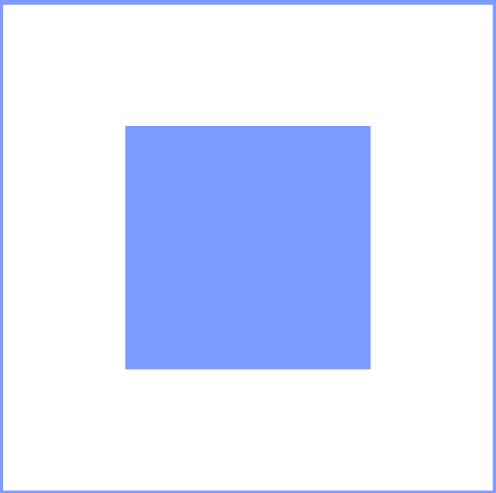
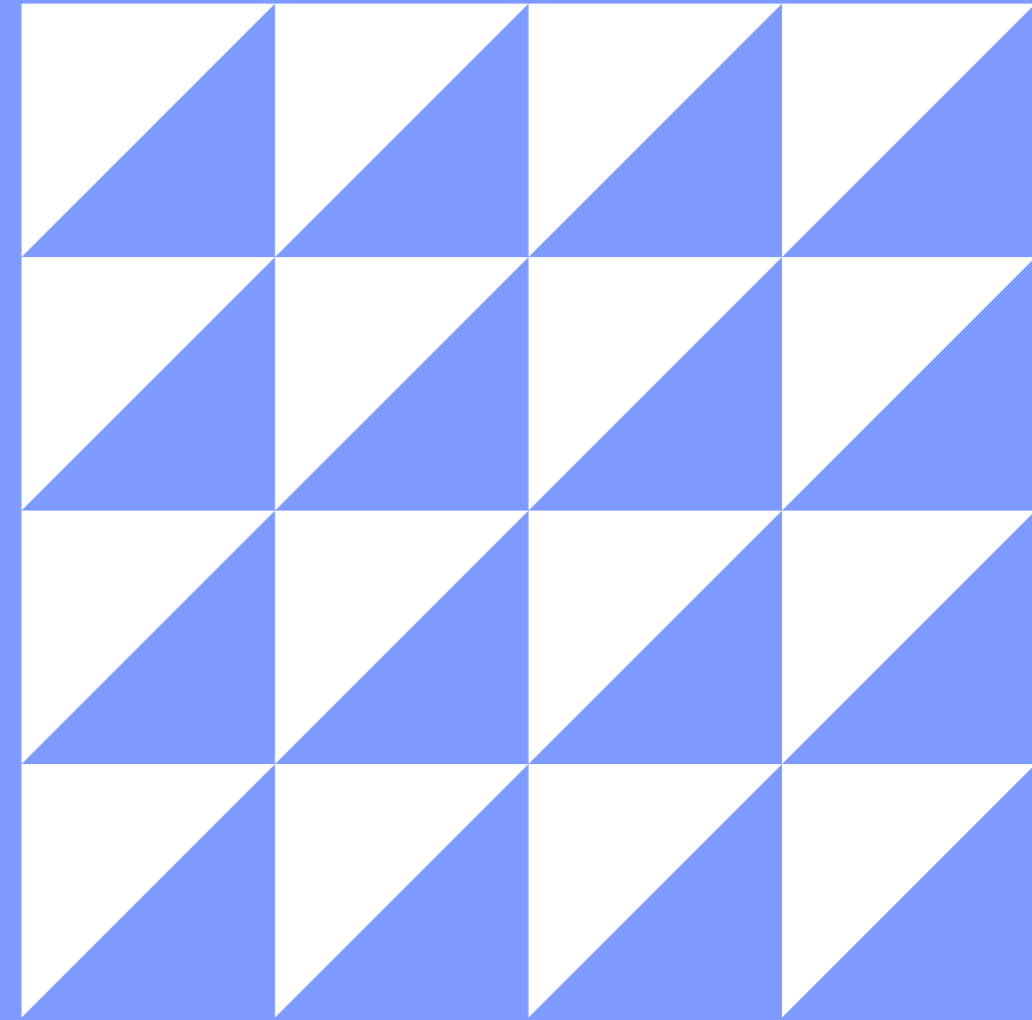
01

ORIENTADOS

A

UN

PROPÓSITO





CON EL IMPULSO DEL AGUA, CAMBIAMOS EL FUTURO

Trabajamos para las personas haciendo de las ciudades un mejor lugar para vivir

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

Apostamos por el desarrollo y el progreso de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, **garantizando en todo momento el acceso a un agua de calidad, el bienestar y la salud de las personas, y la gestión sostenible de los recursos hídricos**. Nuestra dedicación, conocimiento y experiencia en la gestión de un bien esencial y escaso como es el agua nos permite garantizar también la excelencia de nuestros servicios.

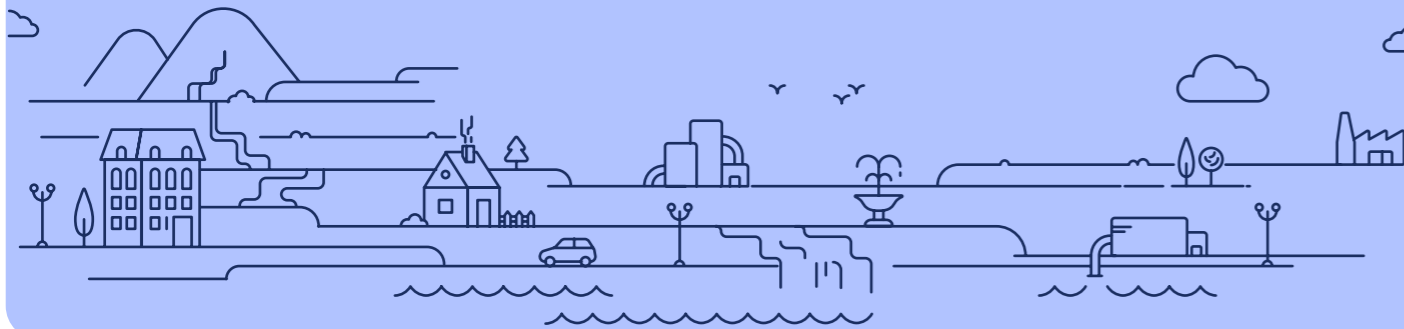
Nuestro propósito es trabajar, con el impulso del agua, para hacer de las ciudades un mejor lugar para vivir, poniendo a las personas en el centro, en especial a las más vulnerables, y preservando la salud del planeta.

Valor económico generado

404,5M€

Valor económico distribuido

356,8M€



Costes operacionales

74%



Capital humano

23%



Impuestos

2%

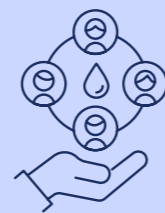
Acción social

1%



Beneficio neto

4,9M€



Más de 150 años de historia



1.122 profesionales



+ de 3 millones de personas servidas



1.461.027 clientes



23 municipios servidos de agua potable



40 municipios en los que gestionamos el saneamiento



6 estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)



7 depuradoras (EDAR)

CARTA DEL PRESIDENTE

Hemos finalizado un ejercicio, el de 2021, que ha permitido comprobar, por segundo año consecutivo, la capacidad de resiliencia y adaptación del conjunto de la sociedad ante la crisis sanitaria. La covid-19 ha puesto a prueba nuestro sistema de salud y de atención a las personas, así como el funcionamiento de toda nuestra economía y sistema productivo. Proteger a las personas y el servicio ha sido una máxima en todo momento. El suministro de agua ha seguido funcionando con el mismo nivel de excelencia, dando así una nueva muestra de vocación de servicio, profesionalidad y firme compromiso con la ciudadanía.

Nos encontramos en un momento clave para la humanidad. Los desafíos son múltiples y complejos. El reto sanitario —que, estoy convencido, seremos capaces de superar gracias a la capacidad del ser humano de concretar soluciones— y el desafío que supone el cambio climático nos obligan a redoblar el impulso al conocimiento, la ciencia y la innovación. Un impulso que, con toda seguridad, nos ayudará también a transformar nuestro sistema productivo, progresar hacia la economía circular, y cuidar mejor de la salud de las personas y del planeta.

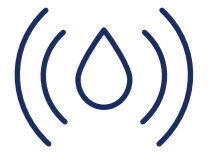
El agua debe jugar un papel protagonista en la nueva agenda pública. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26), que se clausuró en noviembre del 2021 en Glasgow, dejó bien claro que resulta urgente consensuar propuestas globales para hacer frente a un reto imposible de abordar si no se cuenta con verdadera determinación para actuar y con la implicación de todos los actores, públicos y privados. La emergencia climática, que tiene una

repercusión directa en la gestión del agua, obliga a establecer grandes consensos para estar a la altura de este momento histórico que será juzgado por las futuras generaciones.

La hoja de ruta para transformarnos y transformar la sociedad son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas, junto con la ambiciosa Agenda 2030 para desarrollarlos. Por ello, hemos renovado de manera visible y decidida nuestro compromiso con los ODS a través de la estrategia Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, iniciada en 2021. Ello nos permitirá evaluar —gracias a los criterios *Environmental, Social and Governance* (ESG)— la sostenibilidad de cada una de nuestras actuaciones y avanzar en la consecución de estos objetivos globales, entre los que figura la gestión eficiente del agua y la universalización del saneamiento para que llegue a todos los rincones del planeta.

Todos los pronósticos coinciden en que 2022 será un año clave para impulsar una verdadera recuperación económica y social. Las empresas, cuya responsabilidad e implicación ha quedado patente durante toda la crisis sanitaria, podemos contribuir a ello con acciones efectivas y dando un mayor impulso a la innovación y la digitalización, motores esenciales para la transición ecológica. El agua es un recurso estratégico para cimentar una reconstrucción verde y aumentar la resiliencia de las ciudades ante las nuevas condiciones climáticas. Por este motivo, Aigües de Barcelona ha adoptado un papel activo y transformador impulsando un pacto social en 17 municipios del área metropolitana de Barcelona, de la mano de la administración local. Esta propuesta de

El agua debe tener un papel protagonista en la nueva agenda pública



pacto social se basa en tres ejes: la solidaridad, para reducir las desigualdades; el empleo de calidad, para combatir la precariedad laboral, y la reconstrucción verde, para contribuir a la transición ecológica.

Mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a un mundo más justo, sostenible y próspero: ese es nuestro compromiso. Tan importante como actuar y avanzar en la consecución de hitos es explicar el camino andado, la visión de futuro y rendir cuentas en relación con los compromisos. Lo cierto es que nadie, ninguna entidad, conseguirá individualmente dar forma a esos hitos. Como compañía y como equipo, es ahora más necesario que nunca trabajar conjuntamente, coordinados y unidos ante los retos comunes, teniendo en cuenta en cada momento a todos nuestros grupos de relación, con una clara sincronía, por ejemplo, con las administraciones públicas, cuyo papel es esencial para movilizar y canalizar los fondos Next Generation de la Unión Europea. La crisis actual ha evidenciado la necesidad de seguir reforzando la colaboración público-privada, porque solo así podremos afrontar los desafíos que se nos presentan; con altura de miras y desde la fuerza de las alianzas.

Es el momento de establecer las bases para un futuro más sostenible en todos los terrenos: modelo económico, acción climática e integración social. De la crisis debemos extraer aquellos aprendizajes que nos permitan articular una nueva forma de crecimiento, sustentada en la economía circular, la descarbonización y una nueva visión sobre los recursos naturales. De esta manera, saldremos fortalecidos, y con el impulso del agua, cambiaremos el futuro.



Àngel Simon

Presidente del Consejo de Administración de Aigües de Barcelona

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

1. El 2021 ha sido un ejercicio lleno de retos e incertidumbre derivados de la crisis sanitaria. ¿Cómo lo ha afrontado Aigües de Barcelona?

Indudablemente, aunque la vacunación supuso un punto de inflexión en la lucha contra la pandemia de la covid-19, durante el año 2021 hemos continuado trabajando para hacer frente a los retos derivados de la crisis sanitaria, con la voluntad de ser resilientes y anticiparnos a la incertidumbre, siempre desde el diálogo y las alianzas. En Aigües de Barcelona, hemos seguido cumpliendo con nuestra responsabilidad como servicio esencial, adaptándonos a las diferentes etapas de la pandemia y garantizando, en todo momento, la seguridad de nuestros profesionales, sin renunciar a la excelencia en el servicio al usuario.

En este contexto, hemos reforzado nuestro compromiso en una recuperación económica sostenible y justa, impulsando el pacto social en 17 municipios del área metropolitana de Barcelona. Un pacto basado en la solidaridad y el empleo de calidad como pilares de la transformación social, así como en la reconstrucción verde e inclusiva. La colaboración público-privada, la escucha activa y el diálogo continuo han sido fundamentales a la hora de desarrollar proyectos con un impacto ambiental y social positivo que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2. En este escenario, ¿qué proyectos destacados ha llevado a cabo la compañía en el último año? ¿Y qué ha comportado su implementación?

Me gustaría destacar, entre todas las iniciativas impulsadas este 2021, la consolidación del Plan de Transformación, un proyecto cuyo principal objetivo es convertir a Aigües de Barcelona, antes de finales de 2023, en una compañía más ágil, digital y flexible. Este plan incide sobre tres focos de actuación — clientes, operaciones y gestión del dato— e implica un cambio integral en la organización y, en concreto, en la cultura corporativa.

Por otra parte, con la firme determinación de contribuir a la lucha contra la emergencia climática, hemos diseñado y aprobado la Política de Acción Climática, con compromisos ambiciosos dirigidos, fundamentalmente, a alcanzar la neutralidad climática antes de 2050 y a implementar acciones de adaptación al cambio climático. Y en el ámbito más social, la compañía ha impulsado el Plan de Acción Social, especialmente relevante en un contexto de crecimiento del número de personas en situación de vulnerabilidad.

3. Durante el pasado 2020, se inició una nueva etapa con la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona y el nuevo propósito de la compañía, basado en criterios ESG (Environmental, Social and Governance). ¿Cuáles son los principales objetivos de Aigües de Barcelona en este sentido?

Seguimos avanzando en el despliegue y la implementación de los proyectos de la Agenda 2030, el plan que está guiando y guiará nuestra actividad durante 10 años, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestro propósito, vinculado con la estrategia de la Agenda 2030, es claro: con el impulso del agua, cambiamos el futuro, trabajando para hacer de las ciudades un mejor lugar para vivir. Y con este compromiso, trabajamos día a día para impulsar la transformación ecológica y social hacia un modelo más sostenible, justo, solidario e inclusivo, con el fin de mejorar la calidad de vida y el futuro de las personas y del planeta.

4. Entrando en materia de acción climática y salud del planeta, ¿cuáles serían los objetivos más relevantes alcanzados en 2021?

El gran hito alcanzado a finales del año 2021 ha sido la aprobación de la Política de Acción Climática, que incluye la hoja de ruta para llegar a la neutralidad climática antes de 2050. En el proceso de confección de la Política, han participado instituciones relevantes como el AMB, la Secretaría de Acción Climática, la Oficina Catalana del Cambio Climático, la ACA y



Rubén Ruiz

Director general de Aigües de Barcelona

empresas comprometidas en sostenibilidad, entre otras. Este hecho nos ha permitido trabajar la hoja de ruta de forma sólida para garantizar una transición colectiva y colaborativa.

Además, desde Aigües de Barcelona, hemos reforzado la regeneración del agua tratada como medida inmediata para dar respuesta a la emergencia hídrica. A través de la innovación y las alianzas, la compañía ha diseñado proyectos dirigidos a potenciar modelos circulares como Recaigua, un punto de recarga inteligente de agua subterránea para riego y limpieza de calles en Gavà, el plan de reducción y aprovechamiento energético de fangos o el de generación de energía en la EDAR del Baix Llobregat. Sin embargo, solo con la implicación de las administraciones públicas podremos llevar a cabo este tipo de iniciativas.

5. Los clientes son un grupo de relación estratégico para Aigües de Barcelona. ¿Cómo se ha trabajado en un contexto tan complejo como el actual, a nivel social y también económico, para seguir mejorando la relación y el diálogo con los clientes de la compañía?

En Aigües de Barcelona, iniciamos el año pasado un proceso de transformación del ámbito de clientes para situarlos en el centro de la actividad y de nuestras decisiones. En este sentido, estamos potenciando una atención más inclusiva y plural, incorporando un servicio de videointerpretación en lengua de signos, la atención telefónica y presencial en otros idiomas como el chino mandarín, el árabe, el urdu o el inglés, o el uso de mascarillas higiénicas reutilizables con ventana transparente en las oficinas de atención al cliente, para favorecer la comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

Asimismo, para situaciones de vulnerabilidad económica, el objetivo es garantizar que todas las personas que pueden requerir alguna de las ayudas disponibles las conozcan y puedan solicitarlas

de forma sencilla y ágil. Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva tarifa social como mecanismo estructural con la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad: facilitar el pago del recibo del agua de los hogares en situación de vulnerabilidad.

Además, hemos reforzado el diálogo continuo como herramienta para conocer de cerca las necesidades y expectativas de todos los grupos de relación, incorporándolas al diseño de los planes estratégicos de la compañía. Muestra de ello es el Foro de Diálogo, celebrado en noviembre con más de 40 asociaciones y entidades locales, con el objetivo de fomentar la escucha activa y la proximidad con estas entidades para encontrar puntos en común y avanzar en la recuperación social y económica.

6. En cuanto a la lucha contra la pandemia de la covid-19, ¿cuáles son las principales medidas adoptadas durante el año pasado?

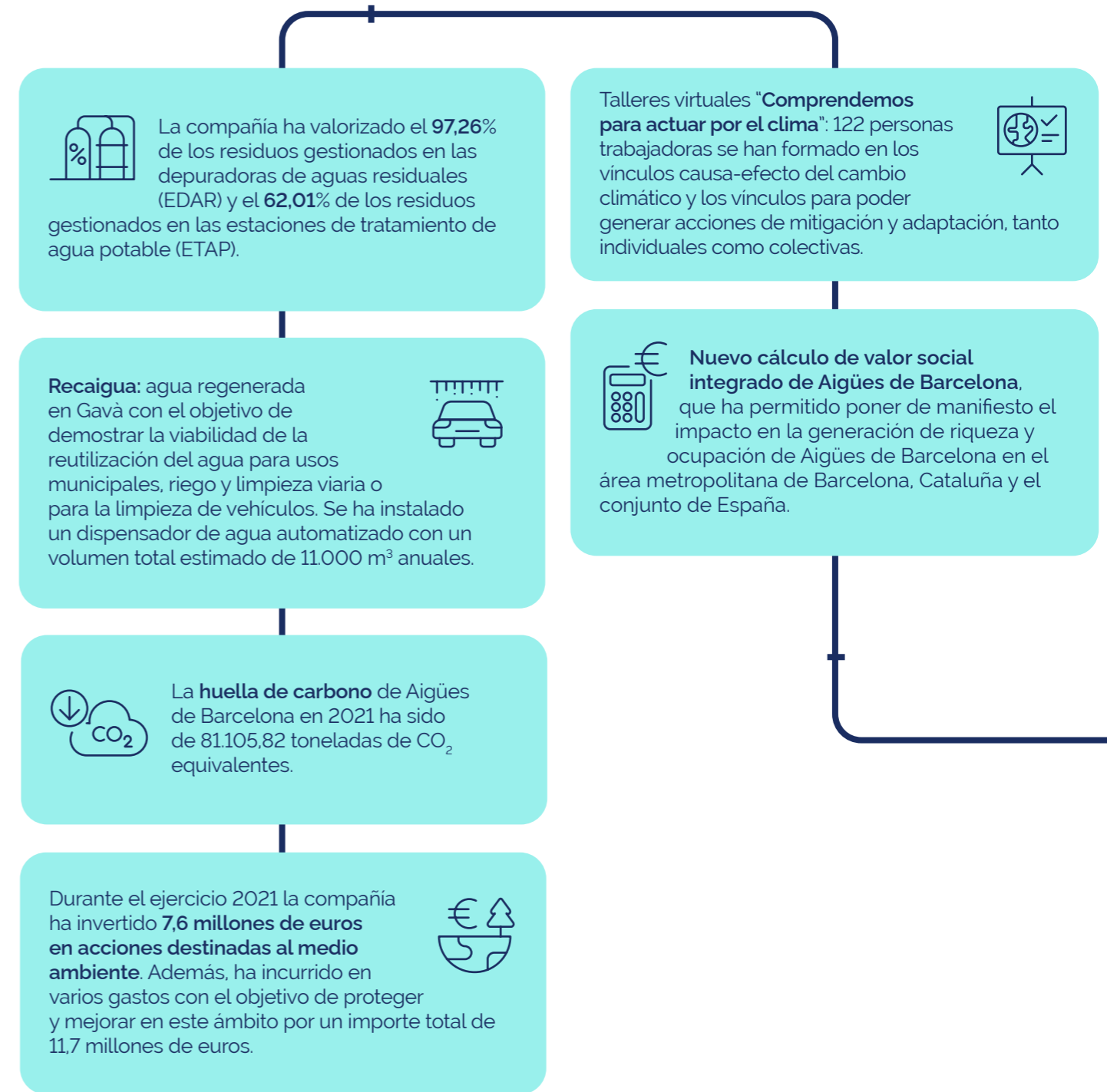
En Aigües de Barcelona, hemos seguido activando todas las medidas necesarias de prevención para hacer frente a la covid-19 y, de hecho, hacemos un seguimiento periódico de los índices de incidencia acumulada, con el fin de poder adaptar la operativa a los diferentes escenarios. Como servicio esencial, debemos ser muy cuidadosos con la gestión de la pandemia y, por eso, hemos intentado ir un paso más allá en cuanto a las medidas de control del virus.

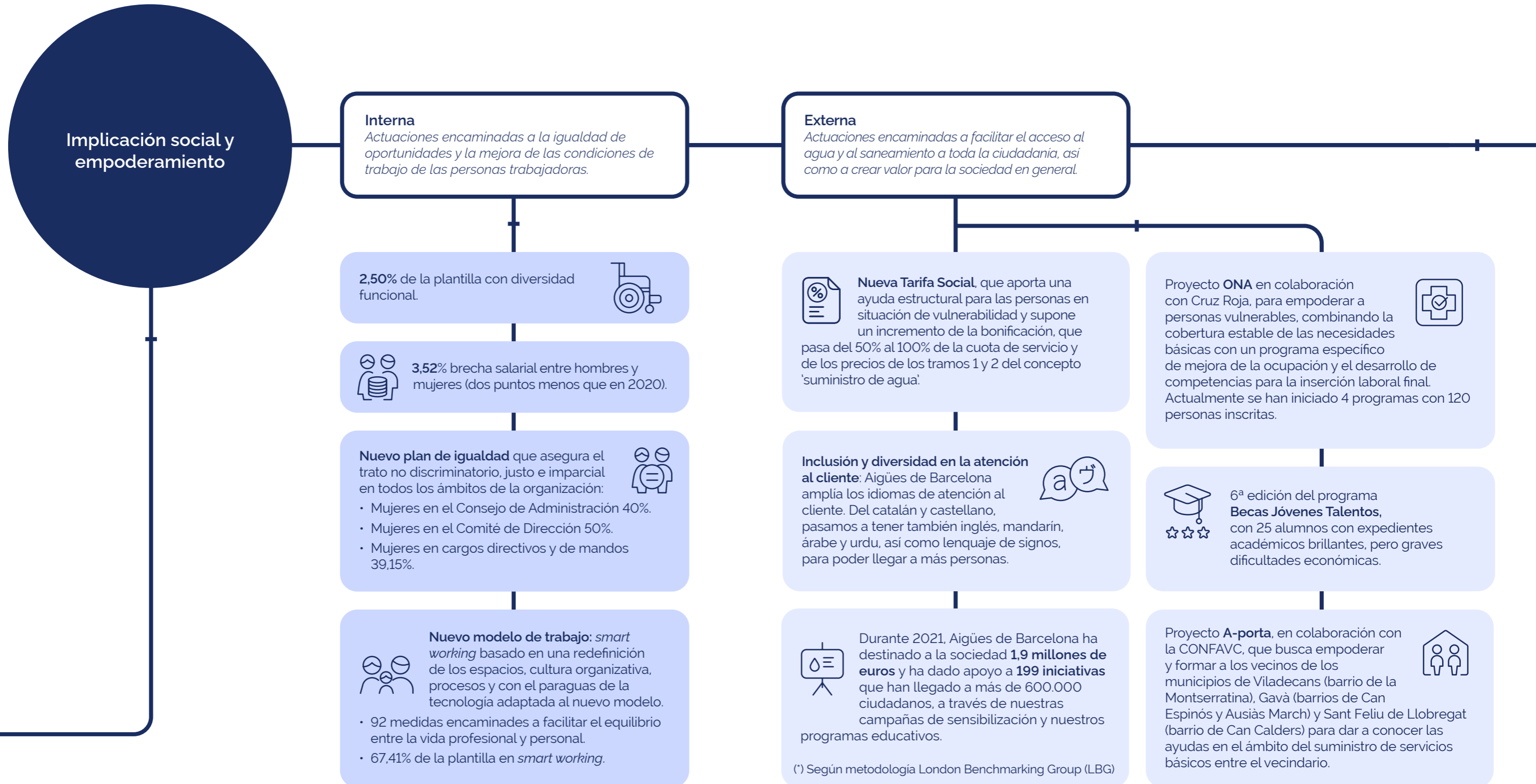
A raíz de la crisis sanitaria se ha transformado el modelo de trabajo para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores y trabajadoras, con medidas como el acuerdo del trabajo a distancia, la flexibilidad o el refuerzo de la digitalización.



Hemos reforzado el diálogo continuo como herramienta para conocer de cerca las necesidades y expectativas de todos los grupos de relación, incorporándolas en el diseño de los planes estratégicos de la compañía

HITOS DESTACADOS DEL AÑO





Innovación y transformación



Proyecto **ABancem**: transformación organizativa con tres ejes -Digital, Cultural y Organizacional.

Proyecto **Cultura Justa** para fomentar la confianza de reportar situaciones de riesgo relacionadas con la seguridad de las personas, las instalaciones y el medio ambiente en toda la compañía:



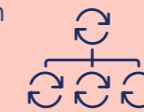
- Implantación de la herramienta de gestión integral **Prosafety**, que permite la gestión de planes de acción, acciones preventivas/correctivas, permisos de trabajo, visitas de seguridad, etc.
- **BatecZS**: aplicación para móvil que ofrece a los trabajadores y trabajadoras diferentes funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta y herramienta como seguimiento de las emergencias que permite a la app el envío de mensajes instantáneos con contenido específico de emergencias.



Esfuerzo de Aigües de Barcelona en innovación: **4,6 M€** (0,9 a través de la compañía y 3,7 a través de Cetaqua).

Gobernanza

Reestructuración de la dirección con el objetivo de hacer frente a nuevos retos planteados en la Agenda AB2030, enfocados a mejorar la calidad de vida de las personas y del medio ambiente.



Implantación **herramienta Archer** para la detección, clasificación y seguimiento de los riesgos.

Financiación sostenible: Aigües de Barcelona, en su compromiso con la sostenibilidad, ha firmado una nueva financiación bancaria bajo criterios ESG, cuyo coste está condicionado a compromisos en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza.



Definición de los **principios rectores de Aigües de Barcelona** por lo que respecta a los Derechos Humanos: práctica laborales, prácticas ambientales con impacto social, acceso al agua y al saneamiento y prácticas éticas.



Integración de una nueva herramienta de gestión documental, **NEODOC**, que permitirá garantizar el control de la documentación de los diferentes sistemas de gestión. También garantizará la elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces de toda la documentación.



Transparencia y escucha activa

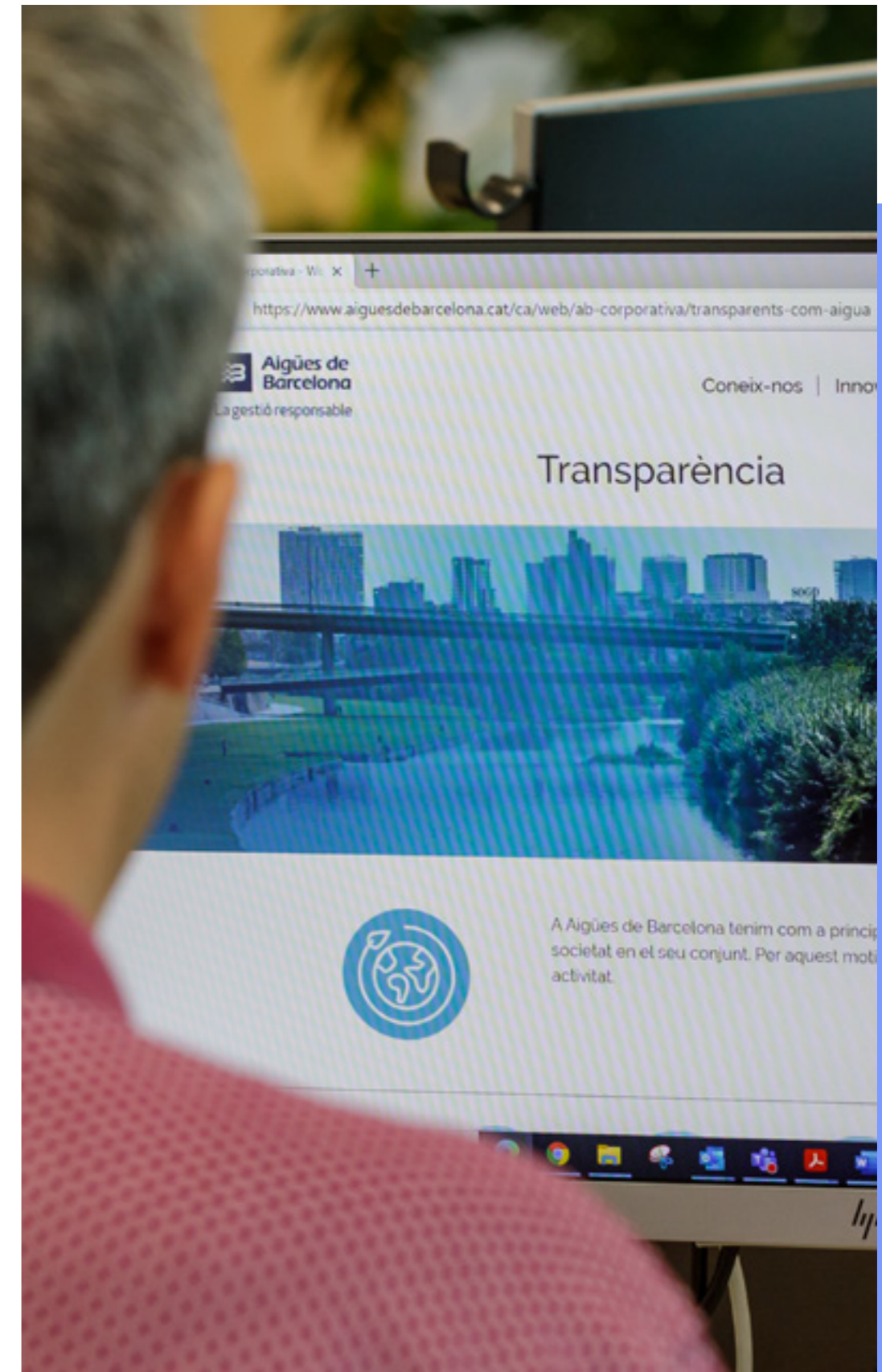


El **Portal de Transparencia** ha sido auditado externamente, de forma voluntaria, por la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull con un resultado de ELEVADO ++ (72%). El informe de auditoría reconoce y valora el esfuerzo comunicativo y la disposición de un portal específico de transparencia para todos los grupos de relación de la compañía con información bien organizada, clara, intuitivamente accesible y con una adecuada lógica de progresiva profundización.

Nueva estrategia de **diálogo y reflexión** y redefinición de los grupos de relación de la compañía.

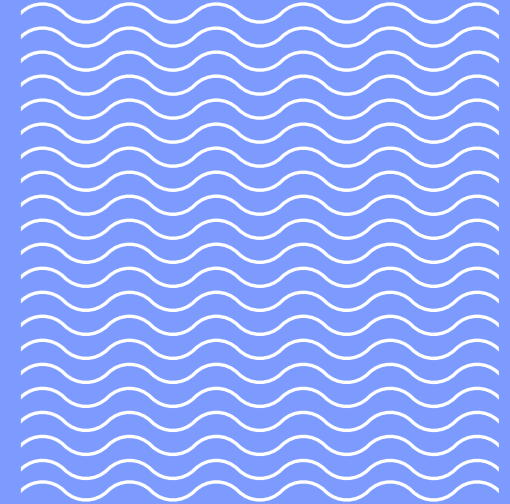
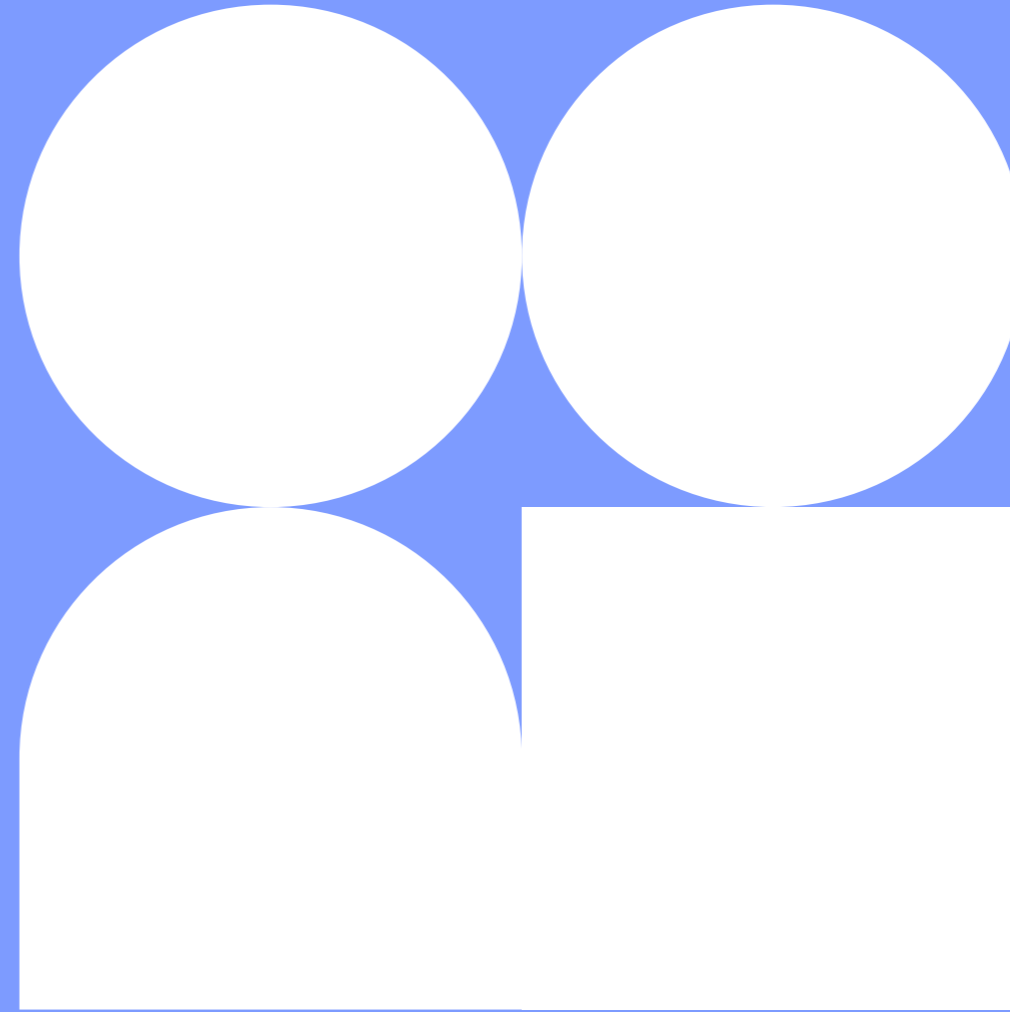
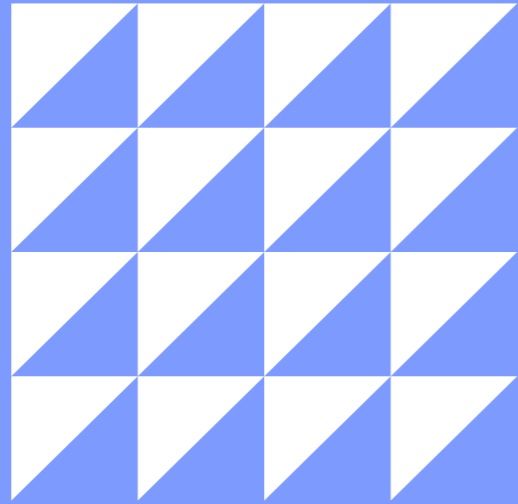


Procesos de diálogo y cocreación. Se han realizado 28 procesos de diálogo con los grupos de relación que han ayudado a hacer evolucionar el análisis de materialidad llevado a cabo en 2020. Asimismo, se han integrado, dentro de los proyectos de transformación y Agenda AB2030, procesos de cocreación que han enriquecido su desarrollo y facilitado su puesta en marcha.

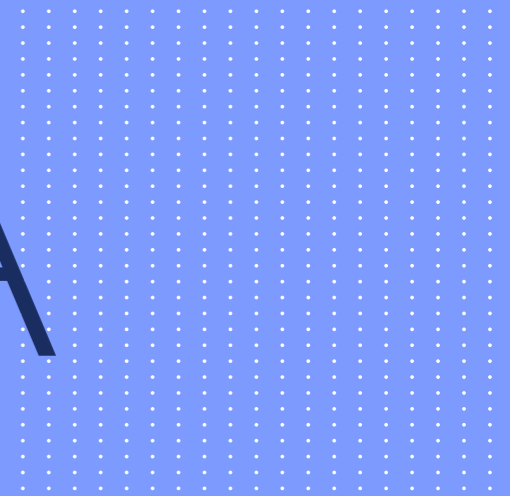




02



UNA, SÓLIDA GOBERNANZA



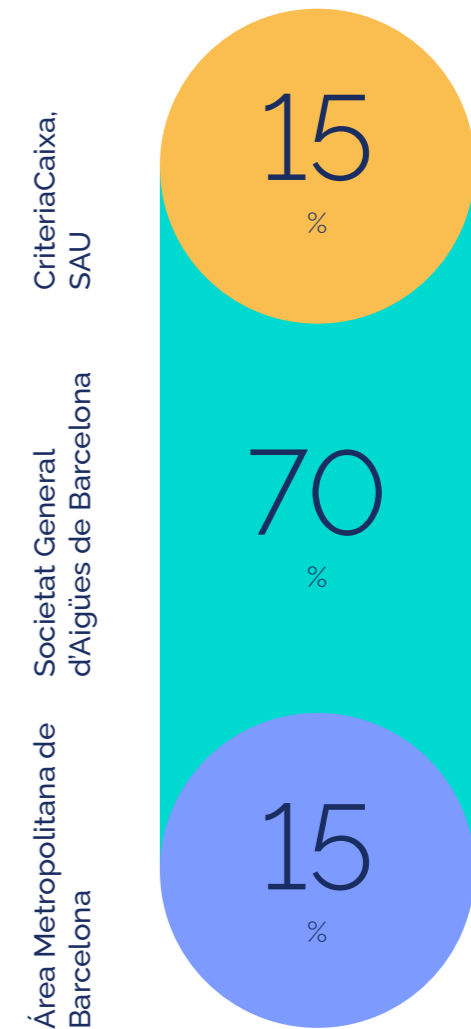


UN MODELO DE GOBERNANZA ÉTICO Y TRANSPARENTE

En Aigües de Barcelona estamos comprometidos con la ética y la transparencia, criterios que deben de estar presentes en todos nuestros procesos. Disponemos de herramientas para garantizar el buen gobierno, el diálogo y la proximidad, la responsabilidad social y el respeto por los derechos humanos.

En el año 2013, la compañía se constituyó como Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., una sociedad público-privada que busca aprovechar las sinergias y la cooperación entre la empresa privada y la Administración pública en beneficio de la sociedad y el medio que nos rodea.

Composición accionarial



Gobernanza

El Buen Gobierno es una prioridad de Aigües de Barcelona y es el compromiso de los máximos órganos de gobierno, los accionistas, el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo (COMEX).

Órganos de gobierno



Junta de Accionistas

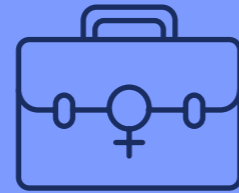


Consejo de Administración



Comité Ejecutivo

(*) A 31 de diciembre de 2021, y a fecha de este informe, hay una vacante sin cubrir en el Consejo de Administración.



*Consejo de Administración paritario.
El 40% de los miembros son mujeres.*



Consejo de Administración

El **Consejo de Administración** de Aigües de Barcelona está **compuesto por 16 miembros** nombrados por la Junta General de Accionistas, a propuesta de sus accionistas:

Órganos de gobierno



a propuesta del Área Metropolitana de Barcelona (AMB)



a propuesta de la Societat General d'Aigües de Barcelona



a propuesta de Criteriacaixa

Composición del Consejo de Administración

Presidente
Àngel Simon

Vicepresidente
Manuel Cermerón

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

Consejeros y consejeras

Narciso Berberana

Asunción Martínez

Jordi Parés

Marta Colet

Carmen Marull

Miquel Roca

Montserrat Colldeforns

Clara Navarro

Jordi Ros

Jordi Serra

Marta Palacio

Ciril Rozman

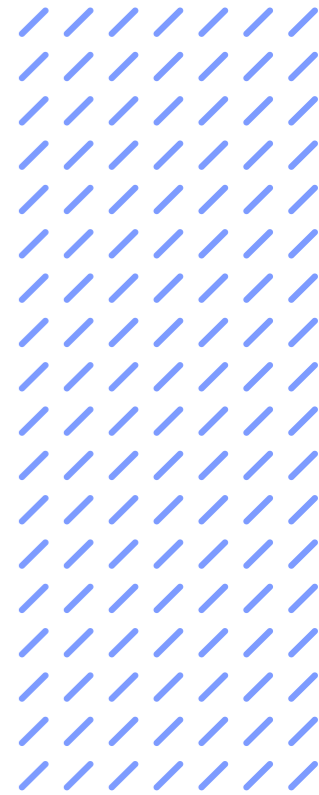
Secretario
José Maria de Paz

Vicesecretario
Alejandro Jiménez

Durante el año 2021, el Consejo de Administración ha dado seguimiento a su objetivo de continuar diversificando los perfiles de sus miembros, en línea con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía. Ha aumentado, de esta forma, la representación de mujeres en este órgano de gobierno, y se ha superado el objetivo previsto para 2021, el 30%, de acuerdo con el convenio firmado en 2017 con el Ministerio de Igualdad.

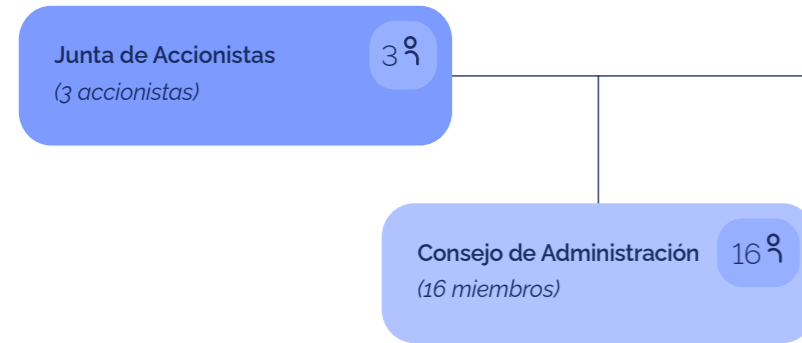
En la reunión del Consejo, llevada a cabo en septiembre de 2021, se informó que se lanzaría un cuestionario de diversidad del Consejo, con el fin de progresar en las mejoras prácticas de Gobierno corporativo.

Además, cabe destacar que durante el último año, la Comisión de Cuentas y la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno corporativo han estado presididas por consejeras: Marta Palacio y Asunción Martínez, respectivamente.



Comisiones del Consejo de Administración

Comisiones del Consejo que informan a través de sus respectivos presidentes en las reuniones del Consejo de Administración.



Aigües de Barcelona dispone de **8 comisiones que dependen directamente del Consejo de Administración**: una ejecutiva que tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legalmente o estatutariamente indelegables, y 7 no ejecutivas que trabajan sobre diferentes ejes, como la ética, el cumplimiento y el Gobierno corporativo, las cuentas, la participación social y la sostenibilidad.

En el año 2020 se constituyeron las comisiones de Acción Social, de Innovación y de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas. La aprobación de sus respectivos reglamentos fue acordada por el Consejo en la reunión de marzo de 2021.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó **en noviembre de 2021** la constitución de una **nueva comisión: la Comisión de Estrategia.**



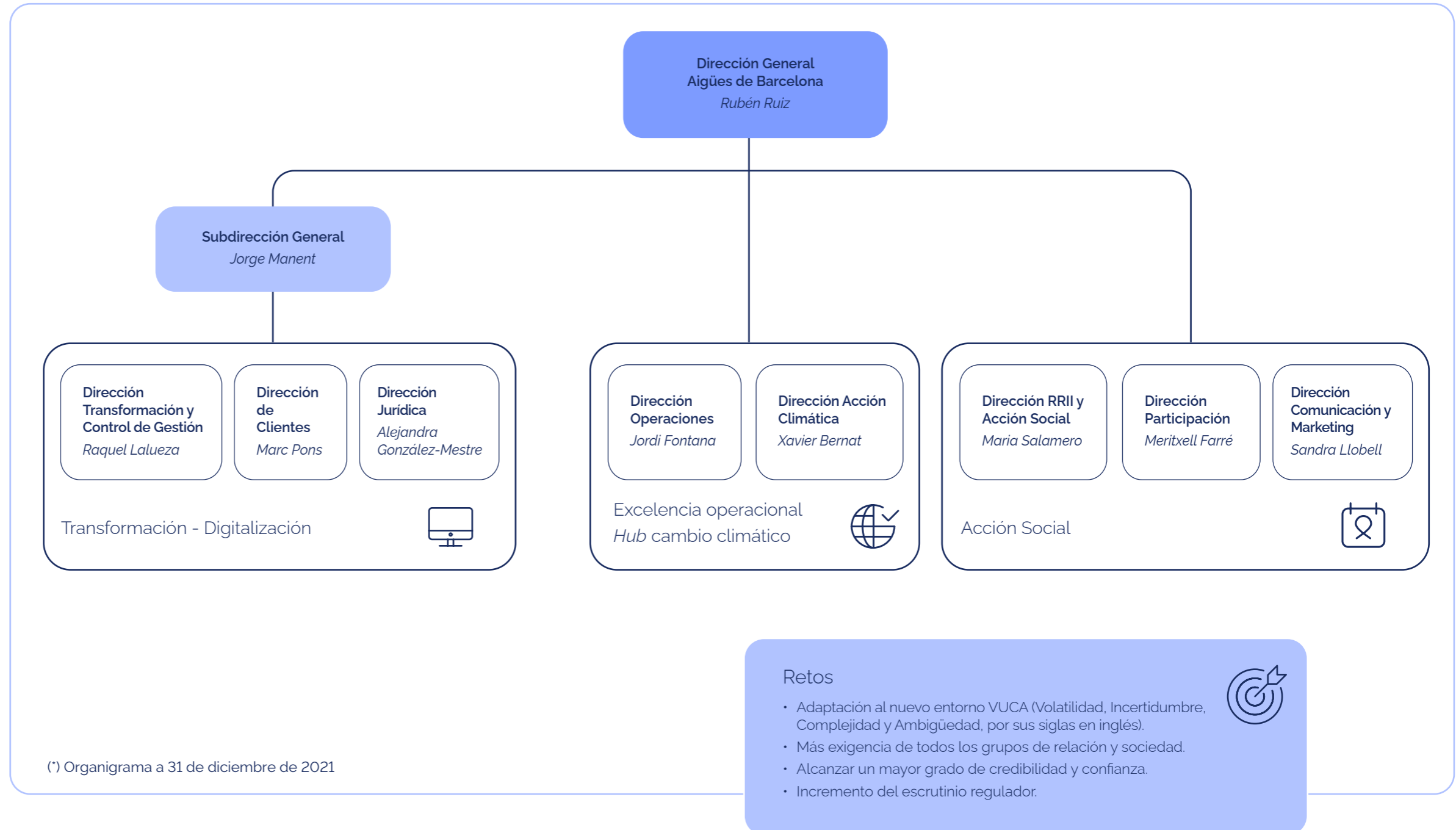
Estructura directiva

El Comité de Dirección de Aigües de Barcelona tiene como función principal dar cumplimiento a las políticas y acuerdos que emanen del Consejo de Administración de la empresa. Este Comité de Dirección **establece estrategias a largo plazo y garantiza la viabilidad económica de la compañía**, así como **la excelencia del servicio y la máxima calidad del agua**.

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

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

Composición de la estructura directiva



Gestión de riesgos

Hemos reafirmado los procedimientos y mecanismos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de los riesgos en los ámbitos económico, ambiental, social y de gobernanza. De esta manera, podremos tomar decisiones estratégicas con tal de prevenirlos.

	<p>Riesgos estratégicos</p>	<p>Cambios en la demanda del volumen de agua derivados de la variación en el nombre de clientes, aspectos climáticos, cambios económicos, incidencia de nuevas tecnologías, cambios en la normativa y la legislación y la capacidad de la compañía por salvaguardar la reputación de acuerdo con sus valores.</p>
	<p>Riesgos financieros</p>	<p>Derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio e interés, el impago de clientes y el no-cumplimiento de las normativas financieras, entre otros.</p>
	<p>Riesgos operativos</p>	<p>Tienen que ver con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los errores en la cadena de suministro y la ausencia de planes de contingencia. Están incluidos los riesgos relacionados con desastres naturales, daños causados a los activos y riesgos de responsabilidad civil.</p>

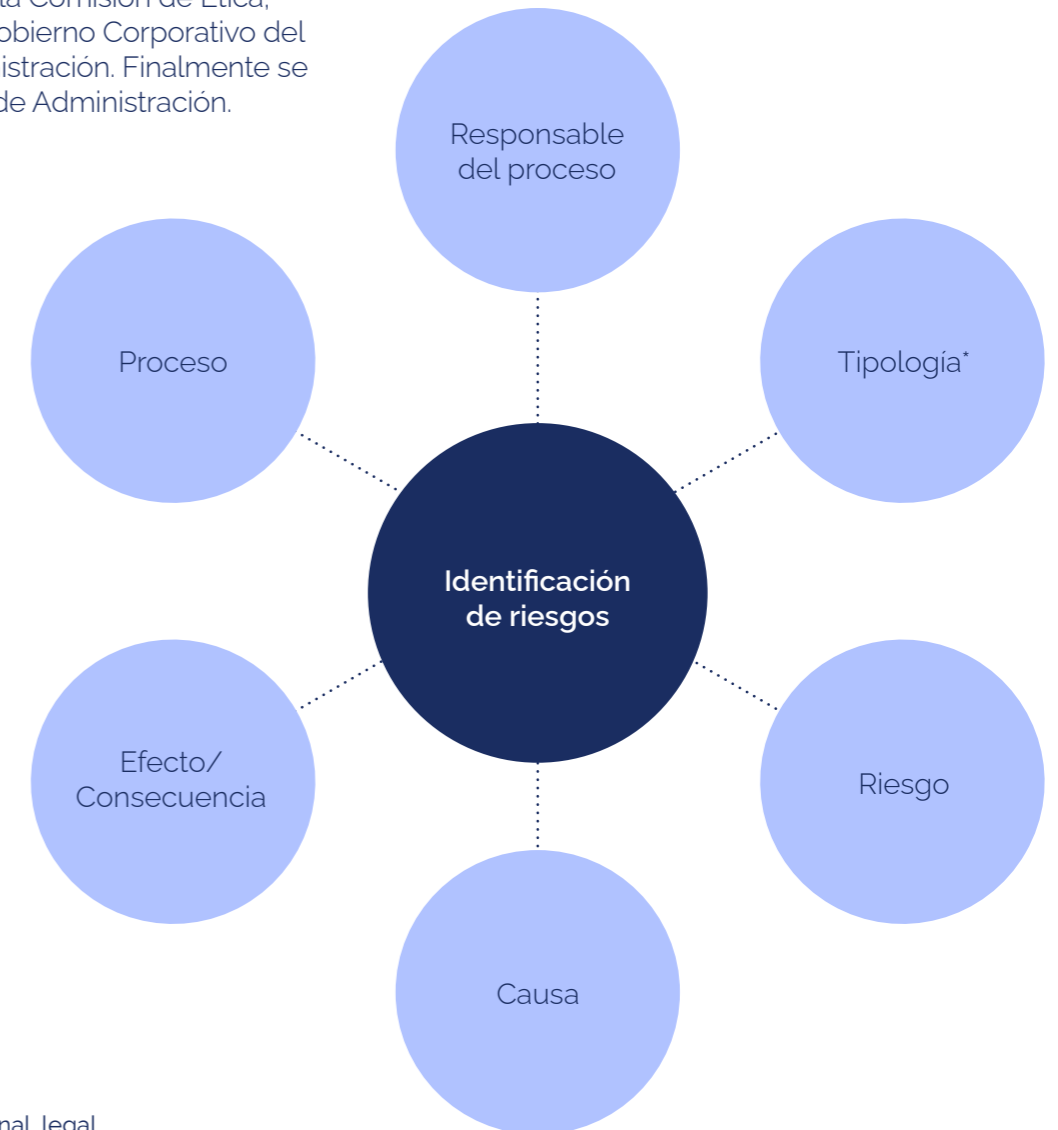
La organización mantiene un proceso formal y documentado de apreciación y tratamiento del riesgo que identifica, analiza, evalúa y gestiona sistemáticamente el riesgo. Como soporte formal para la realización y el seguimiento de todo el proceso, se cuenta con la herramienta Archer (empresa RSA).

Hay dos niveles de evaluación:

- **Nivel 1**
Evaluación de los procesos de la compañía. Al menos una vez al año.
- **Nivel 2**
Evaluación global a nivel estratégico.

Mapa de riesgos

Recoge los riesgos considerando tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia. Se presenta a la Dirección General para su aprobación y, posteriormente, a la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración. Finalmente se deriva al Consejo de Administración.



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



Evaluación del riesgo

Se evalúa el riesgo desde los siguientes ejes:



Cultura de la prevención de riesgos empresariales

Durante 2021, se ha llevado a cabo un importante impulso dentro de la organización en la gestión de riesgos y resiliencia operativa bajo el marco de la normativa ISO 22301:2019 de Gestión de Continuidad. Destacan los siguientes hitos:





Sistema de Gestión Integrada (SGI)

Es la base del modelo de mejora continuada de Aigües de Barcelona. El SGI nos permite ser más eficientes a la hora de administrar los distintos sistemas de gestión implantados y certificados en la organización, así como identificar de manera coordinada cuáles son los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos operacionales a los que se enfrenta.

Sistemas de gestión operacionales

Disponemos de sistemas de gestión de las principales áreas que afectan a dos aspectos básicos para nuestra actividad: la calidad de nuestro servicio y la calidad del agua suministrada. De esta manera, podemos establecer procesos y medidas de seguimiento que nos aseguran su máximo cumplimiento.



Auditorías internas y externas

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

Las auditorías, ya sean internas o externas, siguen la planificación establecida en un programa anual de auditorías. Todos los sistemas se auditan con una periodicidad mínima anual, y se cubre el muestreo de centros y actividades comprendidas en el alcance del sistema en un máximo de 6 años para los centros y 3 años para las actividades.

Auditorías realizadas



Los auditores internos pertenecen al Grupo Agbar, a excepción del Sistema de Gestión de la Continuidad y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información durante el ejercicio 2021 SGE 21, que se audita a través de una empresa externa.

Se ha confeccionado una lista de auditores internos cualificados que cumplen los requisitos de conocimientos y experiencia sobre el ámbito a auditar, así como del sistema de gestión en cuestión. Las anomalías derivadas de las auditorías se tratan individualmente definiendo las correcciones y acciones correctivas que eviten que se vuelvan a repetir.

Herramientas de gestión

MIDENET

El Sistema de Gestión Integrada constituye la base sobre la cual impulsar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, sea respetuoso con el medio ambiente y consolide los resultados empresariales, asegurando que la actividad se desarrolla de forma segura, sostenible y valorada satisfactoriamente por la sociedad, la Administración y el resto de los grupos de relación. En este sentido, Aigües de Barcelona cuenta con MIDENET, herramienta que permite hacer una gestión integral de la estrategia de la organización con un seguimiento escrupuloso de todos los planes de gestión que nos permiten dar respuesta a la estrategia y objetivos de la organización.

SALEM

El Sistema de Gestión Integrada alcanza todos los niveles, las actividades y las funciones de nuestra organización. Su cumplimiento debe suponer la referencia obligada cuando se desarrollan las actividades, las responsabilidades y los compromisos, incluyendo los contractuales y legales. En referencia a los requisitos legales y reglamentarios, la compañía se mantiene completamente al día a través del servicio SALEM, que proporciona los requisitos específicos aplicables en la organización teniendo en cuenta las actividades desarrolladas.

NEODOC

2021

Durante el ejercicio 2021, se ha integrado una nueva herramienta de gestión documental, NEODOC, que se hará efectiva a lo largo de 2022. Esta herramienta permitirá garantizar el control de la documentación de los diferentes sistemas de gestión, asegurando la elaboración, verificación y aprobación, así como una distribución y acceso eficaces. Supone una mejora cualitativa respecto a la actual herramienta de gestión documental y facilita su uso tanto a los usuarios como a los administradores.

PROSAFETY

2021

A lo largo de 2021, se ha consolidado la implantación de PROSAFETY, otra nueva herramienta que, mediante mecanismos de acción específicos, permite asegurar la gestión y seguimiento de las no-conformidades reales y potenciales de los diferentes sistemas de gestión.

Ética y transparencia

El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa correspondiente son esenciales en la cultura y la estrategia de nuestra organización. En Aigües de Barcelona, tenemos el compromiso de trabajar en un modelo de gestión empresarial basado en la ética, la integridad y la responsabilidad social.

Nos encontramos en un contexto donde la sostenibilidad y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) continúan ganando peso en las agendas políticas y empresariales, y donde los líderes empresariales internacionales apuestan claramente por modelos que generen un impacto positivo y que den respuesta a los grandes retos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En los últimos años, ha habido un incremento del número de empresas que voluntariamente facilitan datos y reportan en temas de gestión climática, agua y biodiversidad. Asimismo, a día de hoy hay una demanda en aumento de mostrar más transparencia en todos los niveles.

En Aigües de Barcelona, trabajamos en un modelo de gestión empresarial basado en la integridad y la responsabilidad social. Creemos, por encima de todo, en el cumplimiento de la normativa, la gestión ética y la transparencia; los tres pilares de nuestra cultura empresarial.

De acuerdo con esta responsabilidad y con el fin de configurar un marco ético y un sistema de prevención de comisión de delitos, adoptamos obligaciones que van más allá de la legislación y que en la práctica se configuran a través de tres instrumentos clave:

- **Código ético.** Establece los valores, los principios, los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en la compañía.
- **Compliance officer.** Es la figura responsable del cumplimiento de la normativa. Nombrada específicamente por el Consejo de Administración en 2016 y reelegida en 2020, vela por prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética, el riesgo de comisión de delitos y el incumplimiento normativo penal en el seno de la organización. En 2021 la *compliance officer* pasó a depender directamente de la Dirección General de Aigües de Barcelona.
- **Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales.** Se basa en tres principios: prevenir y combatir posibles actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona, actuar en todo momento dentro del código ético y la normativa interna, e impulsar y enraizar una cultura preventiva basada en el principio de tolerancia cero de todos los profesionales, con independencia de su nivel jerárquico.





CONTINUAMOS MEJORANDO NUESTRO MARCO ÉTICO


Si bien en 2020 procedimos a la revisión tanto del modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales como del mapa de riesgos penales, en 2021 hemos realizado una actualización, teniendo en cuenta los cambios organizativos de Aigües de Barcelona. Las principales medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Creación del Comité de Riesgos Generales de Aigües de Barcelona, de la cual forma parte la compliance officer/DPO (delegada de protección de datos, por sus siglas en inglés).
- Incorporación de la visión de riesgos penales en el sistema de gestión de riesgos generales de Aigües de Barcelona como consecuencia del cambio de metodología de evaluación de riesgos.
- Realización de autoevaluación de la compliance officer/DPO a nivel de control interno corporativo.
- Propuesta de protocolo de diligencia debida con clientes, socios de negocio y subcontratistas relevantes.
- Disponemos de un conjunto de políticas que refuerzan nuestra cultura ética y transparente, como por ejemplo:
 - Política sobre conflictos de interés, aprobada en marzo de 2020 por el Consejo de Administración.
 - Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos
 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
 - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal

Canal ético

Nuestro canal ético atiende consultas o denuncias, tanto internas como externas, sobre cualquier tipo de comportamiento sospechoso de no cumplir con la normativa de Aigües de Barcelona en este ámbito. Este mecanismo de comunicación se complementa con un protocolo de investigaciones relativas a incumplimientos de las políticas internas que respeta cinco principios básicos: celeridad, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad y respeto a los derechos fundamentales.

Comunicaciones recibidas por la compliance officer en 2021

<p>21</p> <p>Total comunicaciones</p> 	<p>11 Consultas vinculadas a procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos</p>
	<p>7 Consultas relacionadas con conflictos de interés</p>
	<p>3 Otras (invitaciones, regalos, atenciones)</p>

Desde la creación del canal ético en el año 2017, no se ha recibido ninguna comunicación relativa a supuestos incumplimientos específicos de Aigües de Barcelona.

Durante 2021, el 100% de los trabajadores y trabajadoras de nuevo ingreso han recibido la documentación de ética y cumplimiento mediante el manual de bienvenida.

Transparencia

Aigües de Barcelona, con firme voluntad y cultura de transparencia, aplica la normativa vigente (la que nos aplica), y de manera voluntaria amplía la información de contenidos "no obligatorios" a través del Portal de Transparencia y las diferentes memorias (Innovación, Sostenibilidad, Explotación, etc.) que la compañía publica anualmente.

Durante 2021, se han implementado mejoras y actualizaciones de la información en el Portal, <https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/web/ab-corporativa/transparencia>, con el objetivo de acercar nuestra actividad de una manera clara y transparente a nuestros grupos de relación, entre ellos la ciudadanía.

En 2021, el Portal de Transparencia de la compañía ha sido auditado externamente una vez más por la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull, expertos en materia de ética aplicada. El resultado de la auditoría ha sido ELEVADO ++ (72%), un porcentaje que ha crecido sustancialmente respecto del resultado de la primera auditoría, llevada a cabo en diciembre de 2018 (50%).



Respeto por los derechos humanos

En Aigües de Barcelona, estamos comprometidos con el respeto y la protección de todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente en nuestros ámbitos de actuación. Asumimos esta responsabilidad para no ser cómplices de ningún tipo de abuso o vulneración de estos derechos a lo largo de nuestra cadena de valor. Esto incluye a nuestros trabajadores y trabajadoras, proveedores, colaboradores, socios, ciudadanos y la sociedad en general. Además, formamos parte de la Red Española del Pacto Mundial desde 2016, y anualmente formalizamos nuestro compromiso con los 10 principios de la red, en la que los derechos humanos están muy presentes.

Principios rectores

Prácticas laborales



1. **Respeto** a la diversidad y no discriminación
2. **Libertad de asociación y negociación** colectiva
3. **Seguridad y salud laboral**
4. **Condiciones de trabajo** justas y favorables

Acceso al agua y al saneamiento



El acceso al agua y al saneamiento es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para garantizar una vida digna, según recoge de manera implícita el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y Aigües de Barcelona ha situado este derecho en el centro de sus decisiones y prioridades.

1. Llevar a cabo una **gestión eficiente y sostenible** del agua
2. Buscar **fuentes innovadoras y alternativas de captación**
3. **Concienciar** a las personas sobre la necesidad de hacer un consumo responsable
4. Asegurar el **correcto funcionamiento de la red** de saneamiento y un **retorno del agua al medio** de acuerdo con la normativa legal vigente
5. **Garantizar el acceso al agua** a todo el mundo, en especial a las personas en situación de vulnerabilidad

Prácticas ambientales con impacto social



Es fundamental garantizar el derecho a vivir en un ambiente sano y sostenible y, por tanto, el derecho al aire limpio, a un clima estable, a una biodiversidad próspera y a ecosistemas saludables, para establecer las bases sobre las medidas que abordan los grandes retos ambientales que el planeta afronta.

1. Promover **un entorno sano y proteger el medio ambiente**
2. **Gestionar de manera sostenible** las fuentes de captación de agua
3. **Reducir las emisiones** de gases de efecto invernadero, que contribuyen al calentamiento global
4. **Preservar el capital natural** y promover la sensibilización

Prácticas éticas



1. **Derecho a la privacidad:** los datos recopilados sobre las personas trabajadoras, socios comerciales o clientes son tratadas con respeto y conforme a los requerimientos de seguridad y cumplimiento normativo establecidos por la legalidad vigente en cada momento.
2. **Integridad:** tolerancia cero con la corrupción. A través del establecimiento de un modelo de *compliance* penal, estructura ética, acciones de difusión, formación y concienciación.



ESTRATEGIA TRANSFORMADORA CON VISIÓN DE FUTURO

En Aigües de Barcelona, trabajamos conjuntamente con los diferentes grupos de relación para dar soluciones efectivas y reales a los retos ambientales, sociales y de gobernanza que permitan la creación de valor compartido. Tenemos una razón de ser que va más allá de prestar un servicio excelente y gestionar de manera responsable un recurso tan vital como es el agua. Por ello, tenemos claro nuestro propósito “Con el impulso del agua, cambiamos el futuro; trabajamos para las personas, haciendo de las ciudades un mejor lugar para vivir”.

Creación de valor compartido

La gestión responsable de los recursos económicos que llevamos a cabo en Aigües de Barcelona asegura el crecimiento de la compañía y, al mismo tiempo, genera impactos positivos en nuestro entorno. Estamos convencidos de que la gestión económica tiene que garantizar un escenario favorable para la organización, que incorpore a la sostenibilidad como valor de éxito.

Resultados impacto socioeconómico

ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Contribución de Aigües de Barcelona a la generación de riqueza

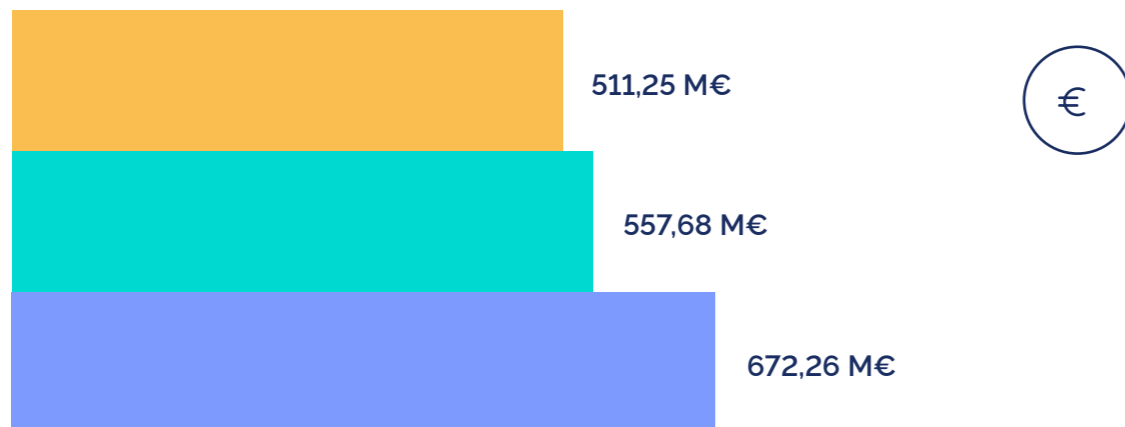
CATALUÑA

Contribución a la generación de riqueza de Aigües de Barcelona en la economía catalana

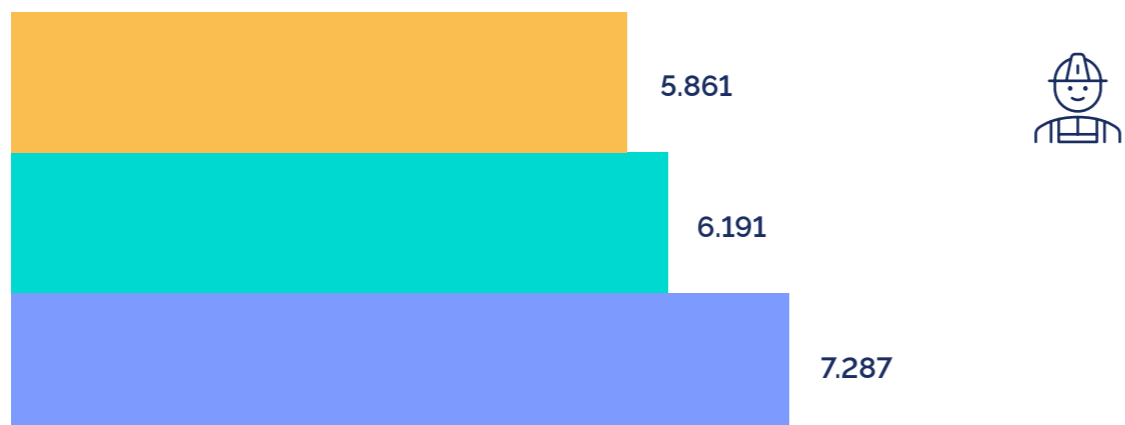
ESPAÑA

Contribución a la generación de riqueza de Aigües de Barcelona en la economía española

Contribución en millones de euros



Contribución en ocupación



Desde el punto de vista económico, el año 2021 continúa estando impactado económicamente por dos cuestiones: una tarifa que en los últimos seis años se ha visto rebajada en tres ocasiones y congelada en tres más, y la pandemia de la covid-19, que ha continuado impactando por segundo año tanto socialmente como económicamente:

- A pesar de la recuperación económica que parcialmente se ha dado, no se han recuperado los volúmenes de consumo de agua que había en prepandemia, con buena parte de los clientes industriales y comerciales aún por debajo de los volúmenes de 2019. Entre otros motivos, sectores vinculados con el turismo todavía se ven fuertemente impactados por un número de turistas muy inferior a los niveles anteriores a la covid-19.
- Costes fruto de la operativa covid-19, tanto en la continuación de las medidas ya implantadas en 2020 (test covid-19, limpiezas, etc.), como en la implantación de herramientas para el teletrabajo y las medidas preventivas en las oficinas administrativas, con poca presencia en 2020 durante la pandemia.
- A lo largo de 2021, se ha ido recuperando el proceso reglado de gestión de la deuda. No obstante, debido a que su gestión plena no se ha dado desde el inicio de año, los niveles de morosidad siguen siendo altos.
- Se ha observado, ya desde la segunda parte de 2020, un cambio en el patrón de comunicación de los clientes, que en 2020, durante la pandemia, incrementaron su comunicación por la vía telefónica y han continuado haciéndolo, con su correspondiente impacto en un mayor gasto de este canal.



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, dentro de nuestra hoja de ruta

Contribución directa



Contribución complementaria



En 2015, Naciones Unidas definió 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desglosados en 169 metas a alcanzar en 2030. Este marco común aborda los mayores retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, en la que se hace necesaria la implicación activa de las empresas, entre muchos otros protagonistas.

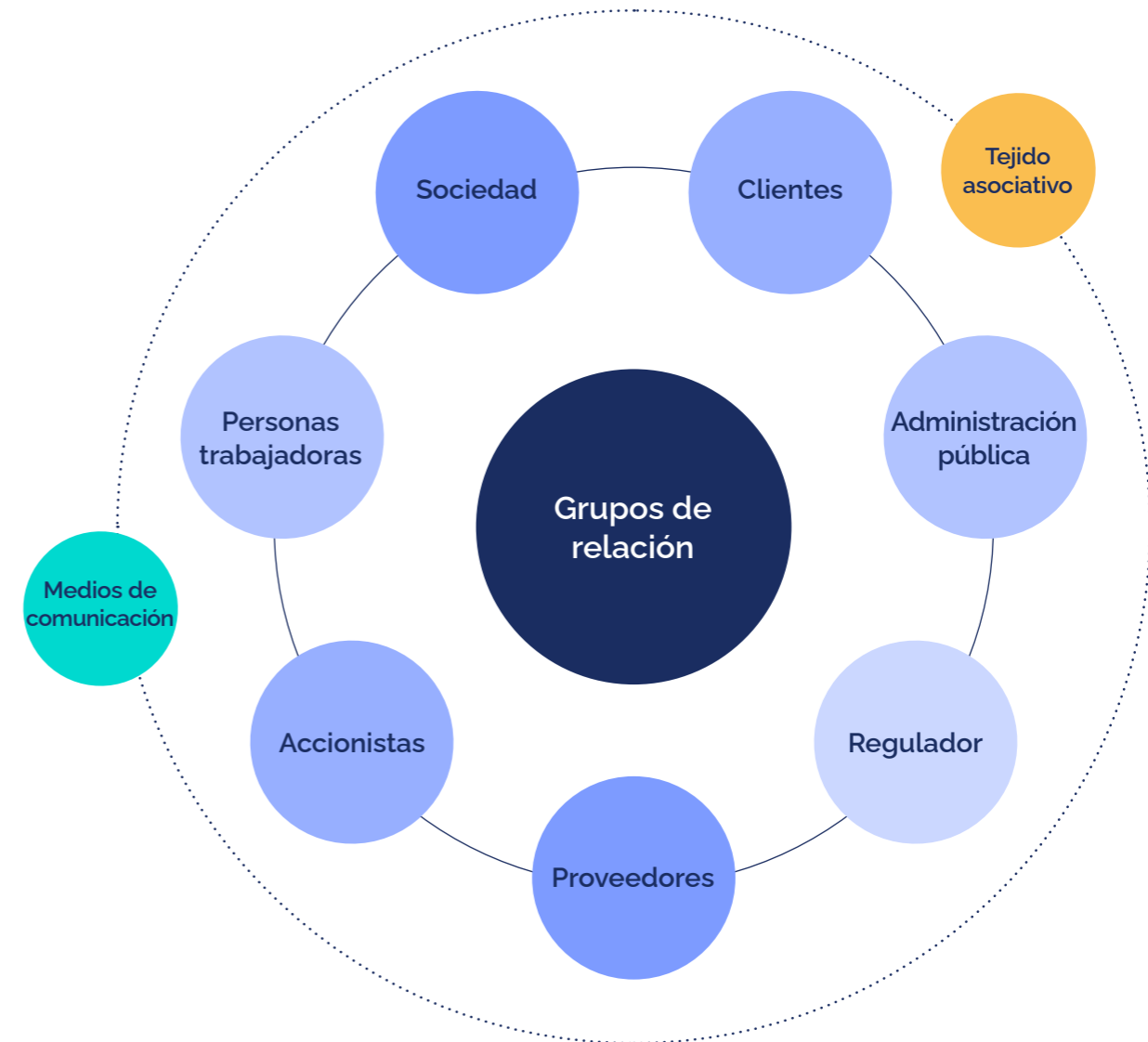
Nuestra contribución la hemos definido a través de tres ejes de acción que impactan sobre varios ODS:

- **Piensa en global, actúa en local:** estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que abordan retos globales a partir de problemas locales.
- **Soluciones específicas:** estrategias enmarcadas dentro del plan de acción de la Agenda de Aigües de Barcelona 2030^(*), que desarrollan soluciones específicas y replicables para abordar retos concretos.
- **Alianzas como motor:** colaboraciones con otros actores para multiplicar el impacto y dar respuesta a diferentes ODS de manera directa o indirecta.

(*) La agenda AB2030 está desarrollada en el capítulo 10. Una mirada al futuro, página 137.

Escuchamos y colaboramos con nuestros grupos de relación

La organización debe tener en cuenta a los grupos de relación porque, en muchos casos, son los encargados de manera directa o indirecta de que la compañía sea sostenible en el tiempo. Es por ello que durante 2021 hemos vuelto a reflexionar y a redefinir los grupos de relación más estratégicos para la compañía, fijados por las Naciones Unidas.





Fomentamos el diálogo con nuestros grupos de relación, con el objetivo de generar valor para todos ellos. Es nuestra estrategia para alcanzar valor compartido. El nivel de participación está estrechamente relacionado con el grado de confianza y este se logrará mediante la comunicación, el respeto y la tolerancia.

Vertebamos nuestra estrategia en la escucha activa de los diferentes grupos de relación, uno de los cimientos de la continuidad y sostenibilidad de la excelencia del servicio. **Es clave incorporar las necesidades y expectativas de los grupos de relación en el diseño de los planes estratégicos.**

Objetivos

Promover su participación en proyectos específicos.

Dar pasos cualitativos significativos para **incrementar su proximidad, relación y confianza**. De esta manera toman parte asumiendo un rol, responsabilidad y compromiso para el desarrollo de acciones.

Fomentar el respeto y la tolerancia entre personas de diferentes creencias, ideas, valores, nacionalidades, etc.

Facilitar pensamientos y reflexiones.

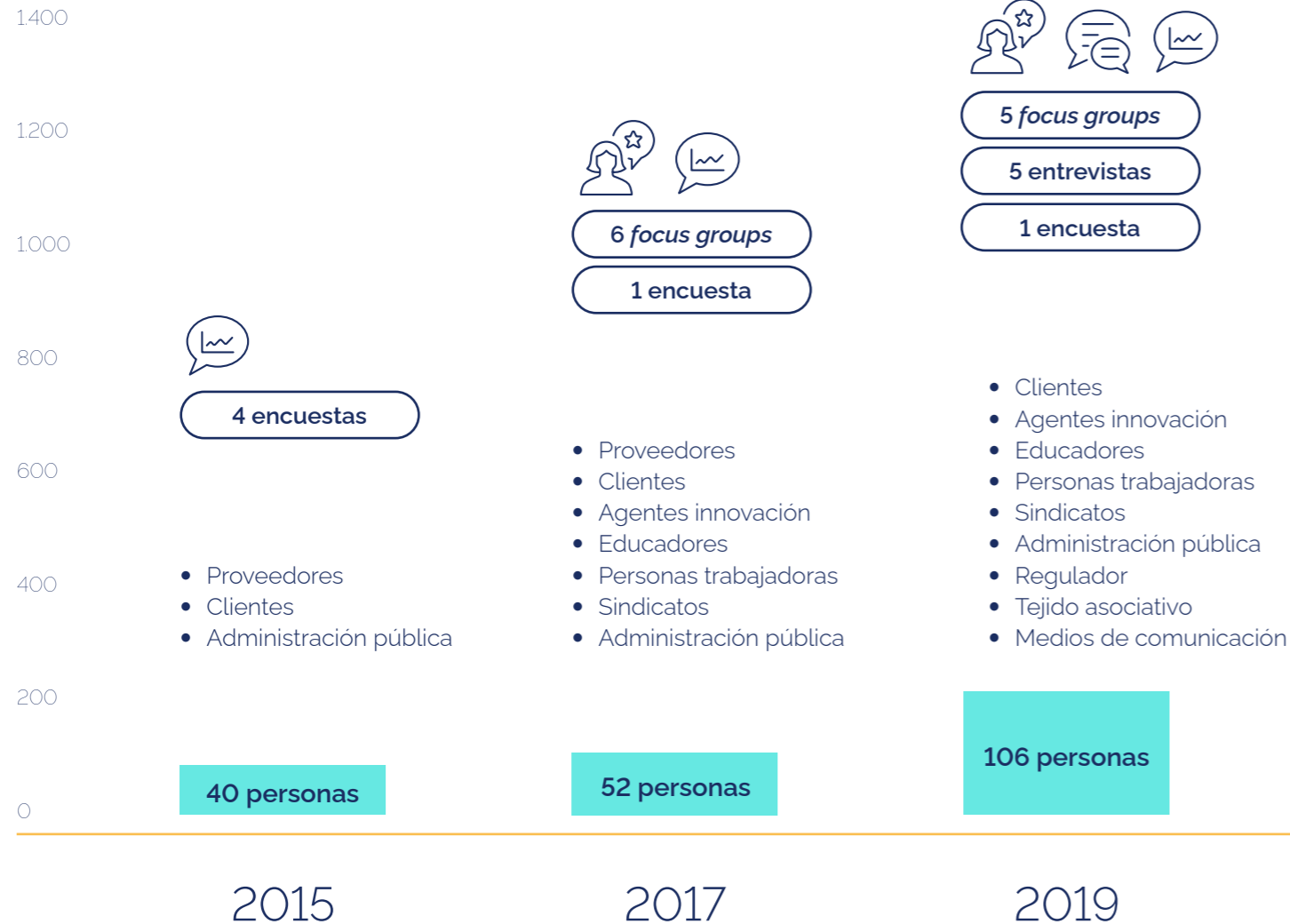
Impulsar acuerdos y crear relaciones de confianza.

Sensibilizar sobre el valor del agua y su gestión.

Incrementar la sensibilización y concienciación, sin las cuales es difícil promover la participación de nuestros grupos de relación en proyectos y acciones específicas.

Evolución del diálogo

personas



- Clientes/ciudadanía
- Ecosistema sanitario
- Ecosistema educativo
- Ecosistema asociativo
- Personas trabajadoras
- Sindicatos
- Administración pública
- Regulador
- Accionista
- Proveedores
- Medios de comunicación



El diálogo, la participación y la cocreación integrados en el día a día de la compañía más allá de la Materialidad

2021



Herramientas de diálogo

Análisis de Materialidad

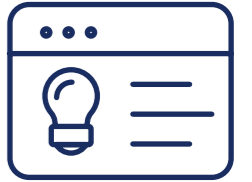
La materialidad nos permite identificar los temas en materia de sostenibilidad económica, social, ambiental y de gobernanza más relevantes para los grupos de relación y para la organización en general.

En Aigües de Barcelona llevamos a cabo cada dos años una revisión de los temas materiales para la compañía. El último análisis de materialidad se realizó en 2020 y, por tanto, las conclusiones que se derivaron han seguido vigentes durante todo el ejercicio.

Aun así, **a lo largo de 2021** hemos continuado acercándonos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación, llevando a cabo varios procesos de diálogo con ellos, que nos han ayudado a evolucionar el análisis de materialidad y a seguir identificando temas a tener en cuenta de cara a próximas revisiones. Asimismo, **se han integrado, dentro de los proyectos de transformación y Agenda AB2030, procesos de cocreación que han enriquecido su desarrollo y facilitado su puesta en marcha.**

Procesos de diálogo y cocreación

	<p>Con la sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de diálogo con más de 40 representantes de entidades sociales • Diseño de la prueba piloto de la campana de Mercados con La Boqueria • Diseño de la campana de restauración con el gremio de restauración • Foro de diálogo con el tercer sector
	<p>Con la Administración pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 74 Mesas de trabajo dentro del marco del pacto social con los diferentes ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona. • 10 Sesiones de cocreación con ayuntamientos para la actualización de los Portales Municipales <ul style="list-style-type: none"> » 10 Sesiones externas » Más de 15 técnicos municipales participando activamente en el proceso » 5 Ayuntamientos (Gavà, el Papiol, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Climent, Sant Feliu) » 2 Sesiones de cocreación dentro del proyecto Territorio Social con los ayuntamientos de Montcada i Reixac y Sant Boi
	<p>Con proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas de design thinking para levantar necesidades en neutralidad climática con 5 proveedores.
	<p>Con clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de cocreación para el proyecto de la nueva factura con clientes, entidades y asociaciones locales • Entrevistas con usuarios finales para testear el nuevo diseño de la <i>home</i> de la Web • Sesiones de cocreación con el sector Electrodomésticos, Inmobiliario y Seguros y salud
	<p>Con regulador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de cocreación con el Área Metropolitana de Barcelona para acordar nuevos indicadores Acuerdo Marco

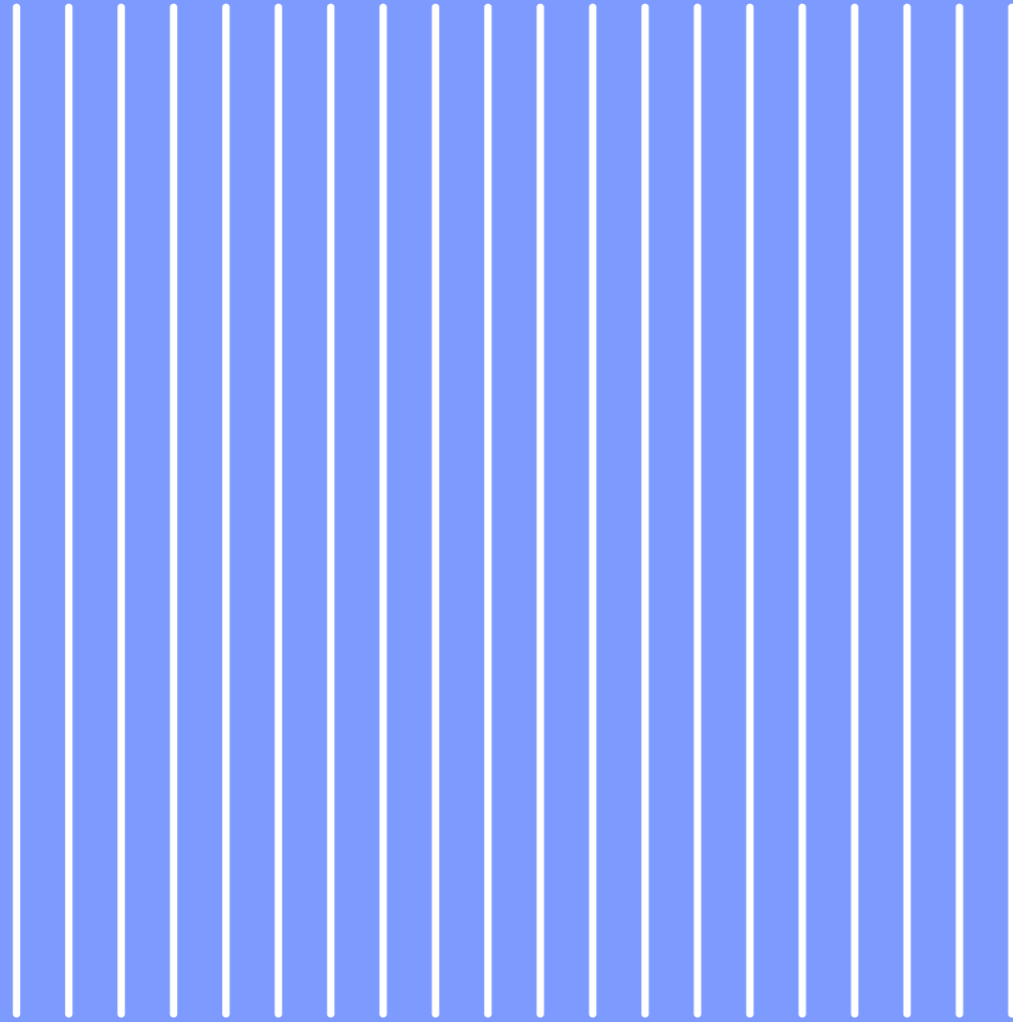


En 2021 se han llevado a cabo 28 procesos de ideación y cocreación con los grupos de relación

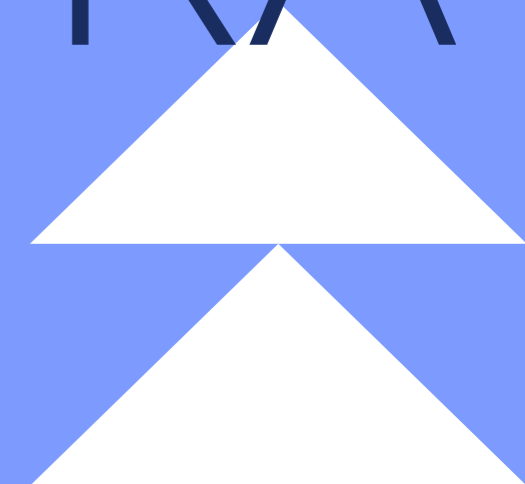
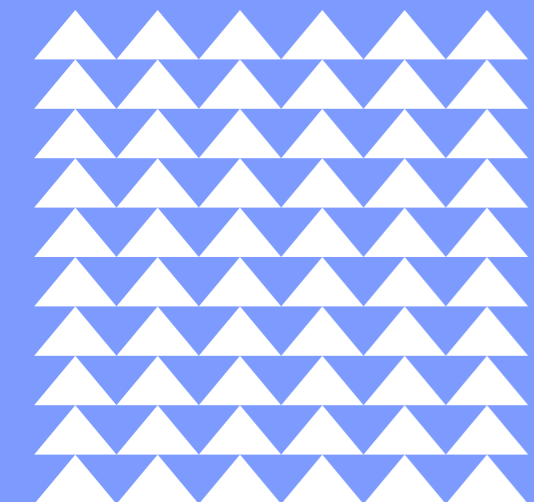
Con el objetivo de mejorar la Gobernanza y el control del diálogo y participación se ha trabajado en el diseño de una herramienta –denominada Observatorio del diálogo– que permitirá recoger en una única plataforma los contactos y proyectos que Aigües de Barcelona mantiene con los grupos de relación. Se prevé que la nueva herramienta esté implantada a principios de 2022.



03



NUESTRA ACTIVIDAD

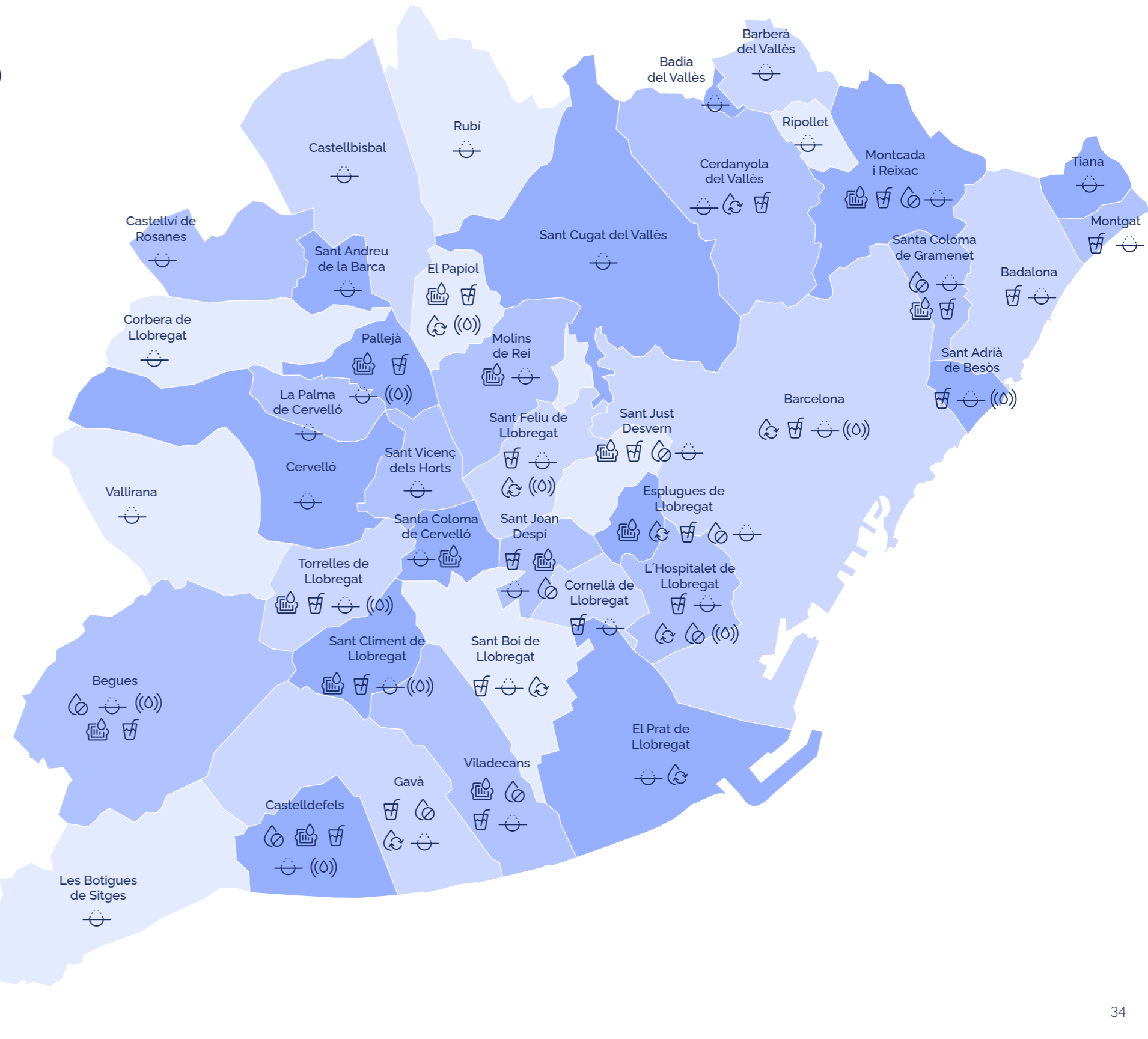


LA ACTIVIDAD: GESTIÓN Y SERVICIO

Nuestro modelo de gestión público-privada, mediante el cual llevamos un agua saludable a casi 3 millones de personas del área metropolitana de Barcelona, es un referente a nivel internacional.

	Agua potable	<p>23 municipios servidos</p> <p>2.964.777 habitantes servidos</p> <p>188,21 hm³ volumen entregado de agua en la red</p> <p>6 ETAP</p> <p>4.716,85 km de red</p> <p>83 depósitos</p> <p>73 centrales de bombeo</p> <p>129 válvulas reguladoras</p>
	Agua para usos no potables	9 municipios servidos
	Alcantarillado	<p>14 municipios servidos</p> <p>456.908 habitantes servidos</p> <p>1.298,82 km de red y colectores</p>
	Aguas depuradas	<p>40 municipios servidos*</p> <p>3.435.115 habitantes servidos</p> <p>7 EDAR</p> <p>39 estaciones de bombeo</p> <p>3.898.416,84 carga contaminante equivalente (HE)</p> <p>249,49 hm³</p>
	Telelectura	<p>1,5 millones de registros diarios</p> <p>109 estaciones remotas</p> <p>5.600 sensores en la red de abastecimiento</p>
	Agua regenerada	37,99 hm ³

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



GESTIONAMOS EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Gestionamos el ciclo del agua basándonos en la excelencia del servicio y en la innovación constante, desde el momento de su captación y potabilización hasta la depuración y el retorno al medio natural. Ahora, además, avanzamos en la reutilización del agua depurada para cerrar el ciclo y aumentar el volumen de recursos hídricos disponibles.

Nuestro modelo de gestión público-privada, mediante el cual llevamos este agua saludable a cerca de 3 millones de personas del área metropolitana de Barcelona, es una referencia en el ámbito internacional.

Aigües de Barcelona apuesta por el agua regenerada

USOS



Ambientales



Ciudades

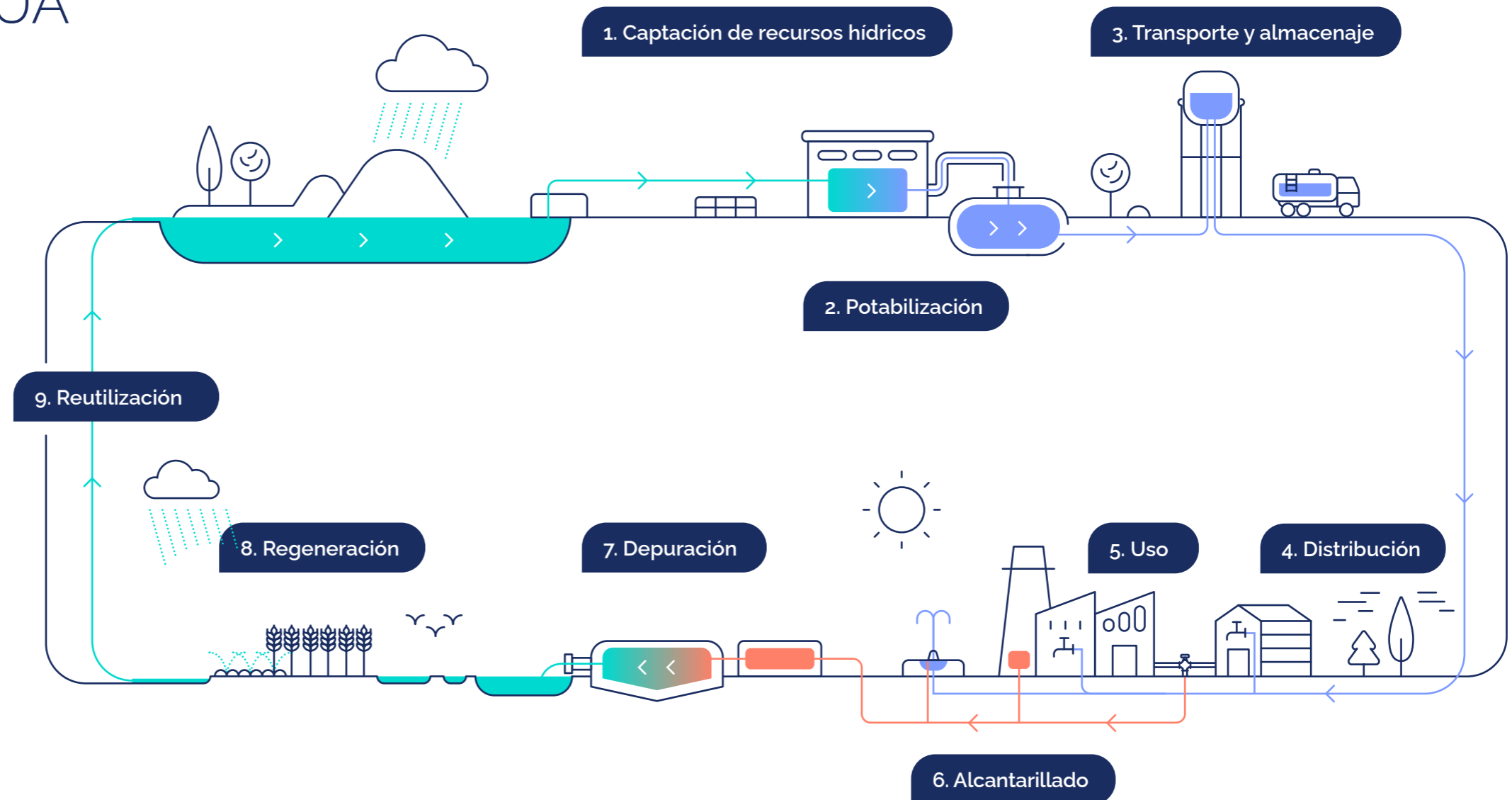
(riego de calles, parques...)



Agrícolas



Industriales



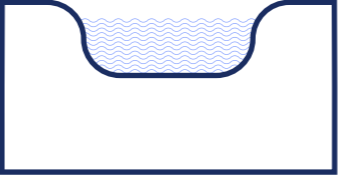

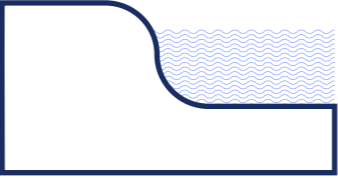
CAPTACIÓN

Un aspecto fundamental en la gestión del agua es la vigilancia, el seguimiento y el control de los niveles de cantidad y calidad de las aguas. En Aigües de Barcelona abastecemos a cerca de 3 millones de personas con recursos de diferentes orígenes (agua superficial, subterránea y desalada). La realidad actual de la situación del agua en Cataluña, con periodos de lluvias irregulares y reservas limitadas de agua en las cuencas internas, así como la creciente demanda de agua tanto para finalidades domésticas como industriales nos hace apostar claramente por la regeneración y la reutilización

como mejores alternativas sostenibles para garantizar el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona en el futuro.

Cada día en Barcelona y su área metropolitana se consumen 530 millones de litros de agua potable, el equivalente a más de 200 piscinas olímpicas. En Aigües de Barcelona damos respuesta a esta necesidad proveyéndonos de recursos procedentes de fuentes superficiales (de los ríos y embalses), subterráneas (acuíferos y pozos) y, en menor medida, marinas.

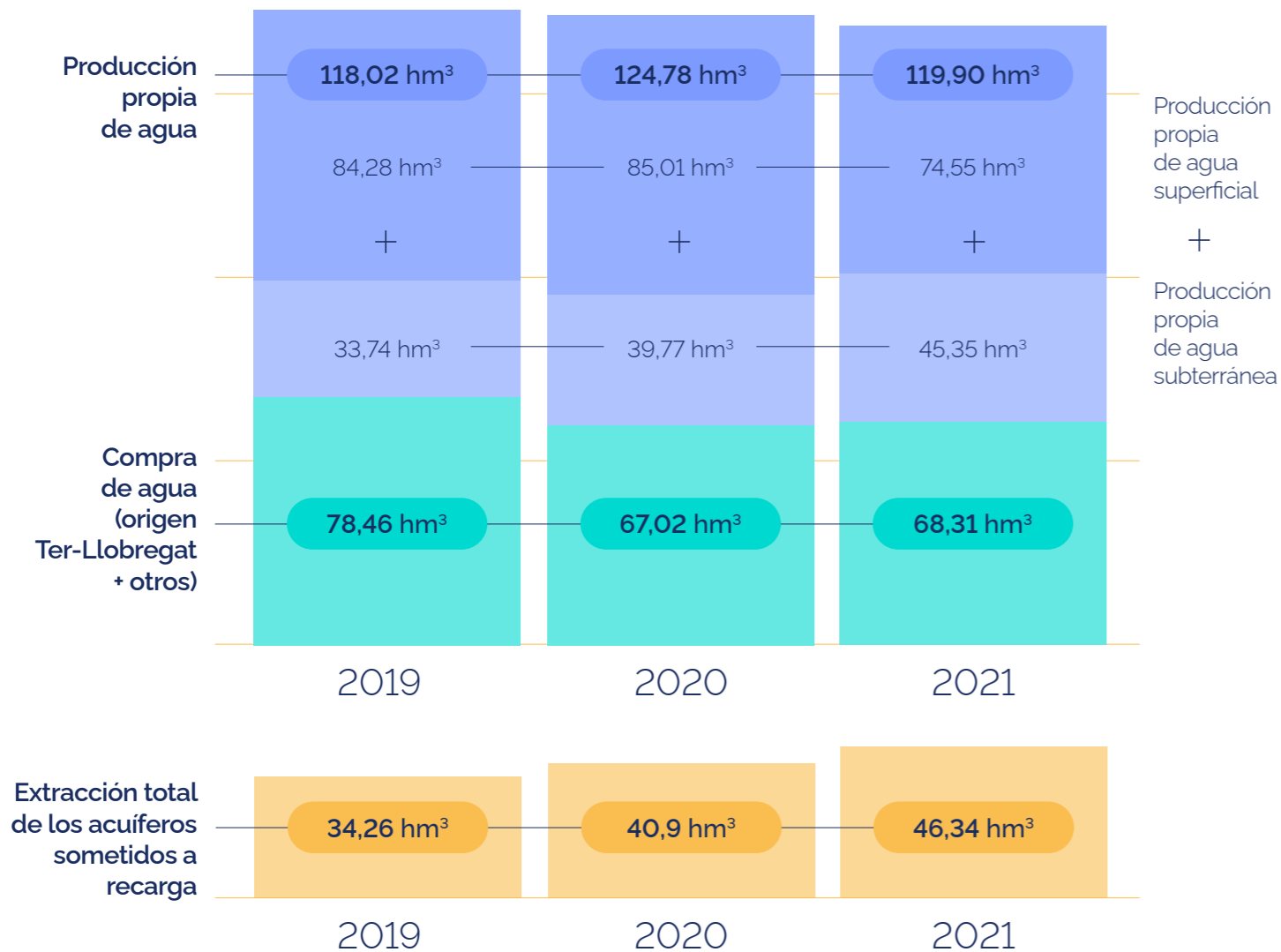


<p>Fuentes superficiales</p> 	<p>Cuenca del río Llobregat: el agua captada de esta fuente tiene una mineralización elevada y contiene microcontaminantes orgánicos e inorgánicos. Mediante un tratamiento intensivo y sofisticado en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) de Sant Joan Despí y Abrera, se transforma en agua potable.</p> <p>Cuenca del río Ter: se potabiliza en la ETAP de Cardedeu. Tiene una concentración salina moderada, una ligera presencia de bacterias y poca contaminación orgánica gracias a la autodepuración natural que se produce en los embalses.</p>
<p>Fuentes subterráneas</p> 	<p>Estación de tratamiento del Besòs: de este río captamos agua procedente de un pequeño acuífero. Se potabiliza en la estación de tratamiento del Besòs mediante técnicas innovadoras de nanofiltración y osmosis inversa, las más adecuadas para tratar este tipo de agua subterránea, con contenido elevado en sales y presencia de contaminación orgánica.</p> <p>Acuífero del detal del río Llobregat: el agua captada de este acuífero se potabiliza en la ETAP de Sant Joan Despí, donde se aplican tratamientos y tecnologías de última generación, como el ozono, el carbón activo o la osmosis inversa, que garantizan una calidad inmejorable. Esta planta, además, aplica otros procesos innovadores para gestionar los fangos residuales, mejorar la eficiencia energética o prevenir la generación de residuos.</p>
<p>Fuentes marinas</p> 	<p>Instalación de tratamiento de agua marina (ITAM) del Llobregat. Con la finalidad de poder responder a la demanda de agua en episodios de reservas bajas en los embalses, en esta instalación se lleva a cabo un proceso de desalinización de agua marina. La entrada de esta se incrementa escalonadamente cuando se reducen los niveles de los embalses, situándose a plena capacidad cuando las reservas embalsadas del sistema Ter-Llobregat bajan por debajo del 40%.</p>

POTABILIZACIÓN

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

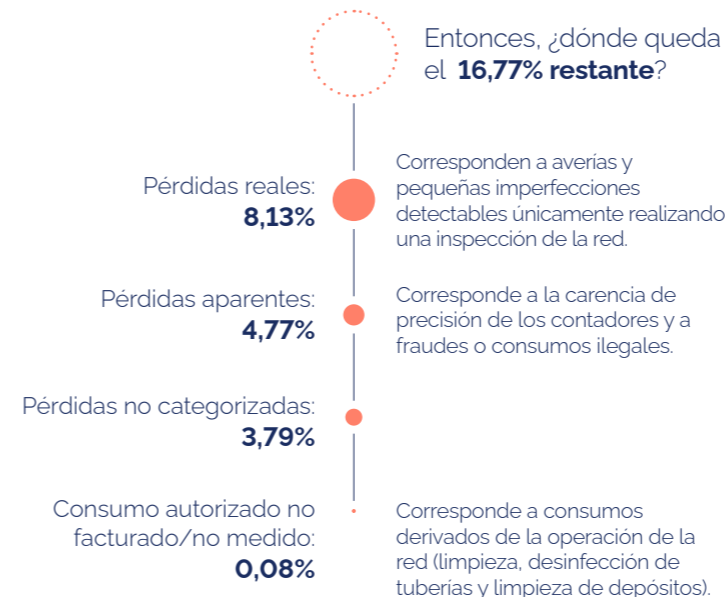
Agua gestionada



TRANSPORTE Y ALMACENAJE

Una vez potabilizada, distribuimos el agua en la cantidad necesaria para que sea recibida con suficiente presión las 24 horas del día, los 365 días del año. El transporte se realiza mediante una extensa red de distribución y centrales de bombeo. Para el almacenaje, usamos grandes depósitos situados en diferentes puntos elevados repartidos por el territorio.

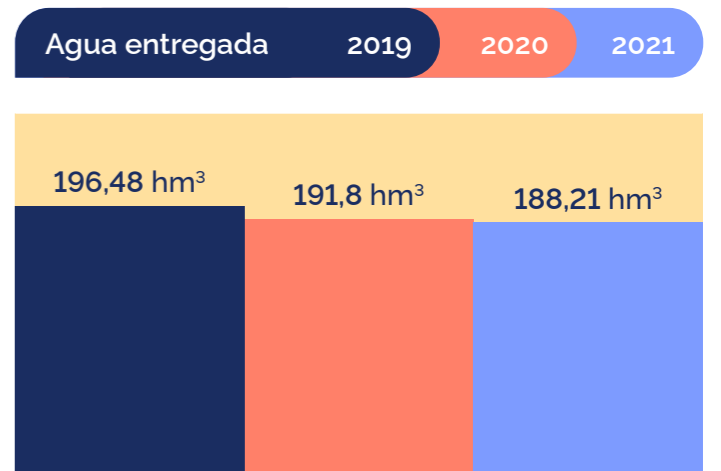
Asimismo, la eficiencia de la red se convierte también en un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestione de la manera más responsable posible y se evite al máximo el desaprovechamiento.



DISTRIBUCIÓN INTELIGENTE

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

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



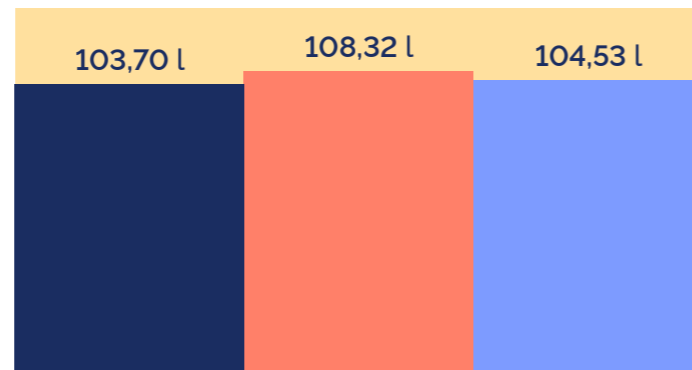


CONSUMO

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



Por persona y día en el área metropolitana de Barcelona

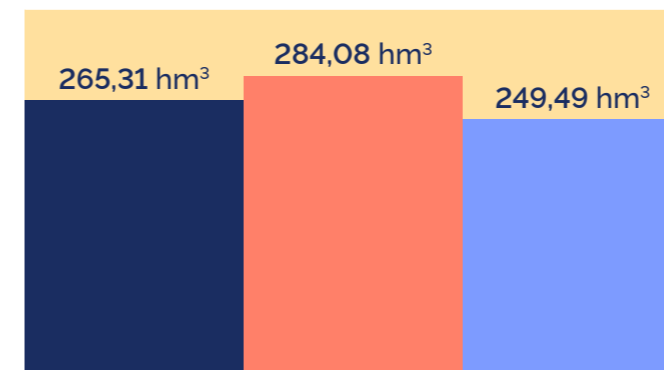


ALCANTARILLADO

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

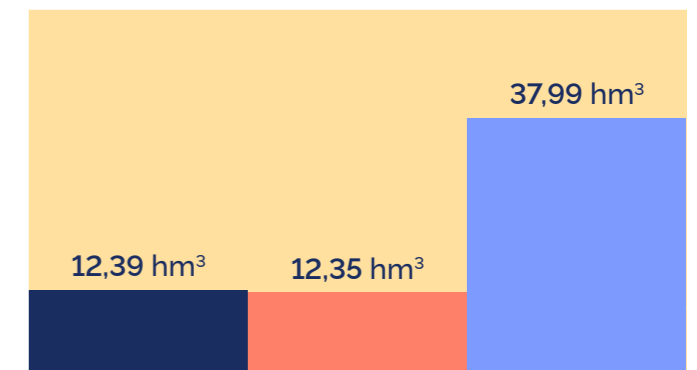
DEPURACIÓN

Consiste en eliminar las impurezas y residuos del agua usada. Es el paso previo a devolverla al medio natural o destinarla a usos secundarios.



REUTILIZACIÓN PARA USOS VARIOS O RETORNO AL MEDIO NATURAL

Se basa en dar al agua depurada otros usos secundarios, como el riego de jardines, la limpieza de la vía pública o la alimentación de fuentes ornamentales. Estos usos no requieren de la misma calidad que el agua potable, para el consumo humano. El agua depurada que no se reutiliza vuelve al río o al mar mediante conducciones especiales o emisarios submarinos, intentando alterar el mínimo posible los sistemas naturales.



Nuestro modelo de gestión público-privada, a través del cual llevamos el agua a cerca de 3 millones de personas, es un referente a nivel internacional.



UN AGUA DE CALIDAD

A pesar de su gusto, el cloro es un signo de calidad del agua. No obstante, el sabor y el olor del agua del grifo son cada vez mejores gracias a avanzadas técnicas de tratamiento, como la ósmosis inversa

Abrir el grifo de casa y poder beber agua sin riesgo alguno es un privilegio del que, en muchas ocasiones, no somos conscientes. Sin embargo, no todas las aguas que llegan a nuestro hogar tienen el mismo gusto y olor, aspecto que viene determinado por dos factores: el origen, que depende del tipo de minerales que contiene el río por el que circula, y el nivel de cloro presente.

Aunque el gusto a cloro es un signo de calidad en el agua, desde Aigües de Barcelona trabajamos para mejorar su sabor y olor, haciendo uso de técnicas muy avanzadas en el tratamiento, como la ósmosis inversa que se aplica en la planta depuradora.

En cuanto a su origen, dependerá del río en cuestión. El agua que procede del Llobregat tiene una mineralización elevada, que adquiere dado su recorrido por una cuenca salina. La sal, como potenciador natural del sabor, realza el sabor a cloro. Por el contrario, el agua procedente de la cuenca del río Ter cuenta con una concentración salina moderada y es rica en calcio y bicarbonatos, sustancias más agradables al gusto.



El control de calidad, asegurado

El agua es el alimento que más se controla en el mundo, ya que se examina de forma continua durante todo su recorrido, desde que sale de las plantas de potabilización hasta que llega a los hogares.

Una misma normativa comunitaria regula la calidad de las aguas de consumo en todos los países de la UE, la Directiva 98/83/CE. En diciembre de 2021 se aprobó su revisión a través de la Directiva (UE) 2020/2184 y se inició el proceso de transposición. Esta norma, basada en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se articula en España a través del Real Decreto 140/2003, que establece el control de los parámetros a medir. Aigües de Barcelona realiza todos estos controles (y otros adicionales, superando así lo que dicta la ley) en su laboratorio.

La compañía dispone de la certificación alimentaria ISO 22000, de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos, **que asegura la garantía sanitaria del agua y la equipara a cualquier otro alimento.**

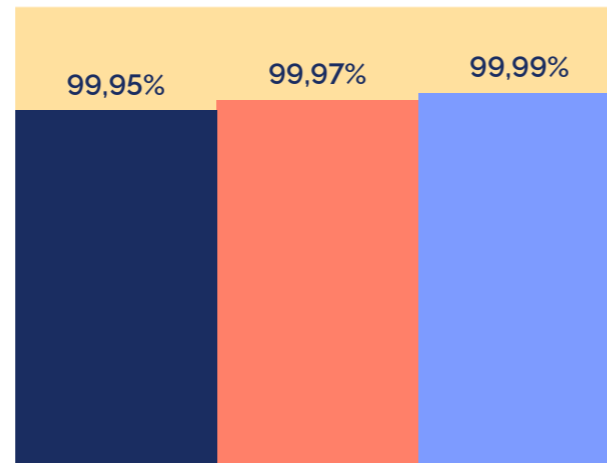
Unos recursos punteros

El laboratorio de Aigües de Barcelona, de referencia internacional, está acreditado por la norma ISO 17025 de Requerimientos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. Se trata del máximo estándar internacional de competencia técnica en lo que se refiere a laboratorios de análisis.

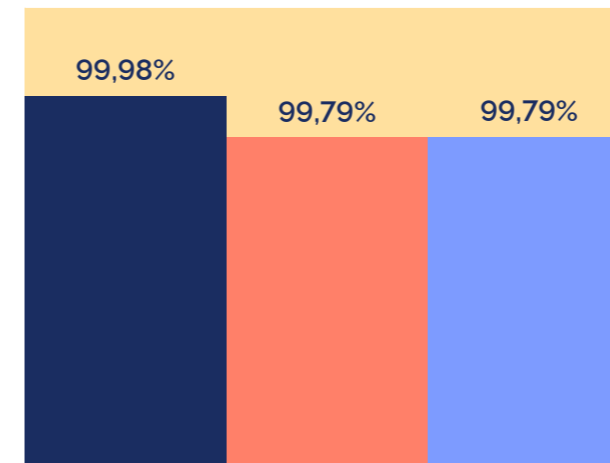
Contamos con un equipo de especialistas en la cata de agua –único en España y de los pocos que hay en el mundo– que lleva a cabo estudios específicos sobre gusto y olor de las aguas para controlarlas y mejorarlas. Cumplimos con el 100% de los parámetros con relevancia sanitaria y realizamos más de 1.155 controles diarios de la calidad del agua.

Control de calidad del agua

Grado de cumplimiento de los parámetros (sin impacto sanitario)

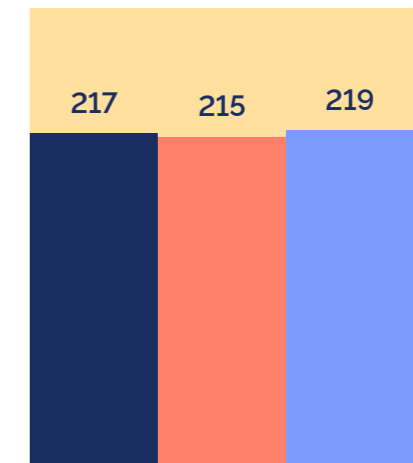


Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua

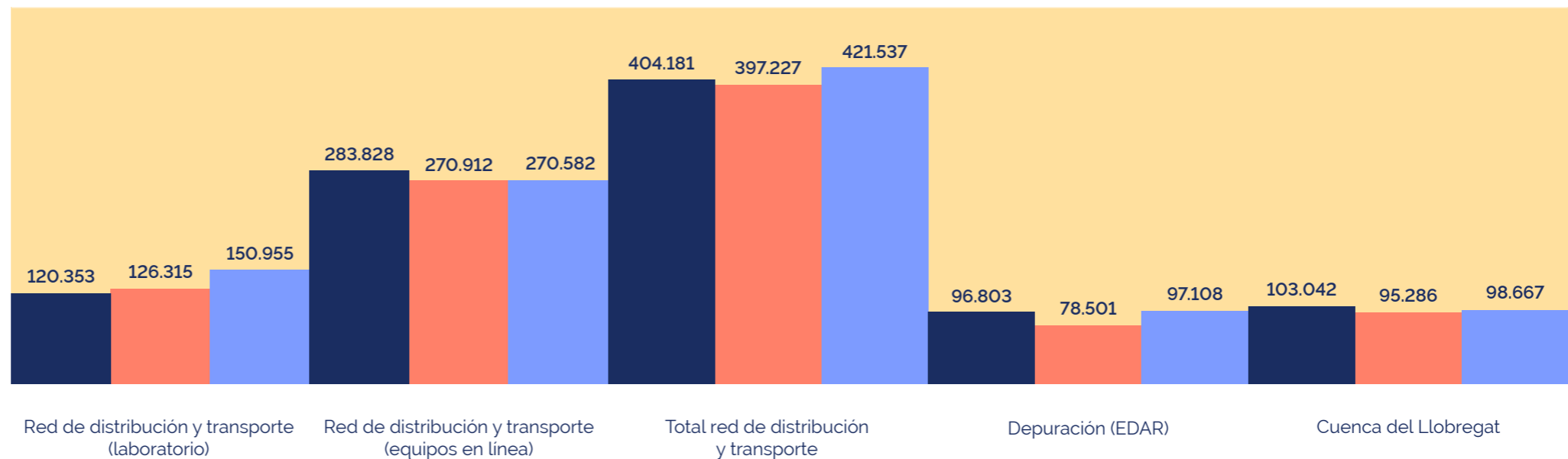


Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua

Número de analizadores en línea en la red



Controles realizados





PRINCIPALES CAMBIOS E INICIATIVAS

Covid-19: control
del SARS-CoV-2 y
virus en las aguas



El laboratorio de Aigües de Barcelona ha mantenido la vigilancia sistemática del nivel de presencia del virus SARS-CoV-2 molecular en las aguas residuales mediante técnicas avanzadas de biología (RT-qPCR). El método de análisis, desarrollado en colaboración con la Universidad de Barcelona y Cetaqua (Centro Tecnológico del Agua), se instauró en 2020. Las principales acciones llevadas a cabo en 2021 han sido las siguientes:

- Control de las 2 grandes depuradoras y sus principales colectores de aportación para poder hacer un seguimiento del nivel de circulación del virus.
- Control semanal de los municipios de Cornellà, l'Hospitalet y Badalona (parte del año).
- Estandarización de las metodologías de análisis y compartición de la información con los reguladores y las autoridades sanitarias y municipales a través del proyecto de investigación de Suez "Reveal".
- 2 publicaciones en revistas científicas internacionales de referencia -*Water Research* y *Applied and Environmental Microbiology*- sobre los avances llevados a cabo e información obtenida desde el inicio de la pandemia covid-19.
- Mantenimiento y ampliación del control de otros virus en el ciclo integral del agua a través del convenio de investigación con la Universidad de Barcelona, vigente desde hace 40 años (Grupo de Virus Entéricos).

Sanitation Safety Plans en depuración (aguas regeneradas)



Los SSPs son un **nuevo modelo de gestión de los riesgos sanitarios promovido por la OMS para el ámbito del saneamiento. Se pueden considerar como una traslación de los Water Safety Plans** y su implantación debe contribuir a la consolidación del suministro de aguas regeneradas, lográndose una total seguridad sanitaria y ambiental en sus diferentes usos.

Tras la labor de desarrollo de este sistema para las aguas regeneradas y su implantación en las ERA de Gavà y el Prat durante los años anteriores, este año se ha iniciado su implantación en la ERA de Sant Feliu.

Complementariamente, a través del proyecto de investigación "Regireu" (convocatoria RIS3CAT), **se ha validado un equipo online para la monitorización de la calidad microbiológica del agua**, generándose información que ha permitido verificar por primera vez que una EDAR/ERA cumple con las exigencias del nuevo Reglamento Europeo sobre la calidad de las aguas regeneradas destinadas a riego. El estudio se ha llevado a cabo en la EDAR de Gavà-Viladecans.

Adaptación a la futura Directiva Europea de Aguas de Consumo



En diciembre de 2020 fue finalmente aprobada la nueva Directiva (UE) 2020/2184 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo. Ya entonces, Aigües de Barcelona llevaba años trabajando en la implantación de las diferentes novedades (nuevos requerimientos). Este año, **para seguir avanzándonos a posibles nuevas normativas, hemos puesto en marcha una serie de iniciativas:**

- Control sistemático de los distintos nuevos compuestos regulados, años antes de que sean legalmente exigibles.
- Instalación de un sistema de dosificación de permanganato potásico en el pretratamiento de la ETAP de Sant Joan Despí, que permite cumplir con posibles valores futuros más restrictivos que los fijados por la Directiva para los clorados.
- Proyecto de la mejora del tratamiento existente en los pozos Les Estrelles, para garantizar que se podrán cumplir con total seguridad los límites fijados en la Directiva para nuevos contaminantes contemplados, especialmente compuestos de la familia de los PFAS (sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas).

Evaluación de los niveles de microplásticos



Se ha avanzado en el **proyecto de Doctorado Industrial sobre microplásticos** que se inició en 2020 conjuntamente con el CSIC. Además de profundizar en la evaluación del nivel de estas partículas en el ciclo integral del agua, se centra en la puesta a punto de nuevas técnicas analíticas avanzadas que permitan controlarlas en el mismo laboratorio de Aigües de Barcelona.

Concretamente, durante 2021 se ha desarrollado un **método para poder identificar y cuantificar microplásticos directamente en nuestro laboratorio**, mediante pirólisis acoplada a cromatografía de gases con espectrometría de masas, técnica que además permite cuantificar la masa/concentración de cada tipo de plástico. Esto hace posible el control de los microplásticos antes de que la legislación lo requiera en aguas naturales.

Además, se ha publicado un artículo sobre la presencia de microplásticos en las aguas del río Llobregat y su eliminación a lo largo del tratamiento en la ETAP de Sant Joan Despí en *Environmental Science and Pollution Research*, revista científica internacional de referencia, y se ha remitido una segunda revisión, en este caso, sobre los resultados obtenidos del estudio de microplásticos a lo largo de la red de abastecimiento de agua potable en el área metropolitana de Barcelona.

Investigación sobre la presencia de nanopartículas



Algunas agencias de salud europeas han incluido las nanopartículas dentro de los listados de sustancias prioritarias de control, por lo que es necesario disponer de datos para evaluar su impacto en nuestro entorno. Por este motivo, **Aigües de Barcelona ha reanudado el proyecto "Nanoaqua"**, propuesto hace un tiempo por la misma compañía, en colaboración con Suez y la Universidad de Santiago de Compostela.

"Nanoaqua" consiste en la puesta a punto de técnicas de análisis para la determinación de nanopartículas de titanio y plata y en su aplicación sobre muestras del ciclo integral del agua, para obtener los primeros datos sobre su presencia y concentración en sus distintas fases. Al finalizar el proyecto, las técnicas de análisis que ha desarrollado la Universidad de Santiago serán transferidas al laboratorio de Aigües de Barcelona.

Una de las herramientas más relevantes para garantizar la calidad del agua mediante técnicas muy avanzadas es la DOMA (Determinación de Orígenes en Mezcla de Agua), que facilita la capacidad de reacción frente a posibles incidencias en la calidad del agua en los depósitos a través de la medida en tiempo real de los porcentajes de agua de cada origen. Los resultados, combinados con otros parámetros y la aplicación de modelos matemáticos y técnicas de *machine learning*, permiten una respuesta más rápida en casos de detección de incidencias.



Gestión de clientes

Sabemos que el recurso que gestionamos es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para garantizar una vida digna a nuestros clientes. Por esta razón, los clientes son un grupo de relación estratégico y, como tal, los situamos en el centro de nuestras decisiones y prioridades. Y, aunque ya desde 2012 estamos al lado de los más vulnerables, ayudándoles con el Fondo de Solidaridad, durante la crisis sanitaria vivida durante el año 2020 ampliamos las ayudas ya existentes a familias vulnerables, pymes, autónomos y hospitales de campaña. En cuanto a 2021 en particular, cabe destacar el lanzamiento del Plan de Acción Social, que tiene la voluntad de continuar ampliando las ayudas a estos colectivos.

Nuestros clientes



1.251.724
hogares



8.190
industrias



48.900
comunidades de
vecinos



141.943
comercios



10.246
servicios municipales

Los clientes de Aigües de Barcelona

Con la voluntad de estar en todo momento cerca de las **necesidades de nuestros clientes**, afianzamos el compromiso con ellos dándoles un lugar prioritario en nuestra estrategia, focalizando todos los esfuerzos en garantizar una **experiencia óptima** a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente. Nuestra prioridad es tratar todos los problemas que les surjan y ofrecerles **soluciones rápidas, eficaces y de proximidad**.

Con el fin de conseguir un servicio inclusivo y diverso que englobe a los diferentes colectivos, además del catalán y el castellano, se ha implantado la **atención en 4 idiomas más: inglés, mandarín, árabe y urdu**, en los canales principales (teléfono y oficinas). Además, se ofrece el **servicio de videointerpretación para personas sordomudas y la factura en Braille**.



Escuchamos a nuestros clientes

Aigües de Barcelona se preocupa de evaluar de forma continuada el servicio que presta. Esta evaluación nos ayuda tanto a detectar los aspectos atributos más importantes para los clientes como a la continua implementación de mejoras en los procesos.



El 2021 hemos obtenido un índice de satisfacción de los clientes de 7,49 sobre 10



Según la encuesta Ómnibus, un 40,09% de los residentes en el área metropolitana de Barcelona considera que el agua del grifo es buena para beber, mientras que un 55,9% opina lo contrario. Los que realizan una valoración positiva del agua del grifo aumenta en 3,5 puntos porcentuales respecto a la última ola.

En la pregunta de si consideran que el agua del grifo tiene garantías sanitarias, un 74,3% de los entrevistados dice que sí tiene garantías, y un 19,2% considera que no. Un 6,4% no se posiciona.

El 84,5% de los residentes utiliza el agua del grifo para cocinar, el 50,7% la utiliza para preparar café o infusiones y un 36,3% la usa para beber. Un 32,3% declara utilizarla para los tres usos sugeridos, pero un 31,1% solo la utiliza para cocinar. Además, un 14,3% dice que no la utiliza para ninguno de los usos sugeridos.

En cuanto a cómo cree el encuestado que funciona el servicio de suministro de agua en su municipio, el resultado es que un 22,5% considera que muy bien, un 60,3% bien y un 12,7% ni bien ni mal.

Respecto a si los usuarios conocen qué conceptos se incluyen en la factura del agua, el resultado ha sido que el 77% cree que la factura incluye IVA y un 75% el suministro de agua, un 67,9% que incluye el canon del agua y un 55,2% la TMTR. Un 52,5% son los que contemplan la tasa de alcantarillado, el 46% la tasa de recogida de residuos y un 14,3% no sabe contestar lo que incluye la factura del agua.

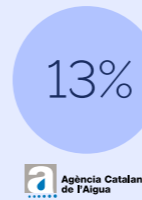
Qué incluye la factura del agua

El suministro de agua es un proceso complejo que, desde Aigües de Barcelona, desarrollamos con eficiencia para garantizar la calidad, la seguridad y la continuidad del agua que consumen nuestros clientes, llevando a cabo una gestión responsable del ciclo integral del agua.

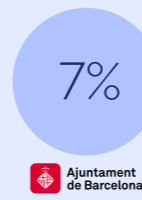
Además de lo que se paga por el suministro y consumo de agua, la factura incluye impuestos de los ayuntamientos, del Área Metropolitana de Barcelona y de la Agencia Catalana del Agua vinculados al ciclo integral del agua y, más allá del agua, para la gestión de residuos.



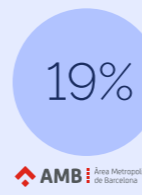
Suministro de agua
26% gestión de Aigües de Barcelona
14% compra de agua a ATL y otros
Captación, potabilización y distribución de agua potable.



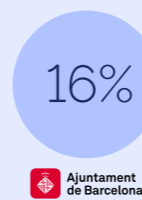
Canon del agua
Tributo de la Agencia Catalana del Agua. Contribuye a la financiación de la gestión de obras hidráulicas para el abastecimiento en los municipios y el saneamiento de aguas residuales.



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



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



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



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

Aigües de Barcelona
aiguesdebarcelona.cat
900 710 710 ATENCIÓN AL CLIENTE (laborables de 9h a 19h)
935 219 777
900 700 720 AVERÍAS E INCIDENTES (24 horas)

Fecha Lectura anterior	Lectura anterior	Fecha Lectura actual	Lectura actual
05/08/20	118	09/10/20	132

RESUMEN CONCEPTOS A PAGAR
CONSUMO BIMESTRAL DEL 03/12/20

- SUMINISTRO DEL AGUA
- CANON DEL AGUA
- TASA DE ALCANTARILLADO
- TASA DE RESIDUOS MUNICIPALES GESTIÓN
- TASA METROPOLITANA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS
- IVA

TOTAL A PAGAR

(*) Ver detalles al dorso.

CONSUMO TOTAL

Tarifas Agua: BOP del 04/08/2021. Canon del Agua: DOGC nº. 7316. www.aiguesdebarcelona.cat.

DATOS PARA EL PAGO
Se procederá a cargar el importe de la factura a partir del número de referencia del mandato 0200000982416
El pago de esta factura se acredita mediante el correspondiente a las facturas anteriores.

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

The screenshot shows the website interface for Aigües de Barcelona. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name, followed by the slogan 'Tu servicio del agua | El agua en tu ciudad | Explora, educa y participa | Contacto'. Below this is a search bar. The main content area features a large blue banner with the heading 'Accede a tu cuenta' and a family illustration. There are two tabs for 'Particulares' and 'Empresas'. Below the tabs are input fields for 'NIF / NIE (*)' and 'Contraseña (*)', along with buttons for 'Entrar en mi cuenta' and 'Obtener contraseña'. A link for 'Darme de alta online' is also present. Below the banner, a section titled 'Si necesitas ayuda o soporte, contacta con nosotros' contains four service cards: 'Tu servicio del agua', 'El agua en tu ciudad', 'Explora, educa y participa', and 'Contacto'. The footer contains a grid of links for various services and policies, the company logo and name, and social media icons. At the bottom, there is a copyright notice and a logo for 'Igualdad en la Empresa'.

Canales de atención al cliente

La omnicanalidad es un hecho distintivo de Aigües de Barcelona, que pone a disposición de los clientes diferentes canales de atención, de forma que pueda atender todas las tipologías de usuarios actuales y dar la mejor respuesta cuando el cliente así lo necesite.

Canales de atención

Un **centro de atención telefónica gratuito para atender las averías**, con servicio permanente (24 horas al día, 7 días a la semana).

Un **centro de atención telefónica para realizar todas las gestiones de tipo comercial** con toda la comodidad y sin necesidad de desplazarse. Atiende de lunes a viernes de 8 a 20 horas.

4 oficinas de atención presencial, para ofrecer a los clientes que lo deseen un tratamiento adaptado a sus necesidades.

El Área de Clientes de la web, un espacio donde realizar todos los trámites y gestiones de forma rápida y sencilla.

La propia web, un canal para la autogestión con contenidos claros y de carácter divulgativo. Incluye una herramienta muy útil, el Chatbot, que permite interactuar con un bot inteligente que facilita respuestas a las preguntas de los clientes.

La app del Área de Clientes, para gestionar todos los trámites del contrato desde el móvil.



Una atención más cercana y personalizada en las oficinas

El nuevo modelo de oficina de atención al cliente de Aigües de Barcelona **pretende mejorar la experiencia de los usuarios**, adaptándose a sus necesidades y creando espacios en los que se pueda llevar a cabo una atención cercana y con mayor privacidad.

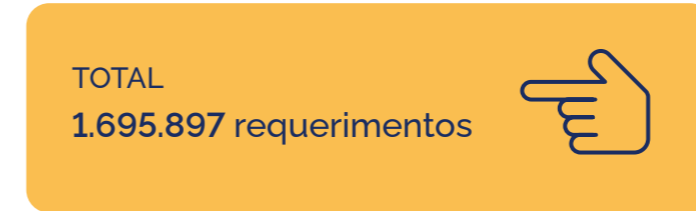
La oficina de atención al cliente inaugurada en 2020 en Badalona es un buen ejemplo, puesto que refleja el tipo de relación y trato que queremos proporcionar a nuestros clientes. Su creación fue un proceso participativo y la plantilla se implicó en la toma de decisiones. Al mismo tiempo, respondiendo al compromiso de la compañía con las personas con discapacidad, se creó un espacio 100% accesible, más amplio y diáfano. Además de mejorar el acceso de luz natural, se apostó por el uso de madera sostenible y por naturalizar el espacio con plantas e instalar una fuente de agua del grifo.

La Oficina en Red: una comunicación ágil

La Oficina en Red (OFEX, por sus siglas en catalán), que en 2020 pasó a integrarse en la web de Aigües de Barcelona, aporta unas claras ventajas para los clientes:

- Diseño más intuitivo.
- Altas de suministro y cambios de titularidad sin necesidad de registrarse.
- Introducción de direcciones asistidas y validadas.
- Información más extensa sobre el proceso de solicitud de instalaciones nuevas.

Requerimientos



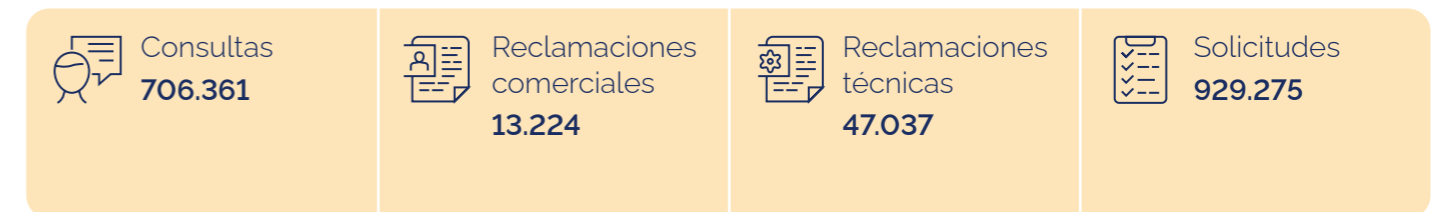
Índice de satisfacción de los clientes



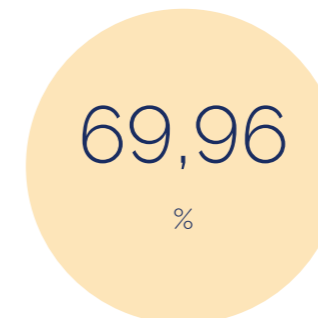
Requerimientos por canal



Requerimientos por tipología



Reclamaciones atendidas en menos de 10 días:



ACCIONES RELEVANTES

Oficinas de Atención al Cliente

Consolidamos el sistema de gestión de citas previas.

- Regulamos los trámites a realizarse en las oficinas con la intención de centrarnos en la atención personalizada y el tratamiento de casos que requieren más dedicación por parte de nuestros agentes, como las reclamaciones y ayudas al pago de facturas o las nuevas instalaciones.
- Dirigimos los trámites más automatizados hacia canales digitales.
- Priorizamos la atención a colectivos en situación de vulnerabilidad o personas mayores, con cita previa o sin ella.
- Restablecemos el aforo completo de agentes y clientes en las oficinas.

Atención no presencial

- Mantenemos un elevado índice de **llamadas telefónicas** a pesar de la situación postpandemia.
- Implantamos **medidas dirigidas a cumplir con las expectativas** de nuestros clientes, tales como la información del tiempo de espera previsto de sus llamadas.
- Apostamos por conocer de forma inmediata la **satisfacción del cliente** con el servicio recibido mediante la incorporación de evaluaciones rápidas posteriores a las llamadas.

Inclusión y diversidad

Más idiomas: además del catalán y el castellano, también atendemos a los clientes en inglés, mandarín, árabe y urdu para poder llegar a un mayor número de personas.

- **Espacios libres de barreras:**
 - » Físicas: oficinas 100% accesibles.
 - » Auditivas: instalación de bucles magnéticos y atención con videointerpretación para personas sordas, gracias a un acuerdo con FESOCA (Federación de Personas Sordas de Cataluña).
 - » Visuales: facturas en Braille

Web y Área de Clientes

- Mayor divulgación del **Chatbot** como espacio de resolución de dudas.
- Migración del **entorno OFEX** al único universo de navegación de la web de Aigües de Barcelona.
- Consolidamos las **videollamadas** como nuevo canal, permitiendo una atención personalizada idéntica a la recibida en una oficina sin que el cliente tenga que desplazarse.

Anticipación y autogestión

- **Materiales divulgativos para la autogestión:** videos tutoriales para comprender trámites dificultosos y saber gestionarlos de forma autónoma, como:
 - » Detección de fugas ante un exceso de consumo
 - » Cambio de titular
 - » Alta de suministro
- **Comunicaciones previas al corte de suministros planificados** a través de correos electrónicos y SMS a clientes dados de alta en el Área de Clientes de la web.

Encuestas de satisfacción

Aigües de Barcelona se preocupa de evaluar de forma continuada el servicio que presta, ya que lo considera una herramienta imprescindible para la continua implementación de mejoras en sus procesos y de detección de qué aspectos y atributos son más importantes para los clientes. La compañía realiza los siguientes tipos de encuestas:

- **Servicio en general.** Se capta la percepción de los clientes sobre diferentes aspectos, incluyendo sus hábitos de consumo, la percepción sobre el agua o el nivel de satisfacción hacia el servicio que reciben, y se clasifican los diferentes atributos por el orden de prioridad que les otorgan.
- **Servicio de atención telefónica.** Constituye el canal mayoritario por el que se dirigen los clientes, con aproximadamente un peso del 70%. En este caso se determina el nivel de calidad percibida, tanto en averías como en gestiones comerciales, diferenciándolas según el grupo al que pertenezcan.
- **Servicio en las oficinas de atención presencial.** Se mide la percepción del cliente sobre el trato recibido y sirve para evaluar atributos tales como la eficiencia en la resolución de la gestión, la proactividad, la orientación al cliente y la comunicación utilizada.
- **Servicio del Área de Clientes de la web.** Se evalúa la percepción de los usuarios de este canal, a fin de identificar puntos fuertes y detectar posibles aspectos a mejorar, según la gestión realizada y la facilidad para llevarla a cabo a través del portal.
- **Servicio de avisos del Área de Clientes de la web.** Se mide la percepción de los usuarios del canal que han recibido avisos (por ejemplo, sobre un exceso de consumo o cuando existe interrupción del suministro) para detectar puntos fuertes o acciones de mejora.

La Carta de Compromisos

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

- **Instalación del equipo de medición del agua en un máximo de 4 días laborables.**
- **Gestiones comerciales más habituales (cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...) realizadas de forma inmediata.**
- **Cumplimiento de citas concertadas para labores en instalaciones interiores.**
- **Lectura del contador sin error.**
- **Aviso inmediato por exceso de consumo.**
- **Respuesta en un máximo de 24 horas a reclamaciones sobre la calidad del agua.**
- **Respuesta a reclamaciones en un máximo de 10 días.**

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

El defensor del cliente

Entre las funciones del *Customer Counsel* o defensor del cliente se encuentra la **mediación y asesoría de las personas que soliciten su intervención por no estar de acuerdo con la respuesta que la empresa les ha facilitado** cuando han presentado una queja. También propone a la empresa actuaciones de mejora de procedimientos a partir del análisis de los casos tratados, protegiendo de esta forma los derechos de las personas consumidoras.

Reclamaciones totales

121

reclamaciones



100% de los clientes cubiertos por la carta de compromisos

Telelectura



Aigües de Barcelona dispone de **861.648 contadores equipados con telelectura**, por lo que casi el **60% de los clientes dispone de este servicio**. Tenemos el objetivo de cubrir todo el parque de contadores con telelectura de cara al año 2030.

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



Comprometidos con la innovación

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

Somos referentes

La voluntad de consolidar Barcelona como un **referente en innovación y gestión eficiente del ciclo del agua** nos ha llevado a liderar un ecosistema de actividad en I+D+i.

Nos mueve el compromiso con la innovación, lo que nos posiciona como referente en el ecosistema de innovación del área metropolitana de Barcelona. **Todos los proyectos** de nuestras líneas de investigación **fomentan la generación de valor** social, económico y ambiental.

En este ámbito, lo que nos impulsa es ser un referente en los procesos de innovación y transformación. **Aportamos valor a la actividad** a partir del conocimiento y la innovación de la gestión del ciclo integral del agua y su impacto. Apostamos por la transversalidad, la colaboración, los resultados tangibles y el compromiso con la sociedad.

Nuestra labor de investigación e innovación se realiza principalmente a través de **Cetaqua**, el Centro Tecnológico del Agua, que **promueve la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación de los procesos del ciclo integral del agua.**

Líneas de investigación, desarrollo e innovación

Las 6 líneas de investigación en las que trabajamos están dirigidas a fomentar la generación de valor social, económico y ambiental en todos los proyectos de innovación. Esto convierte a la compañía en un agente activo en el ecosistema innovador de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana.

Líneas de investigación



L1:
Recursos
alternativos



L2:
Impacto
del cambio global



L3:
Gestión eficiente
de infraestructuras



L4:
Medio ambiente
y salud



L5:
Agua
y energía



L6:
Gestión de la
demanda de agua



Esfuerzo en I+D+i



Alianzas y colaboraciones

Colaboramos activamente con diferentes actores del ecosistema de innovación y trabajamos conjuntamente en la realización de diferentes proyectos llevados a cabo en 2021.



Actuaciones destacadas

Espacios colaborativos.

Encuentros digitales.

Durante 2021, se han realizado 3 *innovation coffees* y 9 *knowledge coffees* donde han participado más de 211 trabajadores y trabajadoras.

Difusión global del conocimiento.

Destacan 2 iniciativas:

Programa "Hackaton" 2021: edición en formato digital para explorar la tecnología de la telelectura.

Jornada dedicada a las ciudades sostenibles con la que Aigües de Barcelona y Ship2B Foundation dieron el pistoletazo de salida al ciclo de jornadas de "Coliderazgo e Innovación Social en la Smart City del siglo XXI".



Programas de innovación

Los programas de innovación son las plataformas o mecanismos que se utilizan para poder ejecutar los proyectos.

Tipología de programas



Innovación y transformación

- Red InnovAB
- *Influencers* digitales



Investigación y desarrollo

- Cetaqua
- Laboratorio de calidad
- Doctorados industriales



Innovación abierta

- Tech4climate
- Start4big
- Otras colaboraciones

Red InnovAB

Desde sus inicios, Aigües de Barcelona ha estado inmersa dentro de un proceso constante de adaptación a un entorno cambiante. Por esa razón, la innovación siempre ha formado parte de nuestra identidad.

Ahora, más que nunca, apostamos por el espíritu innovador y la inteligencia colectiva. Estamos convencidos de que esta es la manera de seguir siendo un referente en el ciclo integral del agua a nivel mundial y que éste es el camino para seguir generando valor social, económico y ambiental a través de nuestros procesos e iniciativas.

Uno de los ejemplos más evidentes de esta filosofía de trabajo es la Red InnovAB, donde intraemprendedores e intraemprendedoras de Aigües de Barcelona participan de forma voluntaria para buscar soluciones comunes a problemáticas reales de la organización. Durante 2021 se han trabajado tres proyectos relacionados con Seguridad y Salud Laboral:

Tester en continuo: búsqueda de dispositivo que permita una lectura en continuo de la posible presencia de tensión en baterías. Durante 2021 se ha formado a los inspectores de instalaciones para que verifiquen esta medida complementaria a la de tensión en continuo.

Llave de llavero: modificación de la llave de llavero actual (útil para la apertura y cierre de válvulas de distribución de la red hidráulica) para mejorar la ergonomía y el esfuerzo muscular durante su manipulación. Actualmente se están realizando pruebas en campo con nuevas herramientas y adaptaciones de la actual llave con el objetivo de comprobar *in situ* su funcionamiento, la mejora ergonómica y la reducción del esfuerzo, obteniendo unos primeros resultados satisfactorios.

Manipulación de tapas: búsqueda de soluciones de mejora ergonómica para minimizar la problemática existente durante la manipulación de tapas circulares de diámetro 80 cm debido al elevado riesgo de sobreesfuerzos y fatiga física que representa esta tarea. El trabajo desarrollado durante el año 2021 ha consistido en el diseño de un prototipo de tapa que incorpora un sistema asistido de ayuda neumática en la apertura y cierre de la tapa para mejorar las condiciones ergonómicas de la labor.



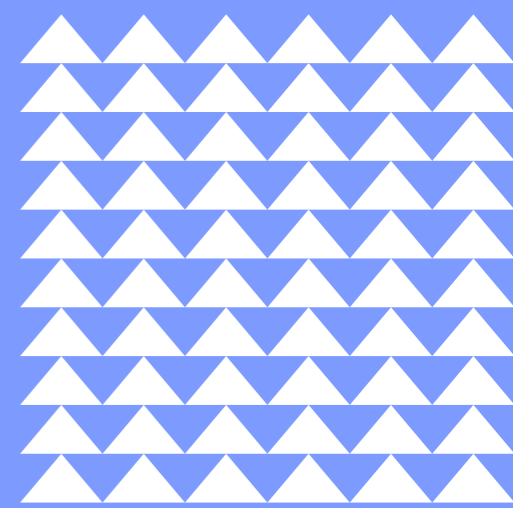
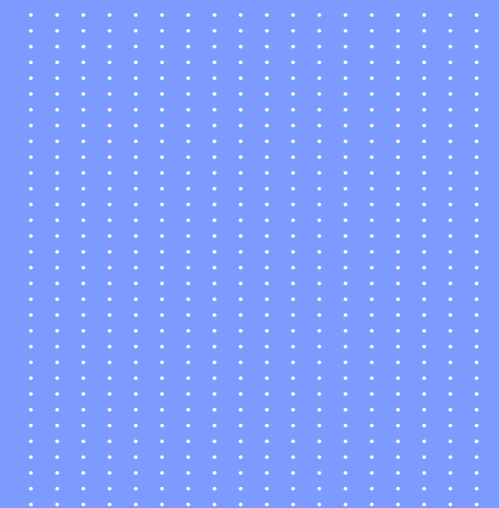
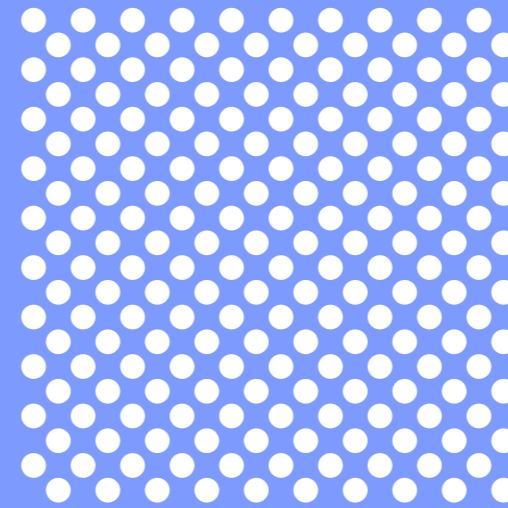
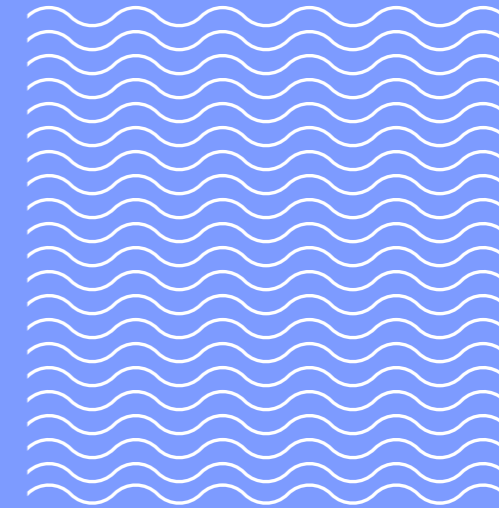
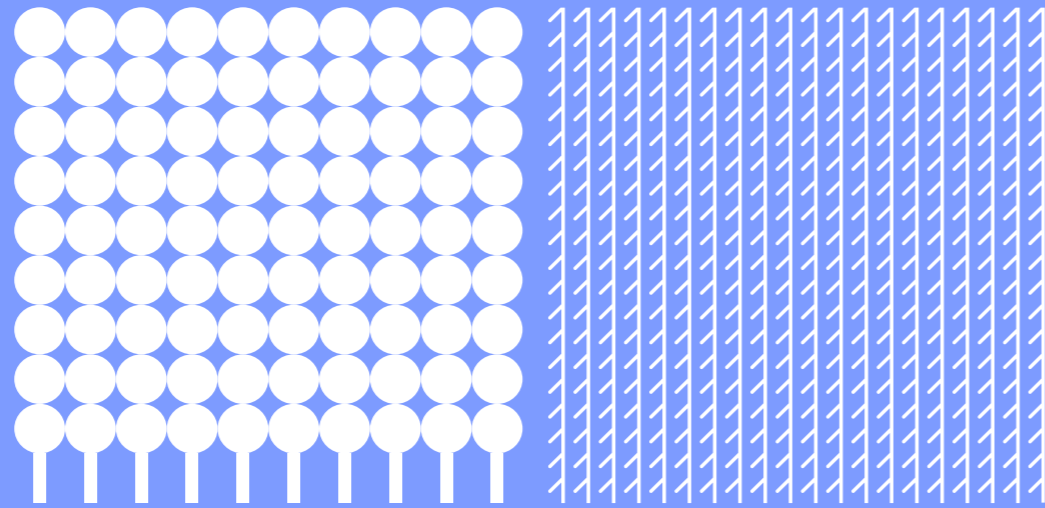
"Desde el área de Innovación y Conocimiento, trabajamos para mantenernos como referencia de todos los procesos de transformación de la organización. Nuestra voluntad es seguir siendo el punto de encuentro de todas las iniciativas que nos permitan construir el Aigües de Barcelona del mañana"

Catalina Balseiro

Directora de Innovación y Conocimiento
de Aigües de Barcelona



04



IMPACTO

CLIMÁTICO





COMPROMISO Y EJES DE ACTUACIÓN

La pandemia de la covid-19 ha puesto de manifiesto la estrecha relación entre la salud del planeta y la salud de las personas.

Uno de los retos del siglo XXI es la lucha contra el cambio climático. Actualmente, además, se ha empezado a hablar sobre crisis climática para hacer referencia a la situación en la que nos encontramos como consecuencia de décadas de incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Otro reto mayúsculo es la necesidad de adaptarnos a las consecuencias irreversibles de la emergencia climática, así como garantizar que la transición necesaria hacia modelos neutros y resilientes se lleve a cabo de forma justa y comprendida por los diferentes agentes de la sociedad.

Somos conscientes de que **la emergencia climática afecta directamente a la gestión de un recurso escaso como es el agua** y, por este motivo, lo afrontamos de forma directa y contundente. El régimen de lluvias y temperaturas que caracteriza el clima mediterráneo, la capacidad limitada de los ríos de las cuencas internas de Cataluña y el aumento progresivo de la demanda de agua ponen en peligro la garantía de suministro, que irá en aumento si no se reduce el consumo y no se dispone de nuevos recursos.

La emergencia climática **nos afecta a todos y todas y es una responsabilidad compartida** entre las administraciones, las empresas y la ciudadanía.

Aigües de Barcelona considera que **es fundamental conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua ante el cambio climático para poder anticiparse y adaptarse** a sus efectos e integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa la conciencia sobre esta relación. En este sentido, la

compañía está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático y a los Compromisos de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya.

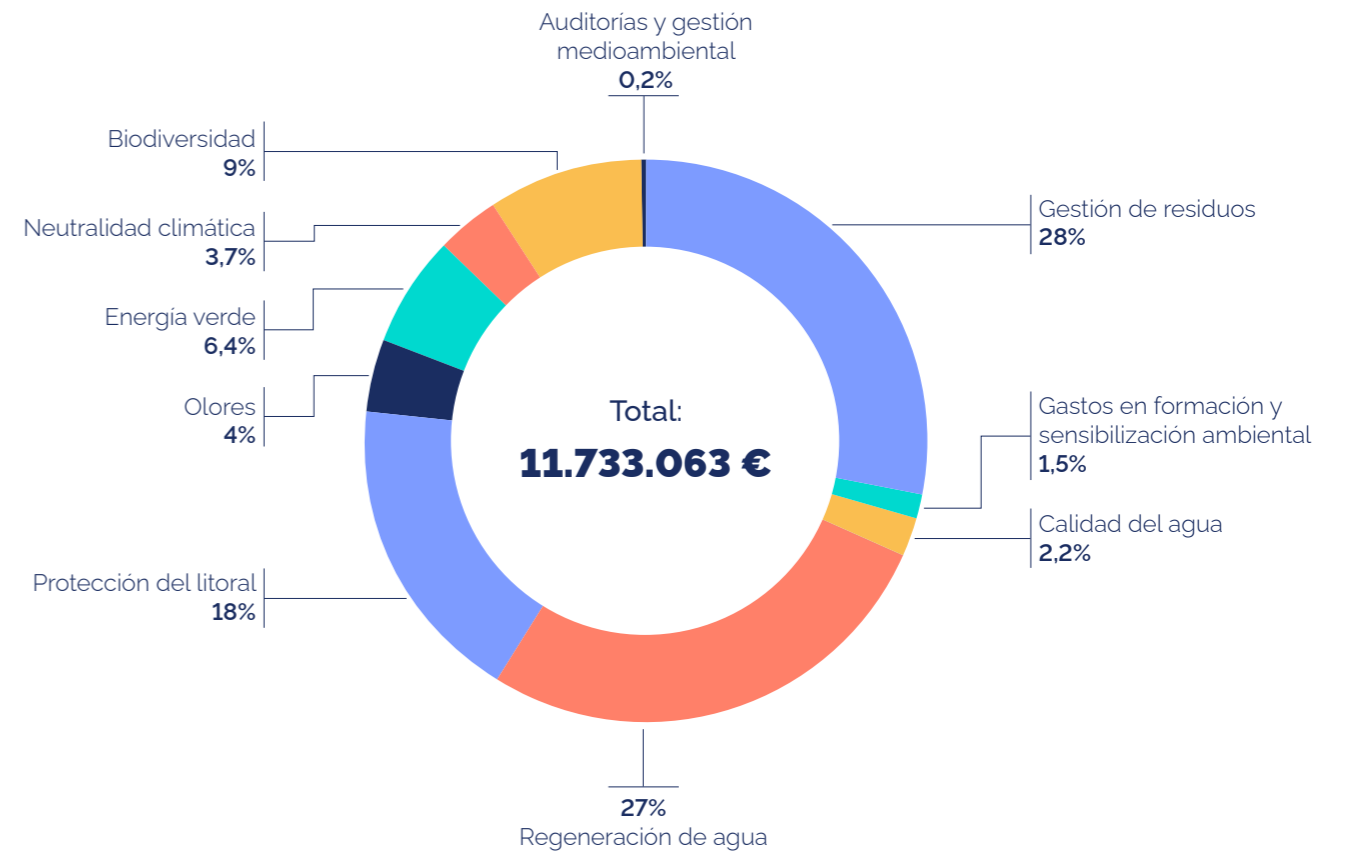
Durante 2021, la compañía ha elaborado y publicado la nueva Política de acción climática, aprobada por el Consejo de administración. Con esta política, la compañía asume un liderazgo activo hacia la acción climática, cooperando con los grupos de relación y el territorio. Asimismo, plantea objetivos ambiciosos que dan respuesta tanto a los contenidos del Acuerdo de París y la agenda climática global como a los Compromisos de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya.

Los ejes de esta política de acción climática son la neutralidad climática (reducción, captura y compensación de las emisiones), adaptación al cambio climático (resiliencia y capital natural) y capacitación e implicación (interna y externa).

Ejes de actuación

1		Neutralidad climática	Reducción, captura y compensación de las emisiones
2		Adaptación al cambio climático	Resiliencia y Capital natural
3		Transición justa	Capacitación e implicación (interna y externa)

Gasto ambiental



En esta línea, durante el ejercicio 2021 la compañía ha invertido 7,6 millones de euros en acciones destinadas al medio ambiente y, además, ha incurrido en varios gastos con el objetivo de mejorar en este ámbito y protegerlo, por un importe total de 11,7 millones de euros

Una gestión eficiente y sostenible

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

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



Neutralidad climática

La emergencia climática es una realidad y la cuenca mediterránea es una de las zonas más afectadas. Se calcula que el aumento de temperatura en esta zona será un 20% superior al de la media del resto del planeta, todo un reto que obliga a una nueva gestión, más sostenible y resiliente, de los recursos naturales, empezando por el agua, un elemento básico para la vida. Este **hecho supone un enorme desafío** en Cataluña, donde la limitada capacidad de nuestros ríos y el aumento progresivo de la demanda provocan una situación de tensión hídrica que irá en aumento, si no se mantiene el consumo responsable y si no se lleva a cabo una gestión circular y sostenible del agua.

El objetivo de Aigües de Barcelona es liderar un cambio profundo y sistémico **hacia una sociedad más sostenible**, basada en la Agenda 2030, que garantice la salud y la supervivencia del planeta y las personas.

Una hoja de ruta ambiciosa

Con este fin, durante 2021, hemos diseñado una hoja de ruta para alcanzar la neutralidad climática desde ahora hasta el 2050. Y queremos hacerlo a partir de palancas de reducción, captura y compensación de emisiones, sumando en este camino nuevos agentes al cambio, porque solo así podremos ayudar a acelerar la transición colectiva.

La hoja de ruta para la neutralidad climática ha sido trabajada de la mano de personas y empresas expertas en emergencia climática con una planificación basada en la reducción y captura de las emisiones de gases de efecto invernadero. Será comunicado al conjunto de la organización y al entorno y actualizado periódicamente para asegurar la consecución de los objetivos de esta política.

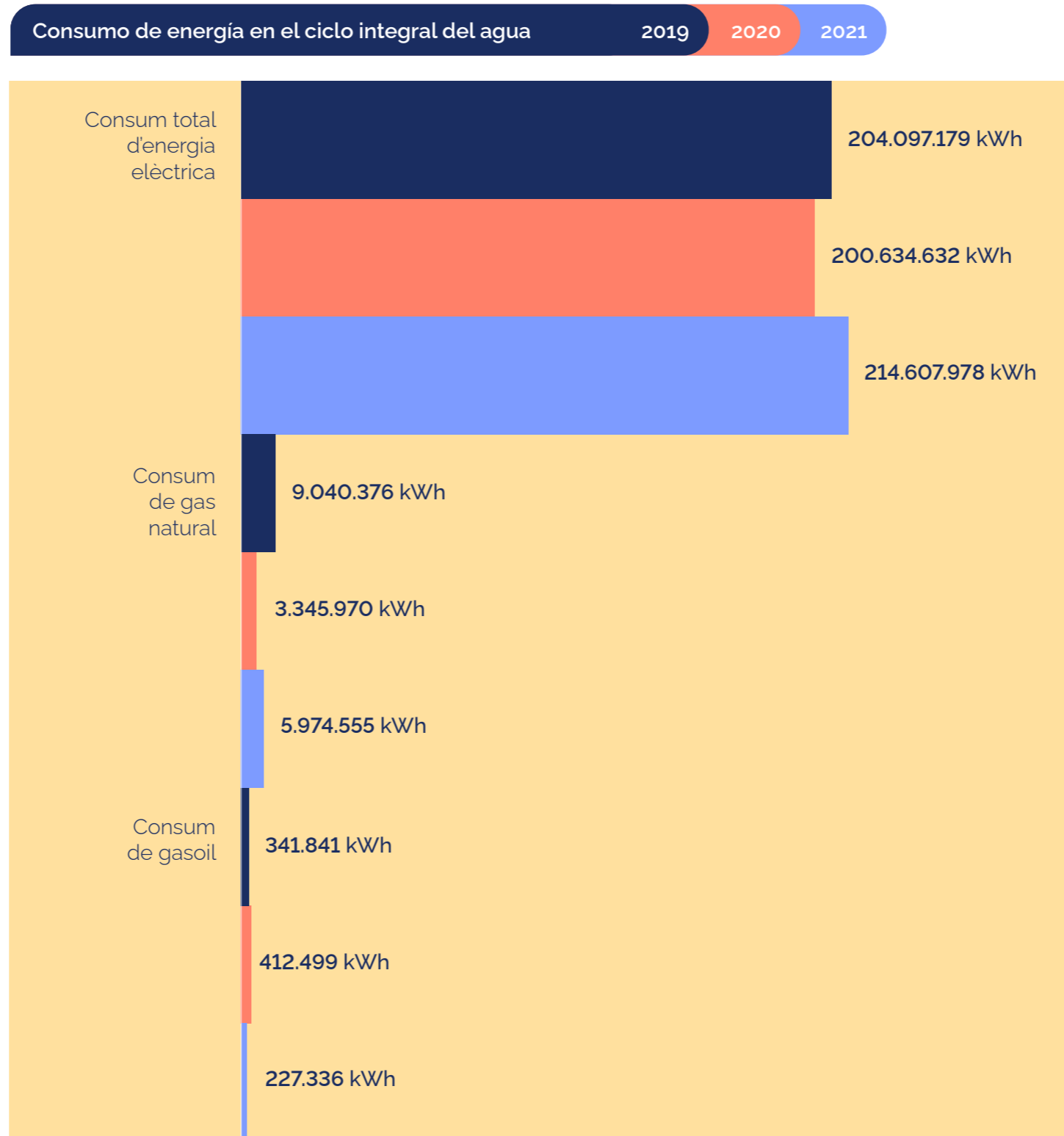
Esta guía ha sido **contrastada de forma abierta con 18 agentes externos: 8 instituciones, 4 agentes expertos en cambio climático, 4 empresas comprometidas en sostenibilidad, 2 de activismo ambiental y social**; recibiendo una percepción muy positiva del nivel de ambición y credibilidad, la prioridad de las palancas, el horizonte temporal y el despliegue de proyectos.

NEUTRALIDAD ABIERTA CON NUESTRA CADENA DE VALOR

En Aigües de Barcelona queremos avanzar hacia la neutralidad climática de forma abierta con la cadena de valor. Por ello, **iniciamos un espacio pionero de acción climática para la reducción colectiva de emisiones.**

A partir de sesiones de trabajo y a través de la participación y las alianzas con nuestros proveedores, **queremos diseñar y desarrollar nuevas acciones para reducir y contribuir a mitigar las emisiones indirectas de la compañía** y, a la vez, impulsar la neutralización colectiva de emisiones en el territorio.

Con el foco de neutralizar el 55% de la huella correspondiente a tratamiento de residuos, materiales y materias primas y compra de agua, en 2021 hemos iniciado el trabajo para la neutralidad abierta con 6 agentes clave de la cadena de valor, donde hemos detectado a través de dinámicas grupales retos y necesidades para abordar conjuntamente y facilitar la reducción de emisiones indirectas. Hemos identificado potenciales soluciones que desplegaremos en forma de proyectos a partir de 2022.



Reducción de las emisiones

Trabajamos para la mejora continua y **para alcanzar el objetivo de neutralizar**, respecto a las emisiones de 2019, el 55% de las emisiones en 2030, el 88% en 2040 y el 100% en 2050, eliminando la mayoría de las emisiones reducibles antes de 2040. Se incluyen tanto las emisiones directas como las indirectas significativas.

En Aigües de Barcelona, creemos esencial sumar nuevos agentes al cambio para acelerar la transición colectiva hacia una neutralidad climática abierta. También cooperar con los grupos de relación y establecer alianzas sectoriales, especialmente con los agentes de la cadena de valor, así como con el resto de agentes del territorio. En este sentido, son esenciales los ámbitos empresarial, el investigador, las administraciones públicas y el tercer sector.

Huella de carbono según actividad

Emisiones totales **81.105,82 t CO₂ - eq**

Alcance 1

10.385,95
t CO₂ - eq

Alcance 2

3.077,61
t CO₂ - eq

Alcance 3

67.642,26
t CO₂ - eq

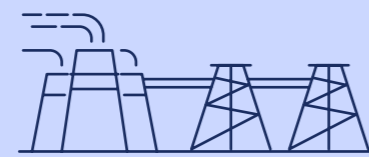
Emisiones directas

- Quema de combustibles
- Flota de vehículos
- Gases fluorados
- Emisiones de proceso de las estaciones depuradoras de aguas residuales



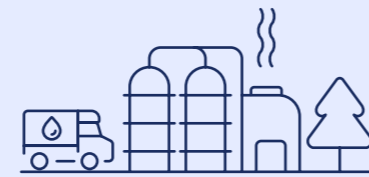
Emisiones indirectas

- Electricidad consumida (comprada) de la red

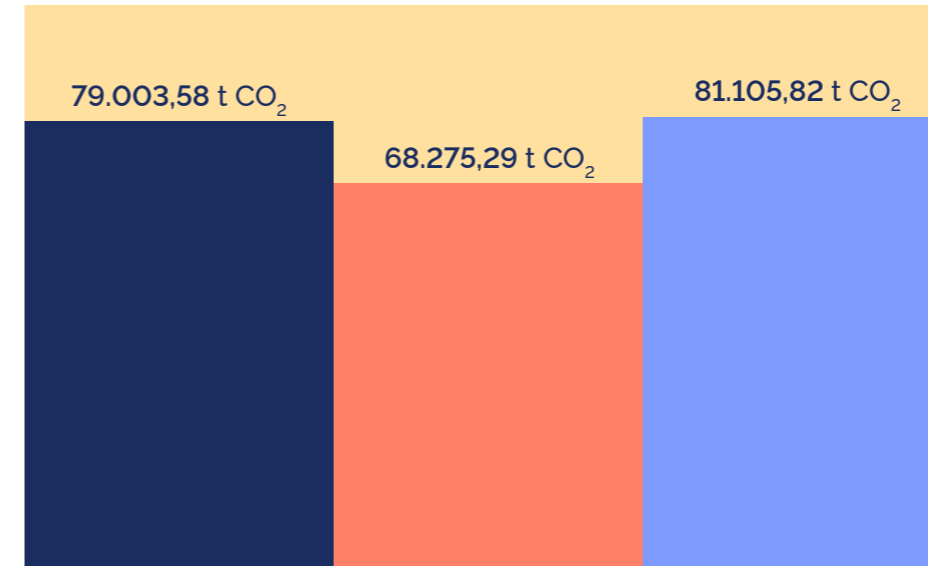


Otras Emisiones indirectas

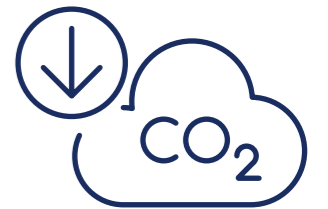
- Viajes y desplazamientos de empresa e in itinere
- Transporte de materiales, reactivos y residuos
- Disposición final de los residuos
- Emisiones de los efluentes de las depuradoras
- Compra de agua en alta



Huella de carbono **2019** **2020** **2021**



Emisiones directas + indirectas



La huella de carbono de Aigües de Barcelona en 2021 ha sido de 81.105,82 toneladas de CO₂ equivalentes

Hemos reducido las emisiones de CO₂ en un 10,43% respecto a 2019, excluyendo la integración de la línea de lodos

Adaptación al cambio climático

La prevención, el ahorro y la eficiencia, junto con la reutilización, son las principales estrategias para adaptarse a los cambios que está sufriendo el clima.

Queremos contribuir a la **resiliencia frente al cambio climático de las ciudades** a través del impulso al despliegue de soluciones urbanas sostenibles, reconociendo el valor del capital natural y trabajando para su preservación y regeneración.

Resiliencia hacia las *Green cities*

Una de las preocupaciones globales actuales es el cambio climático y cómo enfrentarnos o adaptarnos a él. Es por eso que desde Aigües de Barcelona **queremos poner el foco en el respeto por el planeta y las ciudades, en los recursos que utilizamos y, sobre todo, en cómo los utilizamos.**

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

En este sentido la **ETAP Sant Joan Despí es una de las estaciones de tratamiento de agua potable más resilientes de toda Europa, pues se ha ido adaptando a lo largo de los años** desde su puesta en marcha en 1955 a la calidad de agua del río Llobregat y a las sucesivas modificaciones de las directivas de aguas de consumo, teniendo como resultado un tratamiento muy completo. La versatilidad de este tratamiento ha permitido afrontar numerosos episodios de contaminación

que cada vez se van incrementando en su frecuencia de aparición debido al aumento de las lluvias torrenciales..

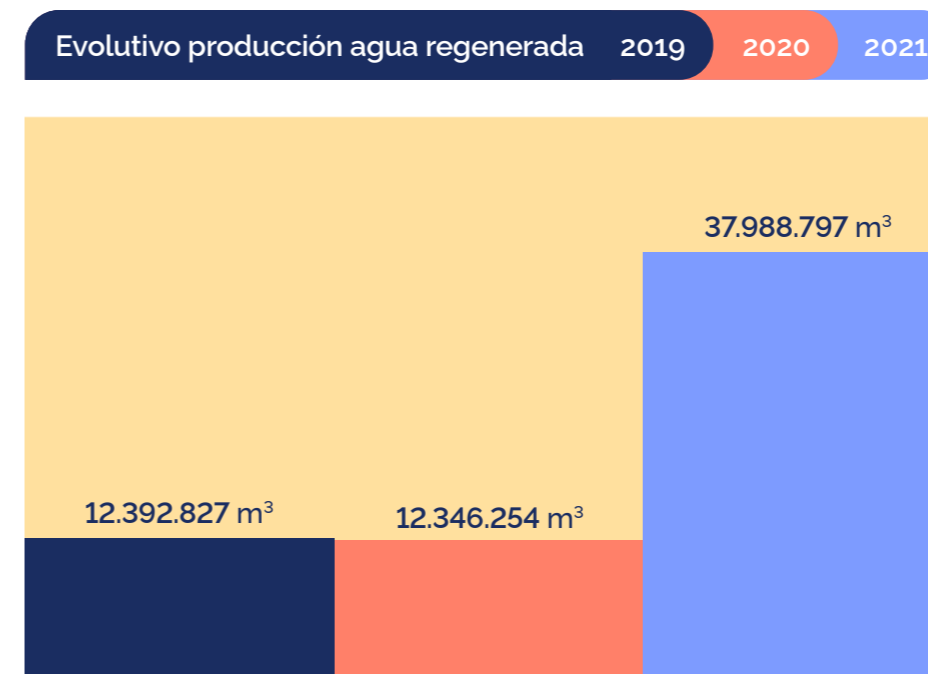
Recursos hídricos alternativos para la mejora ambiental

La creciente demanda de agua y el cambio climático amenazan la sostenibilidad de los recursos hídricos. **Para garantizar en el futuro el suministro de agua potable en el área metropolitana de Barcelona es imprescindible regenerar y reutilizar el agua.**

El agua regenerada se obtiene aplicando un tratamiento adicional al agua ya depurada y se utiliza para diversos usos que no requieren agua potable:

- **Uso ambiental** (mantenimiento de caudal del río Llobregat, recarga de acuíferos contra la intrusión salina y mantenimiento de humedales, abastecimiento del canal de la infanta de Sant Feliu de Llobregat y demanda directa de la Cámara Agraria de Gavà y Viladecans por el mantenimiento del nivel de la Laguna de la Murtra)
- **Uso urbano** (riego de zonas verdes)
- **Uso recreativo** (riego de campos de golf en Santa Coloma de Cervelló)
- **Uso agrícola** (Canal de la Infanta, el Rec Vell de Sant Vicenç dels Horts y el Parc Agrari del Baix Llobregat en Gavà y Viladecans)

Utilizando el agua regenerada se libera agua potable para otros usos, principalmente el doméstico, optimizando y flexibilizando la gestión del agua y mejorando las condiciones ambientales de los ríos. La reutilización de las aguas es esencial para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana y una obligada medida en países del arco mediterráneo, condicionados por los fenómenos meteorológicos extremos, como las sequías y las lluvias torrenciales.





Con la voluntad de incrementar el uso de recursos hídricos alternativos –en especial el agua regenerada–, incrementar la resiliencia hídrica local, disminuir la tensión de los recursos hídricos naturales y aumentar la sostenibilidad y la garantía de suministro del servicio de agua potable, así como el cierre del ciclo hídrico se están impulsando diversas iniciativas, como por ejemplo:

Agua regenerada para la mejora ambiental del tramo final del río Llobregat

Durante 2021, la ERA de la EDAR del Baix Llobregat ha funcionado en régimen B2 a petición de la ACA.

Recaigua; agua regenerada en Gavà

Instalación de un dispensador de agua automatizado para demostrar la viabilidad de la reutilización del agua para usos municipales, riego y limpieza vial, así como para la limpieza de vehículos con un volumen total estimado de 11.000 m³ anuales.

La compañía en 2022 seguirá trabajando para aflorar y desplegar nuevos usos para el agua regenerada y así contribuir de forma estructural a la adaptación a los efectos irreversibles del cambio climático y al déficit hídrico del territorio.

Energía eficiente y renovable

En el ámbito energético, en Aigües de Barcelona se trabaja tanto en el foco de la eficiencia energética en nuestros procesos e instalaciones como en el ámbito del uso de las energías renovables.

En este sentido, cabe destacar que desde el año 2011 la mejora en continuo de la eficiencia energética se soporta según los estándares de la ISO 50001 con diversas iniciativas que se realizan en distintos ámbitos de la empresa.

Actualmente se dispone de cuatro instalaciones de producción de energía renovable: 3 instalaciones con cogeneración mediante biogás en las EDARs y una planta fotovoltaica en la ETAP de Sant Joan Despí.

Con el objetivo de aumentar la producción de energía renovable y la autosuficiencia energética, en 2020 se realizó un plan de levantamiento de oportunidades de generación de energía mediante fotovoltaica, con un total de 21 instalaciones de fotovoltaica previstas en los próximos 5 años y una generación anual prevista de 11 GWh/año. En esta línea, en 2021 se han iniciado 7 de estos proyectos, en particular en 4 estaciones de bombeo de agua residual, 2 depósitos de la red de abastecimiento y 1 de nuestras oficinas.

Energía eléctrica producida con fuentes renovables en 2021 (kWh)

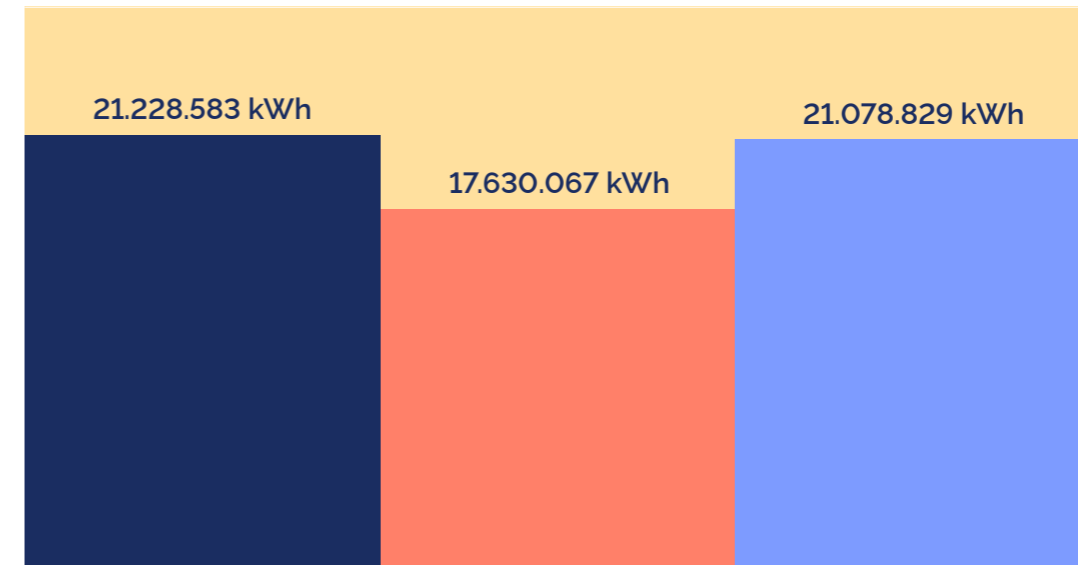
Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás	20.740.588
Producción de energía de origen fotovoltaico	210.812
Aportación de las placas solares térmicas en oficinas	127.429

Energía producida con fuentes renovables

2019

2020

2021



Movilidad sostenible

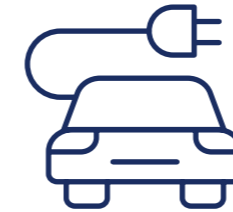


El cambio climático y sus consecuencias directas sobre la salud es uno de los grandes retos del planeta, como queda recogido en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este problema se vive sobre todo en las ciudades, donde actualmente reside el 55% de las personas de todo el mundo, una cifra que se incrementará en un 13%, según Naciones Unidas.

El transporte, en todas sus formas, es un sector con gran consumo de energías fósiles y altas emisiones de gases de efecto invernadero. Por eso, en el camino hacia una movilidad sostenible y limpia, las ciudades juegan un papel primordial para impulsar

el uso de formas de energía verde que eviten el calentamiento global y ayuden a mejorar la calidad del aire, objetivos necesarios para preservar la salud de las personas.

Aigües de Barcelona, firmemente comprometida con la movilidad sostenible como parte de su plan estratégico de transición ecológica, contribuye a la reducción de emisiones y de la contaminación del aire en el área metropolitana de Barcelona. Por este motivo, en 2021, la compañía se sumó a la Semana Europea de la Movilidad, centrada en la "Movilidad sostenible, saludable y segura".



La huella de carbono asociada a la flota en 2021 ha sido de 253,50 t CO₂ equivalente

La flota de vehículos eléctricos

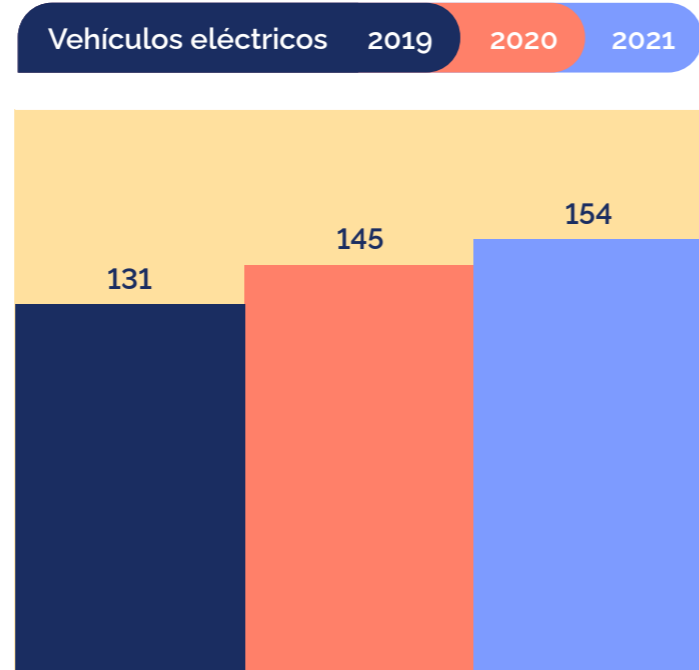
El esfuerzo y la voluntad de Aigües de Barcelona por avanzar hacia una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente y eficiente desde el punto de vista energético se traduce en la incorporación de coches 100% eléctricos de última generación en la flota de la compañía, pensados para su utilización en vías urbanas e interurbanas, con una autonomía media de 130 kilómetros.

La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en 2021 a 154 vehículos 100% eléctricos; proyecto que se enmarca en la estrategia de Desarrollo Sostenible de Aigües de Barcelona.

La electrificación de la flota debe contribuir a minimizar el impacto ambiental, reducir las emisiones contaminantes y la contaminación acústica, especialmente en la ciudad de Barcelona, donde uno de sus objetivos principales es la mejora de la calidad del aire.

La apuesta por el retorno social de la inversión en movilidad sostenible ha supuesto no solo una mejora en la calidad de vida del entorno metropolitano, sino también:

- **Una reducción del consumo de combustible** respecto al año 2020 de 3.759,86 litros anuales
- **Una reducción de emisiones CO₂** respecto al año anterior de 10,67 toneladas anuales
- **Ahorro de energía**
- Una **reducción significativa de los ruidos** (contaminación acústica)



Desde el compromiso de la compañía por avanzar hacia una transformación cultural en el seno de la organización, se ha promovido una nueva movilidad sostenible como motor de cambio, con el objetivo de reducir la huella de carbono. Desde esta voluntad, la compañía ha iniciado en noviembre de 2021 la campaña BiciEmpresa, poniendo a disposición de los trabajadores y trabajadoras cinco bicicletas eléctricas para desplazarse preferentemente *in itinere*.

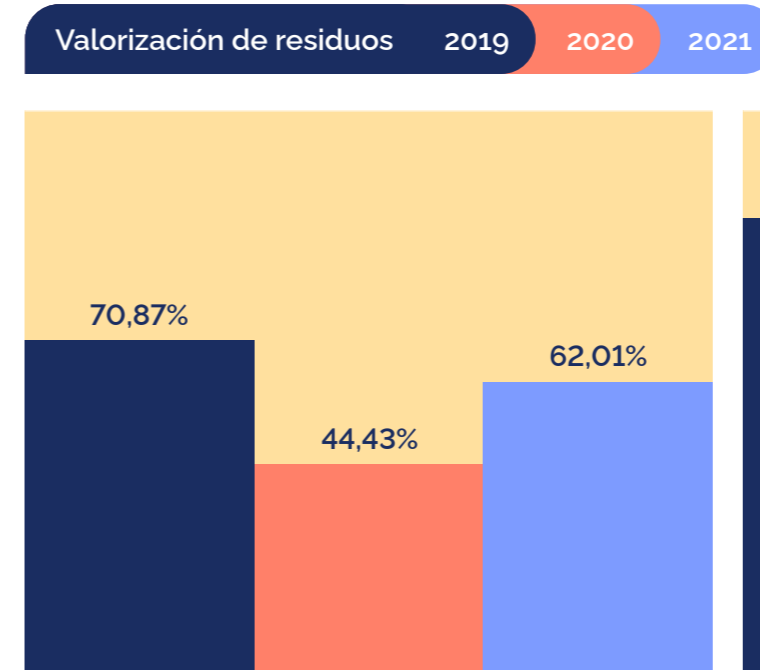
Estrategia basada en la economía circular

Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos en el medio. En Aigües de Barcelona **priorizamos la optimización de todos los recursos** necesarios para llevar a cabo la actividad **y damos un segundo uso a los residuos que pueden convertirse en un recurso energético más limpio.**

Además de trabajar en la minimización de la generación de residuos y en su valorización, ponemos el foco en reaprovecharlos, con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionado y reducir el consumo de recursos no renovables.



En 2021, la compañía ha valorizado el 97,26% de los residuos gestionados en las depuradoras (EDAR) y el 62,01% de los residuos gestionados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP).



Residuos valorizados ETAP

Residuos valorizados EDAR

Ecofactorías, paradigma de circularidad en el ciclo del agua

Con el paso del tiempo es más evidente que las crisis ambientales son parte del camino que tenemos por delante. Los eventos climáticos, cada día más adversos, son la advertencia de que cada vez es más importante proteger nuestro planeta.

A menudo olvidamos que todos los recursos que genera la Tierra son finitos, y que todas nuestras acciones como habitantes de la misma tienen, en mayor o en menor medida, repercusión sobre la misma. Por tanto, es necesaria una transformación del progreso económico humano dentro de los límites ecológicos de la Tierra.

El presente modelo económico de "extraer, producir, desperdiciar" está llegando ya al límite de su capacidad física y biológica. La economía circular es una alternativa que busca redefinir lo que es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Respaldada por una transición hacia fuentes renovables de energía, el modelo circular crea capital económico, natural y social y se basa en tres principios:

	Eliminar residuos y contaminación desde el diseño
	Mantener productos y materiales en uso
	Regenerar sistemas naturales

"Agua con 1.000 vidas" busca impulsar la regeneración del agua y la economía circular como elementos clave para el desarrollo sostenible del territorio metropolitano.

El saneamiento es un proceso clave para garantizar la calidad del agua que se devuelve al medio, asegurando la salud de las personas y la preservación del medio. Además, las aguas residuales son una fuente sostenible de agua regenerada para ser reutilizada en diferentes usos, de energía, de nutrientes y de otros recursos.

Queremos evolucionar las depuradoras de aguas residuales convirtiéndolas en ecofactorías, aplicando los principios de la economía circular, en instalaciones generadoras de nuevos recursos, alcanzando la neutralidad energética, con un impacto ambiental y social positivo y aportando valor compartido.

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

El proyecto Ecofactorías forma parte de los proyectos estratégicos de la Agenda AB2030 y trabaja a partir del codiseño, la cocreación, compartir experiencias y la generación de valor para alcanzar los siguientes objetivos:

- 1. Regeneración del 100% del agua tratada**
- 2. Autosuficiencia energética (0 kwh de energía consumida procedente de fuentes externas)**
- 3. 0 residuos en el vertedero (transformamos los residuos en recursos)**
- 4. Creación de valor sostenible**
- 5. Impacto ambiental y social positivo**

Algunas de las actuaciones que se encuadran dentro de este proyecto son la valorización de los residuos de cribado y arenas de saneamiento, que actualmente se depositan en un vertedero, o el *upgrading* del biogás para la producción de biometano.

Capital natural

Trabajamos para la conservación y mejora de los hábitats naturales implicados en el ciclo del agua –fluviales, litorales, marinos y zonas húmedas– **y su biodiversidad**, así como para minimizar nuestra huella climática.

Dado que **la biodiversidad es clave para el mantenimiento de la calidad de las fuentes de agua**, la voluntad de conservarla se ha incluido en los objetivos de gestión de todas las instalaciones del ciclo integral del agua, especialmente aquellas que están ubicadas en la Red Natura 2000 (zonas protegidas o con presencia de especies amenazadas).



Vigilancia de la red de saneamiento en alta y protección del litoral

Evitar los impactos negativos en el medio marino es también una prioridad. Por eso, estamos trabajando para ser cada vez más eficientes y rápidos en la respuesta ante posibles incidentes que afecten a la calidad de las aguas marinas.

Con el fin de **evitar o minimizar los vertidos** en tiempo seco no autorizados, hay sensores de nivel en todas las plantas y bombeos asociados y aliviaderos de la red de saneamiento, comunicados con un sistema de automatización y control industrial (SCADA) conectado a una alarma las 24 horas y los 365 días del año que genera un aviso a los responsables.

Aigües de Barcelona realiza la **vigilancia y el control de la red metropolitana**. En caso de producirse un vertido, **desarrolla una correctiva gestión**.

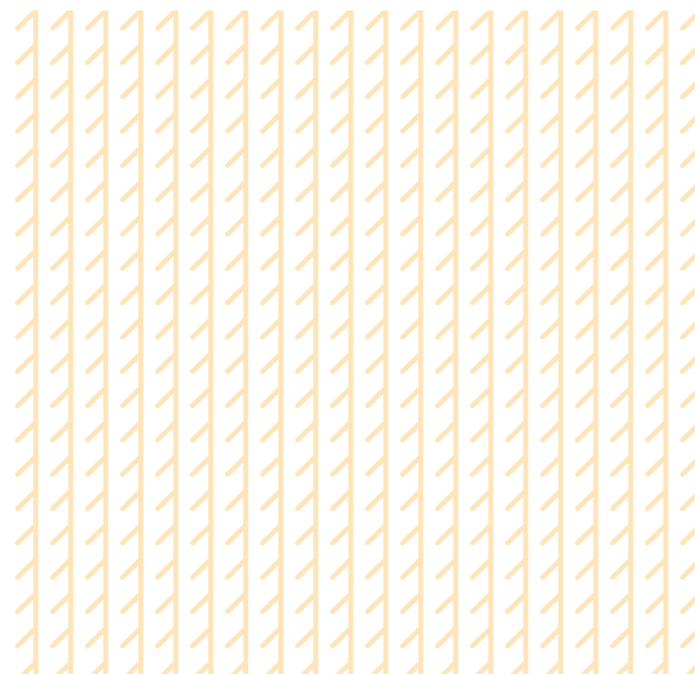
Durante 2021 **se han instalado tecnologías piloto de retención de sólidos en 9 aliviaderos de la red de saneamiento** en alta del AMB. El objetivo de estas tecnologías es retener parte de los residuos sólidos que se vierten al mar por los aliviaderos en tiempos de lluvia. El piloto permitirá comparar entre diferentes tecnologías existentes y determinar cuáles instalar durante los próximos años, lo que permitirá dar cumplimiento a los requerimientos del RD. 1290/2012.

Biodiversidad

Una de las líneas de acción más desarrolladas en Aigües de Barcelona en los últimos años es el fomento y la preservación de la biodiversidad en nuestras instalaciones. Para naturalizar las instalaciones del ciclo del agua, hemos impulsado algunas actuaciones como:

- **Elaboración de diagnósticos y planes de acción** de biodiversidad.
- **Uso de especies vegetales autóctonas** en la jardinería.
- **Gestión ecológica** de las zonas verdes.
- **Favorecimiento de la fauna útil y control de especies invasoras**, a través del despliegue del programa "STOP Invasoras", que incluye una metodología y herramientas propias para capacitar al personal de nuestras instalaciones respecto a cómo identificar estas especies, reportar las observaciones y llevar a cabo planes de control *ad hoc*.
- **La eliminación total del uso de productos químicos** de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas o plaguicidas, entre otros) en todas las instalaciones, puesto que comportan unos niveles de toxicidad elevados, tanto para los animales como para las personas, y son una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Han sido sustituidos por productos ecológicos no tóxicos y por técnicas alternativas naturales, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Con el objetivo de reducir el impacto negativo de nuestra actividad sobre el capital natural y potenciar los impactos positivos, la organización sigue realizando autoevaluaciones sobre el estado de conservación de la biodiversidad en aquellas instalaciones ubicadas en espacios sensibles o protegidos, para obtener así una diagnosis y marcar un plan de actuación adaptado a las características especiales de estas plantas (EDAR Vallvidrera y Begues, complementando así el estudio realizado en 2020 en la EDAR Gavà-Viladecans).



Sensibilización sobre protección y mejoras de la biodiversidad



Durante 2021, se han realizado *webinars* mensuales –llamados Café BiObserva– donde expertos en fauna y flora hacen divulgación orientada a los voluntarios del programa "BiObserva", y se han llevado a cabo cursos específicos de capacitación para los voluntarios de "BiObserva Stop invasoras". Además, se

ha trabajado en una campaña de reparto entre las instalaciones de depuración y potabilización de cajas nido, comederos, abrevaderos y adhesivos para las ventanas de los edificios para evitar impactos de pájaros, y se ha realizado una formación de experiencias prácticas de mantenimiento del verde sin herbicidas.





Transición justa

La transición ecológica debe ser justa. Desde Aigües de Barcelona movemos el conocimiento y la capacitación del mismo para que personas y entidades puedan abordar esta transición.

Objetivos de capacitación e implicación

1. Incorporar la acción climática en la planificación estratégica, en la toma de decisiones y en el análisis y gestión de riesgos.
2. Comunicar de forma transparente la evolución de los indicadores de acción climática.
3. Divulgar el conocimiento y los aprendizajes adquiridos y facilitar el proceso de acción climática en nuestro entorno.
4. Promover el interés de los profesionales de la organización por el cambio climático, a través de la capacitación y sensibilización.
5. Estimación del impacto climático de 1.798, proyectos de inversión en abastecimiento, saneamiento y transversales e incorporación de los criterios climáticos en la toma de decisiones de proyectos de inversión en abastecimiento.

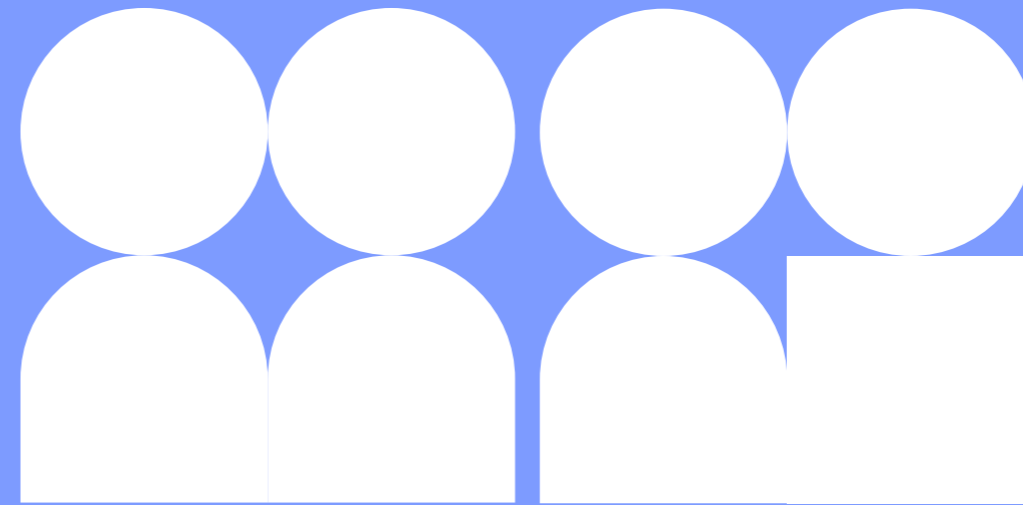
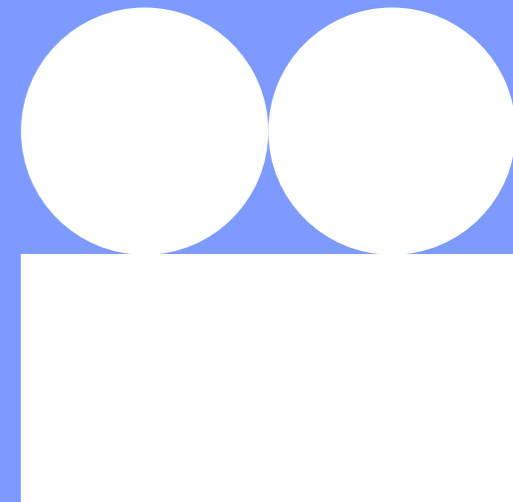
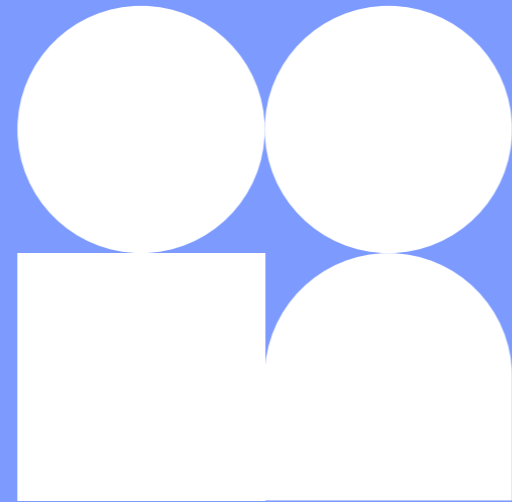
Sensibilización y capacitación interna

De las 140 personas trabajadoras de Aigües de Barcelona convocadas, **122 participaron durante el mes de octubre en los talleres virtuales "Comprendemos para actuar por el clima"**, donde se explicaron los vínculos causa-efecto del cambio climático y el conocimiento necesario de éstos para poder generar acciones de mitigación y adaptación, tanto individuales como colectivas.

Creación del canal **#MedFutures** en la web de **Atlas of the Future** para compartir soluciones ejemplares por el clima desplegadas en el Mediterráneo.

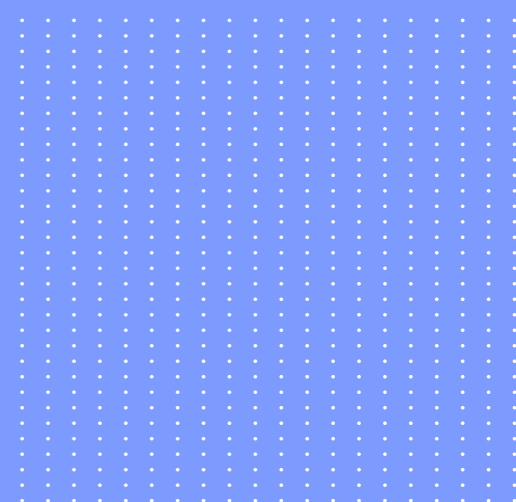
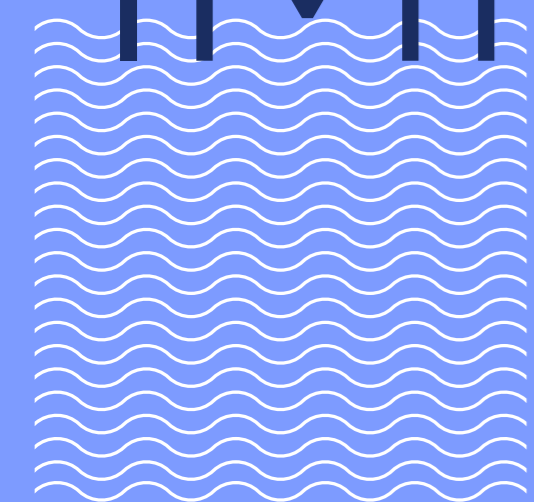


05



IMPACTO

SOCIAL



UN EQUIPO EXCELENTE Y COMPROMETIDO

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

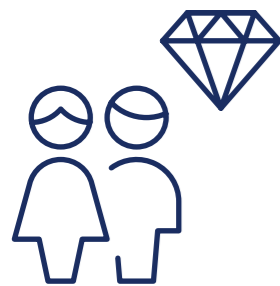
Trabajamos para crear un buen clima y elaboramos políticas y procesos centrados en el desarrollo de entornos seguros y saludables, en la igualdad de oportunidades, la promoción de la conciliación familiar, la formación, la participación, el diálogo y la no discriminación.

Nuestra tarea es prestar un servicio esencial, como es el agua, y garantizar que sea de la misma calidad de siempre. Este año, debido a la pandemia de la covid-19, se ha adaptado el procedimiento de trabajo a las nuevas realidades, acuerdo en el que ha contribuido toda la plantilla.

Queremos seguir enriqueciendo la **cultura social en la organización** para continuar con la integración del impacto social en los comportamientos, la toma de decisiones y las actuaciones que llevamos a cabo. Cada uno de nosotros tenemos oportunidades, en nuestro día a día, de tomar decisiones integrando los valores de la solidaridad: cuando compramos, cuando contratamos o cuando nos relacionamos.



Nuestra plantilla



Las personas que trabajan en Aigües de Barcelona son el activo más valioso de la compañía y el pilar esencial para el desarrollo de la actividad

Entorno de trabajo igualitario y diverso

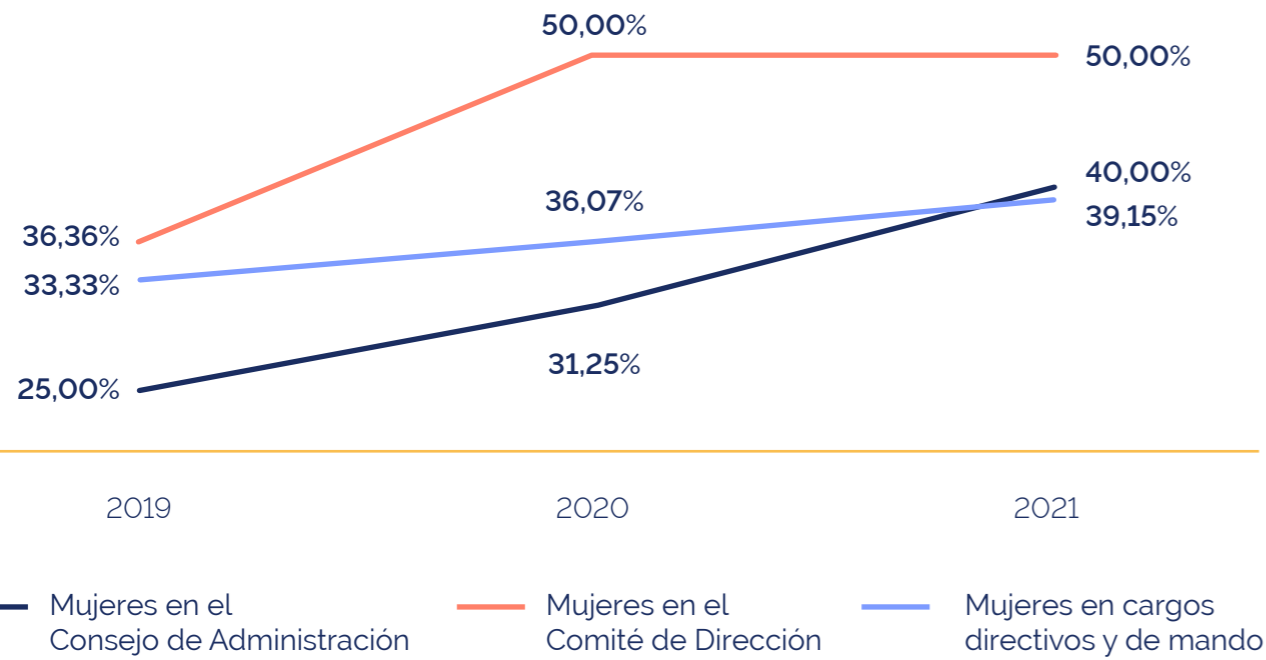
En Aigües de Barcelona contamos con un plan de igualdad de oportunidades que asegura el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de la organización. Nuestros objetivos en este ámbito son los siguientes:

- **Afianzar**, en la cultura interna, **el valor de la igualdad** entre mujeres y hombres.
- Progresar en la **presencia equilibrada de mujeres y hombres** en la organización.
- Garantizar el **acceso igualitario a la formación** interna.
- Promover la **igualdad retributiva** de mujeres y hombres.
- **Sostener**, en la cultura de la organización, el valor del **equilibrio de las distintas esferas de la vida**.
- Consolidar, de forma transversal, los criterios de **comunicación inclusiva y no sexista**.
- **Velar por un entorno saludable y libre de riesgos** con perspectiva de género.
- Asegurar un **entorno de trabajo libre de acoso**.



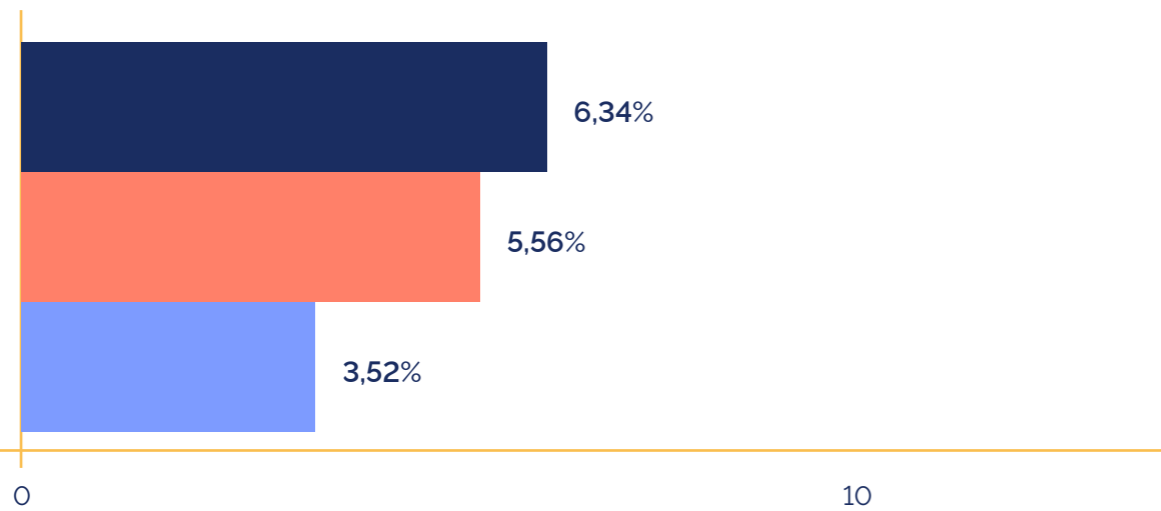


Igualdad



Brecha salarial

2019 2020 2021

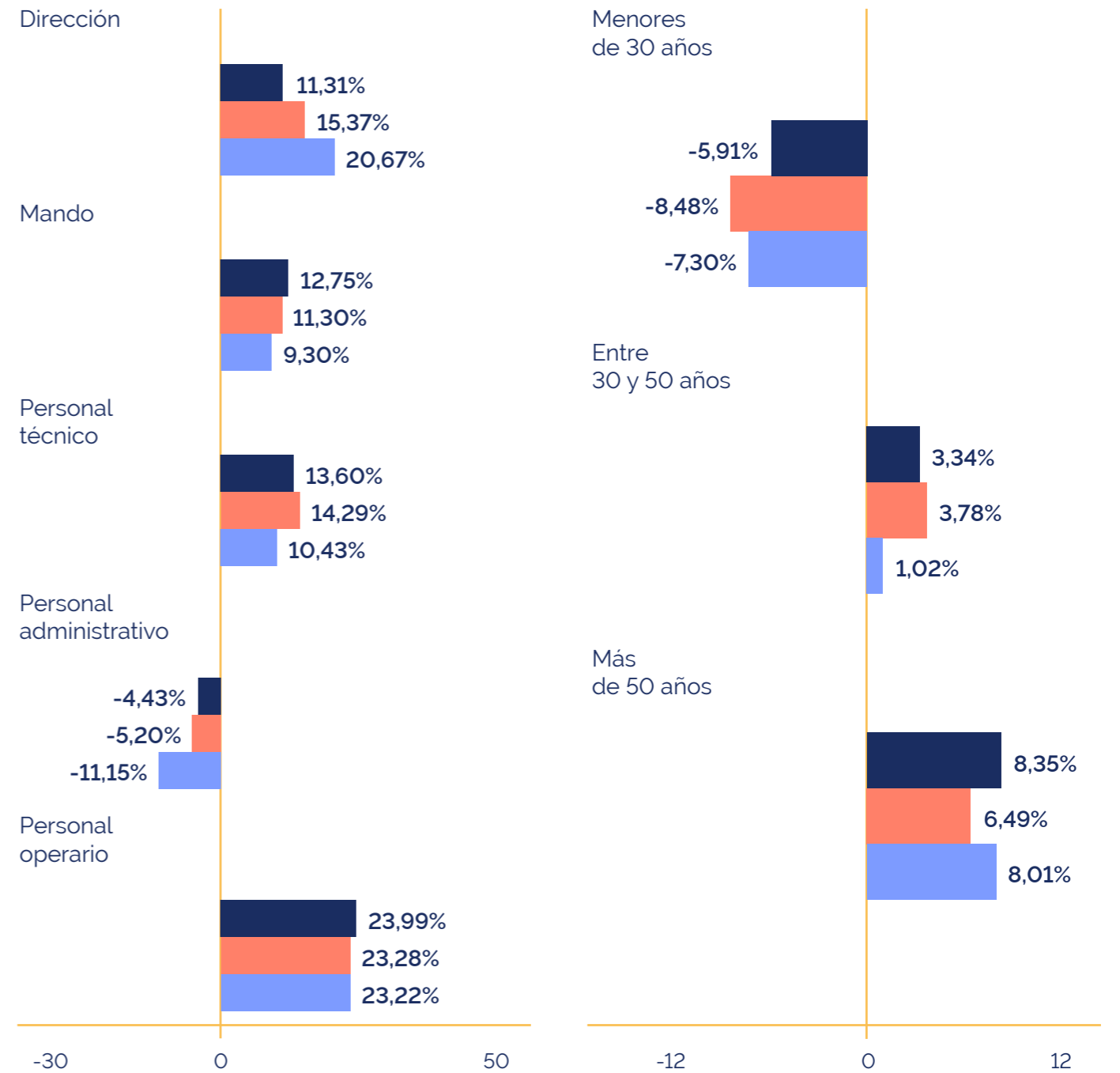


Brecha salarial

2019 2020 2021

Brecha salarial por cargo

Brecha salarial por edad



Prevención del acoso

En Aigües de Barcelona consideramos cualquier forma de violencia como un atentado contra la dignidad de las personas y, por tanto, una violación de los derechos fundamentales. Por este motivo, desde 2014 disponemos de un protocolo de actuación en caso de acoso que ha sido actualizado con fecha 1 de junio de 2021. Destacamos como **novedades en este nuevo protocolo la incorporación del acoso por medios telemáticos o ciberacoso**, entendido como cualquier comportamiento hostil contra una persona a través de las TIC, y el acoso por expresión o identidad de género en el trabajo.

Queremos conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Por eso, declaramos que el acoso por razón de sexo, psicológico, moral o mobbing, por medios telemáticos o cualquier

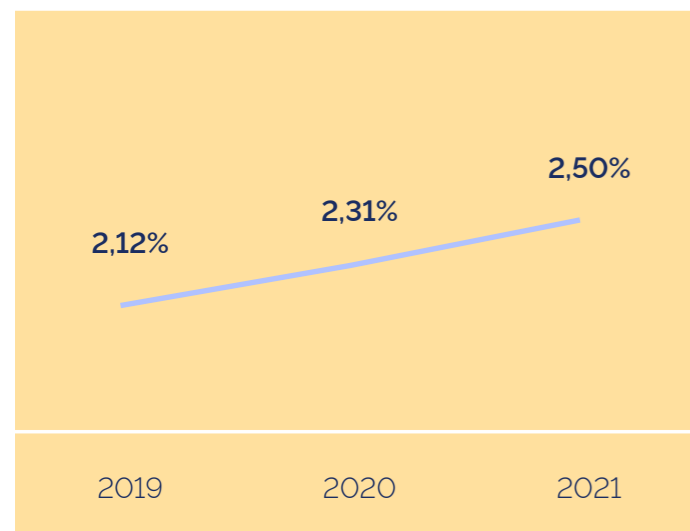
otra conducta de abuso de autoridad o acoso discriminatorio no serán permitidos ni tolerados en ninguna circunstancia, y serán sancionados con contundencia.

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

bustiadenunciaassetjament@aiguesdebarcelona.cat

Durante los últimos 3 años no se han recibido denuncias de acoso; por tanto, no ha sido necesario activar el protocolo.

Personas con diversidad funcional



Integración de personas con diversidad funcional

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

Conciliación personal, familiar y laboral

Aigües de Barcelona trabaja con la convicción de tener un entorno de trabajo donde todas las personas perciban que pueden alcanzar progresivamente sus metas de forma equilibrada tanto en el ámbito personal como en el familiar y el profesional.

Como Empresa Flexible y Responsable (EFR) ofrecemos a nuestro equipo **92 medidas encaminadas a facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal:**

	47 medidas sobre la calidad del trabajo
	21 medidas de flexibilidad temporal y espacial
	9 medidas de apoyo a la familia
	10 medidas de desarrollo personal y profesional
	5 medidas en el ámbito de igualdad de oportunidades



Nuevo modelo de trabajo: transformación y *Smart Working*



Durante 2021 se ha trabajado en un nuevo modelo de *smart working*, con el objetivo de dotar a nuestros trabajadores y trabajadoras de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de forma completamente autónoma.

Modelo con 4 ejes

1.

Eje cultura.
Nuevo rol del líder, trabajo por proyectos y estructura menos piramidal.

Actuaciones 2021

- Formaciones en comunicación en entornos virtuales y liderazgo *smart working*.
- Comité Aceleración (Comité de Transformación Cultural), con foco en la transformación cultural: compuesto por 67 personas de todos los ámbitos y niveles de la organización. Tiene como objetivo compartir experiencias en iniciativas de cambio para desarrollar la cultura de la mejora continua y el cambio.

2.

Eje procesos.

Actuaciones 2021

- Proyecto oficina sin papel y digitalización.

3.

Eje tecnología.

Actuaciones 2021

- Dotación de los equipos y la formación necesaria para teletrabajar.
- Formación en tecnologías digitales a toda la plantilla que, a raíz de la pandemia, ha pasado a teletrabajar.

4.

Eje espacios.

Actuaciones 2021

- Eliminación de la mayoría de los despachos para crear una oficina diáfana, sin mesas asignadas y nuevos espacios colaborativos.
- Se amplía el acceso al aparcamiento a todas las personas trabajadoras de la sede de la compañía.

ABancem: transformación organizativa



En septiembre de 2020, Aigües de Barcelona define una nueva organización en torno a 4 pilares estratégicos: Pacto Social, compromiso con la ciudadanía, excelencia operativa y digitalización e innovación. Fruto de esta nueva organización, se estructura el programa de transformación "ABancem", que gira en torno a tres ejes:

Modelo con 3 ejes

1.

Transformación Digital

Por la eficiencia de los procesos y la eliminación de burocracias.

2.

Transformación Cultural

Impulsando un nuevo modelo de liderazgo y de trabajo hacia la agilidad y el empoderamiento de los empleados.

3.

Transformación Organizativa

Donde la transversalidad y la eliminación de silos son los principales focos.

En el marco de la Transformación Organizativa, con fecha de 1 de julio de 2021, se implantó una nueva organización dual, permitiendo dar respuesta a la transformación sin dejar de lado la excelencia operativa. Esta organización dual se estructura en dos ejes:

- Gestión de la operativa, garantizando la excelencia y eficiencia, así como un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Carriles de aceleración, focalizados en el desarrollo de los proyectos de transformación digital, con el objetivo de contribuir a la mejora de la relación con el entorno.

Formación

Favorecemos el desarrollo profesional

Aigües de Barcelona es un buen lugar para trabajar, donde las personas se sienten valoradas e incentivadas y pueden potenciar su formación y desarrollo tanto personal como profesional.

Nuestra plantilla recibe formación continuada, que establecemos con la perspectiva de dotarla de conocimientos útiles para llevar a cabo su labor y hacerlo con el uso de las metodologías y las herramientas más punteras, **garantizando objetividad e igualdad de condiciones**, al tiempo que identifica las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora.

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

Este año se ha ejecutado una campaña de comunicación para difundir la estructura ética, a través de píldoras y correos electrónicos informativos, y se ha realizado una encuesta

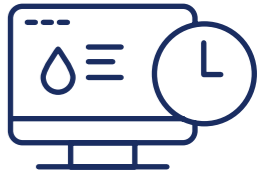
sobre estructura ética entre los profesionales de Aigües de Barcelona para conocer el grado de implantación y percepción actuales.

También durante 2021 se han realizado 8 comunicaciones sobre ética y cumplimiento a las personas trabajadoras, y hemos continuado desarrollando formación relativa a nuestro marco ético.

Asimismo, se lleva a cabo formación específica dirigida a concienciar a directivos y administradores sobre las diferentes materias que afectan al cumplimiento normativo, así como jornadas presenciales y online sobre medio ambiente e innovación, contratación, económico-financiero, salud y seguridad laboral, RRHH, derechos humanos, protección de los activos, conflictos de interés y relaciones con administraciones.

Concretamente, en 2021 se ha vuelto a impartir el curso sobre gestión de conflictos por la Federación Catalana de Voluntariado. Se han empleado los contenidos previamente adaptados para impartirlo vía telemática mediante un *webinar*, y afianzar así nuestro compromiso de apoyo y colaboración con esta entidad.

Horas de formación 2021: 27.751,12
24,7 h por persona/año



Formación para la generación de empleo de calidad

Ciclos formativos

Aigües de Barcelona reafirma su compromiso con la generación de empleo de calidad, el desarrollo de la economía local y las alianzas para hacer frente a los retos de futuro colaborando en:

- El Ciclo Formativo de Grado Superior del Agua del Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat, en el modelo dual. Los alumnos combinan la formación teórica con 912 horas de prácticas en la compañía.
- El Ciclo Formativo de Grado Medio del Agua del Instituto Rubió i Tudurí, en Barcelona. La participación se traduce en:
 - » Definición curricular de los contenidos de los temarios.
 - » Apoyo al profesorado, por ejemplo, con visitas a las instalaciones de Aigües de Barcelona.
 - » Impartición, por parte de profesionales, de la organización de alguna materia técnica.

Prácticas en Aigües de Barcelona

Se abren las prácticas en los campos de CP Redes, FP Dual, FP laboratorio, Ciclos formativos y Universidades.

Doctorados Industriales

La propuesta de colaboración de Aigües de Barcelona con el Plan de Doctorados Industriales de la Generalitat de Catalunya presenta las siguientes particularidades:

- Resolución de problemas aplicados.
- Acceso de los estudiantes a prototipos.
- Investigación colaborativa y aplicada.
- Formación específica en la industria o en las nuevas oportunidades de carrera.
- Participación de profesionales cualificados del sector del agua.

Cada proyecto tiene una duración de tres años. 6 estudiantes ya se han doctorado en Aigües de Barcelona y, durante el 2021, 2 estudiantes más han trabajado en su tesis.

Seguridad y salud laboral

El compromiso con la seguridad y la salud laboral es una cuestión fundamental en Aigües de Barcelona. Por este motivo, la máxima seguridad en el trabajo es un valor asumido e integrado en la cultura de la compañía y debe aprovecharse de la excelente oportunidad que nos ofrece el marco normativo actual para dar un impulso decidido a la acción preventiva con el fin de:

- **Fomentar** una auténtica **cultura de la prevención**, entendiendo con ello la cultura organizativa, plenamente participativa, con un enfoque positivo que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de las mismas.
- Reforzar la necesidad de **integrar de forma eficiente y en términos de sostenibilidad la prevención de riesgos laborales** (PRL) en los sistemas de gestión de la empresa en todos los niveles organizativos.
- **Adecuar las nuevas formas de organización del trabajo en la normativa de PRL.**





Consulta, participación y comunicación

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

Tenemos constituidos 11 comités de seguridad y salud laboral (CSSL), formados de forma paritaria por personas delegadas de prevención y representantes

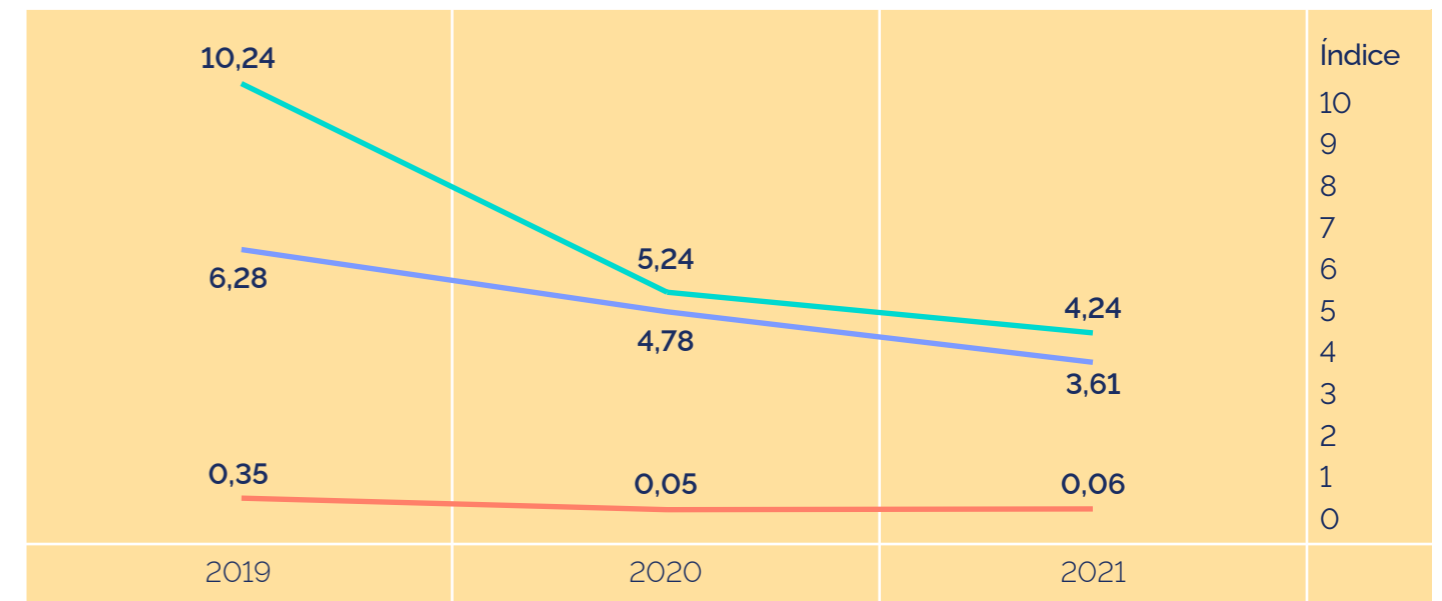
de la empresa, y en los que participan miembros del Servicio de Prevención. Son órganos destinados a tratar, comunicar e informar sobre los aspectos en materia de seguridad y salud laboral que afectan a la organización.

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

Además de cumplir con los requisitos contemplados en las diferentes normativas, hemos apostado por establecer un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral para proporcionar puestos de trabajo seguros y saludables, prevenir las lesiones y el deterioro de la salud del personal y mejorar de forma continua el desarrollo de la seguridad y salud laboral en el puesto de trabajo. Disponemos de procedimientos y metodologías para la evaluación de los riesgos asociados a:

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

Seguridad y salud laboral



— Índice de frecuencia — Índice de absentismo — Índice de gravedad

Hábitos saludables y bienestar emocional

La Dirección de Aigües de Barcelona sigue comprometida con todo aquello que contribuya a fomentar el desarrollo profesional y el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, mejorando sus condiciones de trabajo. Por este motivo, sigue promocionando unos hábitos saludables a través de la plataforma Hábitos Saludables, que tiene la vocación de garantizar la calidad de vida de las personas trabajadoras. Durante el año 2021, esta plataforma ha operado de forma virtual publicando artículos y recomendando acciones y consejos dirigidos a la plantilla.

En el contexto de la pandemia, la compañía ha ofrecido servicios de apoyo en salud emocional y aspectos psicosociales mediante un servicio de psicología que ha dado respuesta a todos los

casos que, bien por iniciativa propia o derivados del servicio médico, han solicitado apoyo emocional.

La afluencia de casos de 2021 se ha visto minorada con la retirada progresiva de las restricciones y el levantamiento del estado de alarma. Sin embargo, esta nueva etapa ha dado paso a nuevos motivos de consulta relacionados con el retorno progresivo a las oficinas y la reorganización de los patrones laborales y personales.

La mayoría de los trabajadores y trabajadoras que solicitan apoyo emocional pertenecen al equipo de oficinas y personal sensible. Por el contrario, el colectivo de operarios que ha tenido que mantener su trabajo de campo o presencial no acusa tanto la bajada de las restricciones.

Protección contra la covid-19

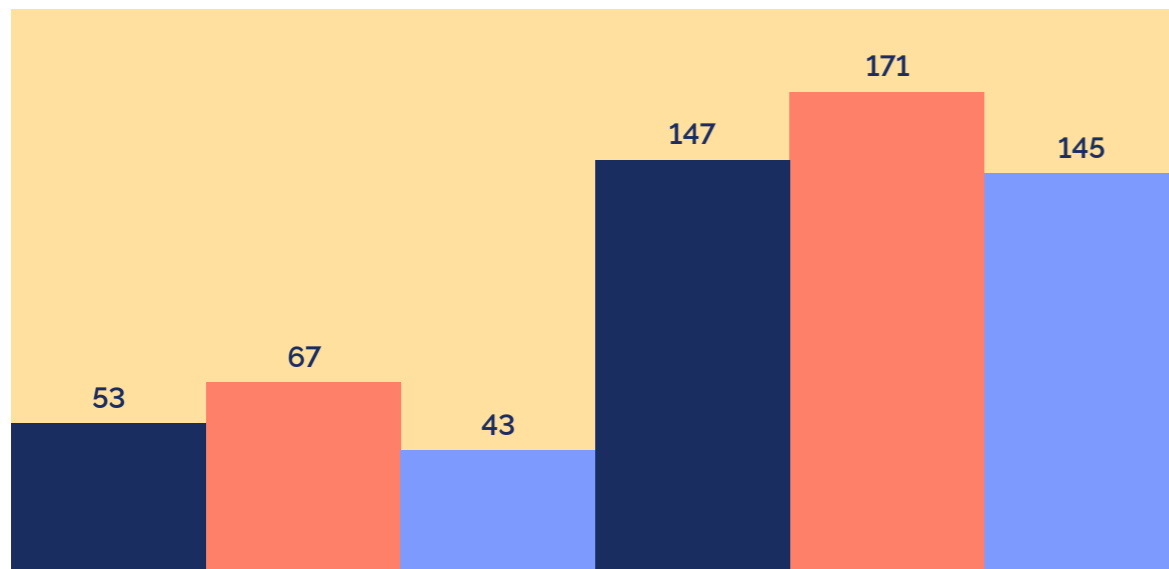
Los estándares de protección aplicados por Aigües de Barcelona para trabajar de forma segura se basan en las recomendaciones establecidas por las autoridades competentes (el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud).

Aigües de Barcelona realiza un constante seguimiento de los índices de incidencia acumulada, tanto a nivel de Cataluña como de España, y, en general, de la evolución de la pandemia a fin de poder adaptar su operativa a los diferentes escenarios generados por la covid-19.

Durante el año 2021 se ha continuado trabajando con intensidad en las medidas de protección, realizando una desescalada de forma consciente y segura de acuerdo al estado de inmunidad de las personas trabajadoras gracias a la vacunación.

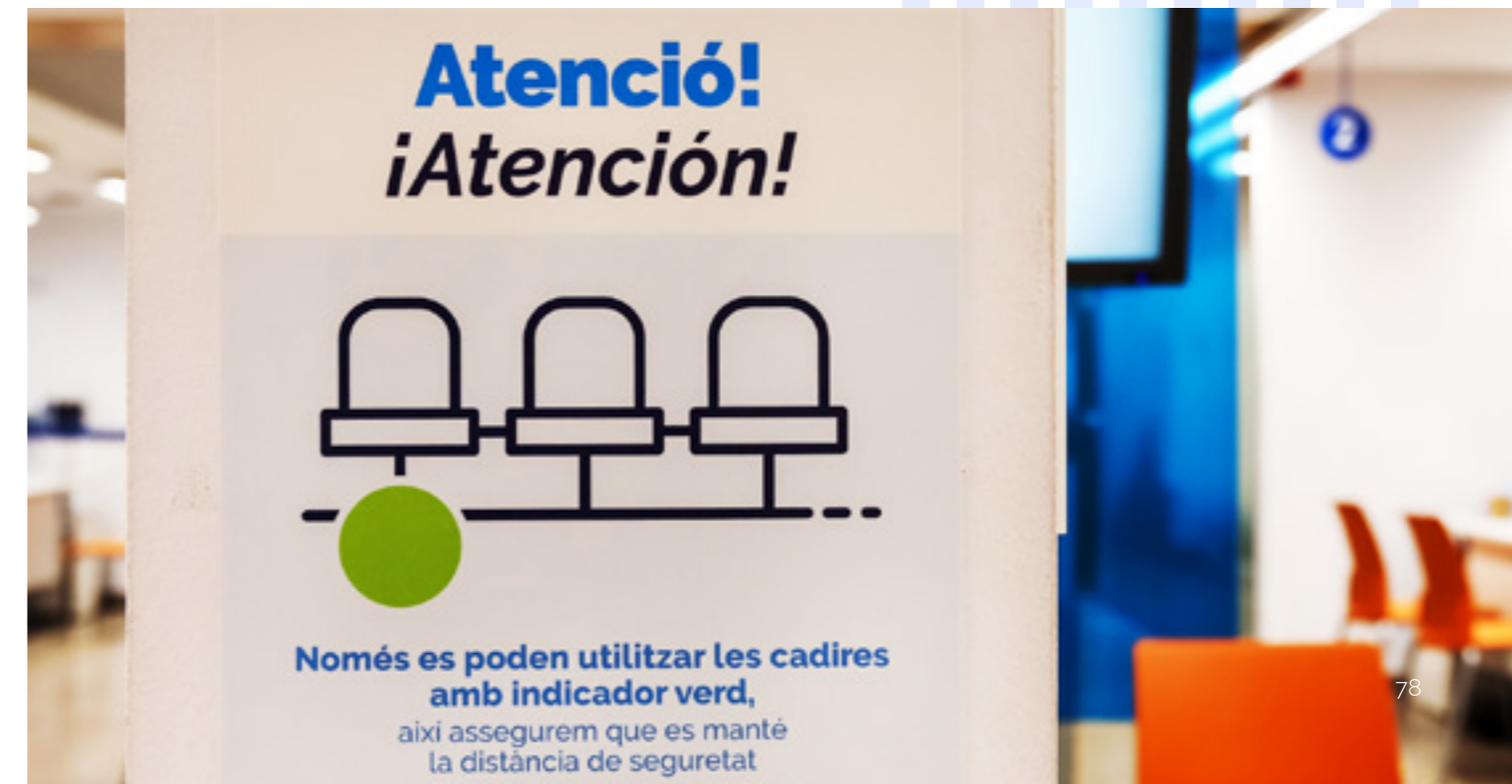
Evolutivo nivel asistencial

2019 2020 2021



Número de personas

Número de visitas



Formación en seguridad y salud laboral

El Servicio de Prevención participa en la actividad formativa en materia de seguridad y salud laboral, tanto detectando las necesidades requeridas para cada colectivo de personas trabajadoras y organizando las sesiones a impartir, como llevando a cabo la propia actividad formadora a través de los recursos personales propios o externos.

A lo largo de 2021 se han efectuado diversas acciones formativas relacionadas con las temáticas de seguridad asociadas a las diferentes actividades. **Los cursos ofrecen a los trabajadores/as las aptitudes y conocimientos necesarios sobre los riesgos inherentes a sus tareas y las medidas preventivas y de emergencia que deben adoptarse en su entorno laboral.** Las actividades se realizan dentro de la jornada laboral y son mayoritariamente de carácter teórico-práctico presencial.

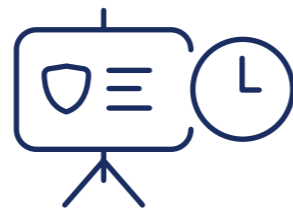
Para evaluar la eficiencia de la formación, se realiza un test final corregido por la persona formadora. En caso de que el resultado de la evaluación no haya sido satisfactorio, se refuerzan aquellos aspectos que no hayan quedado consolidados, evaluando de nuevo la eficacia.

En el caso de los cursos presenciales se ha añadido la parte relativa a la gestión frente a la pandemia covid-19 y los planes de vuelta a la normalidad: grupos reducidos y estables, uso de mascarillas y mantenimiento de la distancia social, realización de test de antígenos en caso necesario, priorizando en todo momento el desarrollo de los cursos en espacios abiertos o suficientemente ventilados.

Realidad virtual



Como novedad, se ha establecido una **modalidad formativa con tecnología de realidad virtual** que permite sumergirse en una simulación y recrear un entorno en el que poder poner en práctica los conceptos teóricos. Se aplicó en la sesión "10 Reglas que salvan - Objetivo cero accidentes graves y mortales", orientada al personal de oficinas. Han recibido esta formación un total de 233 personas.



11.228 horas impartidas de formación de seguridad y salud laboral

Cultura Justa. Si te mojas, itodos ganamos!

En Aigües de Barcelona **creemos en la transformación cultural** en el ámbito de la seguridad de las personas, el medio ambiente y las instalaciones. Sabemos que una cultura justa es aquella en la que las personas que conforman la organización comunican sin temor a riesgos, errores o incumplimientos de las normas durante las operaciones, y confían en la respuesta de la organización.

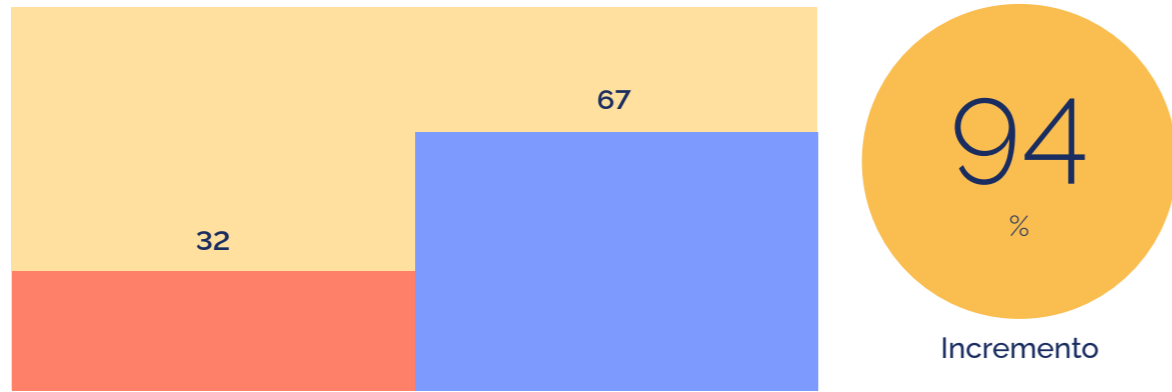
La finalidad del proyecto "Cultura Justa" es crear un clima de confianza que permita comunicar y conocer los eventos, de alto potencial y gravedad (HIPO o *High Potential*, por sus siglas en inglés), que podrían poner en riesgo nuestra actividad, con el objetivo de hacer más seguras y eficaces las operaciones. Para ello, **la comunicación** de lo que puede ir mal **es clave**.

La implantación de "Cultura Justa" en toda la organización será una realidad en 2022 y se empezará a extender a las personas trabajadoras externas a partir de 2023.

Política de Cultura Justa

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | | Reconocimiento y ejemplaridad de las buenas prácticas en seguridad. |
| 2 | | <i>Reporting</i> e información transparente en un clima de confianza. |
| 3 | | Se admite el derecho al error de las personas trabajadoras de la organización. |
| 4 | | Independencia del equipo de estudio y análisis de los riesgos y eventos. |
| 5 | | Reprobación equitativa de los comportamientos inaceptables. |

Comunicados riesgo alta severidad (HIPO) 2020 2021



Formación

Talleres	630 participantes
Curso <i>online</i> Talent'up	1.100 participantes

Entorno relacional y dialogante

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

Escuchamos, analizamos, dialogamos y damos respuesta a nuestros trabajadores y trabajadoras y sus representantes, creando marcos efectivos de comunicación responsable que nos permitan conocer sus necesidades y expectativas. En 2017 se acordó el primer convenio colectivo de Aigües de Barcelona, que cubre el 100% de la plantilla. Este establece los procedimientos de información, consulta y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras.

Aigües de Barcelona articula el diálogo con los profesionales a través de dos canales diferenciados:

Representación de los trabajadores y trabajadoras de la compañía, a través de las distintas secciones sindicales y sus delegados de personal y comités de empresa, como máximos representantes de las personas trabajadoras. Con ellos se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y diferentes acuerdos.

Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en diversas comisiones como: seguimiento de la marcha de la empresa, seguridad y salud laboral, asuntos sociales, igualdad y formación, así como otras comisiones que se puedan requerir según el momento y el contexto, como la comisión de seguimiento de evolución de la covid-19 surgida a raíz de la pandemia actual.

Canal "Embajadores", un proyecto iniciado en 2019 que pretende, mediante un grupo de 30 trabajadores/as, fomentar una comunicación de proximidad, creando un canal bidireccional entre las personas trabajadoras y la dirección con el objetivo de trasladar la información necesaria relativa a la empresa o las opiniones y necesidades del personal.



Proyectos destacados

Almuerzos con la Dirección



Encuentros entre la Dirección General y la Dirección de Personas y Organización con jóvenes talentos (menores de 35 años), con el objetivo de conocerlos y avanzar en la proximidad de la Dirección con toda la organización. En 2021, se han realizado 3 almuerzos con 12 participantes.

Sesiones Diálogo con el consejero delegado



Visitas del consejero delegado a las diferentes instalaciones de Aigües de Barcelona para conocer las personas que integran la empresa y poder transmitir, en primera persona, los objetivos de la organización y las inquietudes de los empleados. En 2021, se han realizado un total de 11 sesiones -4 de ellas online- con la participación de 92 personas.

Almuerzos con la parte social



El objetivo es que la Dirección General conozca a todos los representantes de las personas trabajadoras de la compañía.

Comisiones paritarias con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT)



Están reguladas en el actual convenio colectivo y las más relevantes son las siguientes:

- **Comisión de Seguimiento Marcha Empresa.** Formada por la Dirección de la empresa y el Comité intercentros.
- **Comisión de Igualdad de Aigües de Barcelona.** Es la encargada de efectuar el seguimiento y la evaluación de cada una de las medidas y acciones del Plan de Igualdad.
- **Comisión Paritaria de Clasificación Profesional (CPCP).** Se compone de 6 personas representantes nombradas por la Dirección y 6 nombradas por el Comité intercentros. Se responsabiliza de la clasificación de los puestos de trabajo y de la participación en los procesos de selección y la cobertura de vacantes.
- **Comisión Paritaria de Formación Profesional (CPFP).** Formada por la Dirección de la empresa y el Comité intercentros, se encarga de desarrollar el plan de formación profesional para las personas trabajadoras de acuerdo con las actuaciones y formaciones pactadas.
- **Comité intercentros de Seguridad y Salud Laboral (CISSL).** Es de carácter paritario y está formado por 13 personas representantes de la plantilla escogidas entre las personas integrantes de los comités de seguridad y salud laboral de los centros de trabajo. Se reúne trimestralmente y sus competencias y facultades son las que determina la legislación vigente en materia de seguridad y salud.

Encuestas a la plantilla



Sobre hábitos de asistencia, aparcamiento, restaurante y hubs

Dirigida al personal del centro de trabajo de Collblanc, tiene el objetivo de seguir avanzando en los retos de transformación positiva y en el proyecto "ABancem" para conocer la opinión y los hábitos relacionados con cuatro aspectos: asistencia en el centro de trabajo, aparcamiento, restaurante y hubs, para codiseñar los diferentes aspectos del Plan de Retorno en Collblanc e identificar propuestas de mejora del edificio.

Índice de Salud Organizacional

Tiene la finalidad de identificar los puntos fuertes a desarrollar y las oportunidades de mejora, así como los obstáculos que impiden alcanzar metas.

Clima

Como parte del proceso de mejora continua en Aigües de Barcelona, la opinión de las personas trabajadoras resulta primordial. Por este motivo, periódicamente se realiza una encuesta de clima a la plantilla con el objetivo de poder evaluar directamente el grado de satisfacción laboral.

La de 2021 es la **tercera encuesta de clima que se lleva a cabo en la compañía**. Este año se han incluido preguntas estructurales para poder comparar los resultados con los de anteriores estudios, además de nuevas preguntas adaptadas a las necesidades e intereses actuales de la empresa.

Respecto al resultado global, cabe destacar que el **índice de satisfacción general (un 7,9) ha sido el más elevado desde 2015**. Así, el resultado ha sido positivo, dado que el 84% de los participantes han otorgado notables y excelentes en su satisfacción con la empresa. Por su parte, el **grado de participación global ha sido de un 61%**.

Las principales **conclusiones** de la encuesta han sido las siguientes:

- Se fomenta y valora el trabajo en equipo y, cada vez más, **las personas trabajadoras se sienten bien valoradas y comprendidas** por parte de los responsables.
- Las **buenas condiciones de trabajo** son uno de los principales puntos fuertes de la empresa.

- El proceso de transformación no se ha detenido a raíz de la pandemia: **la organización sigue siendo innovadora, impulsando la flexibilidad y promoviendo la sostenibilidad**.
- Aunque la pandemia ha supuesto un antes y un después en las formas de trabajar, las **personas trabajadoras** se han sentido **apoyadas y acompañadas** tanto por la empresa como por su responsable inmediato.
- Las nuevas **formas de trabajo más flexibles** y, más concretamente, el teletrabajo son cambios bien valorados por las personas trabajadoras.

Respecto a los **aspectos a mejorar**, es necesario seguir trabajando en:

- El **desarrollo profesional** de las personas.
- Una **formación** interna ajustada a las necesidades del puesto de trabajo.



Índice de satisfacción de los trabajadores: 7,9

ACCESO AL AGUA



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

Las personas en situación de vulnerabilidad solían realizar las gestiones de manera presencial. Debido a las medidas covid, en nuestras oficinas implantamos la cita previa en el año 2020.

Bonificaciones y ayudas

Para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad, otorgamos bonificaciones y ayudas mediante tres herramientas fundamentales:

1. Gestión de impagados domésticos durante la pandemia

El Real Decreto 8/2020 dispuso la prohibición de suspender el suministro de agua a los consumidores vulnerables a partir de abril de 2020. Posteriormente, el Real Decreto 11/2020 estableció que, hasta el 30 de septiembre de ese año, no se podía suspender el suministro de agua a ningún consumidor doméstico.

Sin embargo, **aunque Aigües de Barcelona podía haber puesto en marcha el proceso de gestión de impagados en octubre de 2020, por prudencia y siguiendo nuestra filosofía de proteger siempre a las personas en situación de vulnerabilidad, no se inició hasta enero de 2021**, aplicándose a los clientes domésticos. Esto hizo que afloraran nuevas situaciones de vulnerabilidad desconocidas con anterioridad.

Tener parado el circuito de impagados prácticamente un año hizo que muchos hogares no abonaran durante 2020 el recibo del agua, acumulando facturas, lo que supuso que la morosidad creciera de forma preocupante. Al reiniciar el circuito de impagados en 2021 y empezar a suspender el suministro a aquellas personas que no tenían ningún problema económico, observamos que tampoco había capacidad de hacer frente a la totalidad de la deuda de golpe, por lo que **hemos aumentado las medidas de flexibilidad del pago** para poder ayudar a estas familias a solventar la deuda contraída.

2. Altas sin derecho de uso

Respecto al año 2020, en 2021 aumentaron las altas de suministro de personas sin derecho de uso sobre la vivienda, la mayoría en la ciudad de Barcelona. Sin embargo, si bien en 2020 se debieron mayoritariamente a que el estado de emergencia decretado desde el gobierno del Estado hizo que las fuentes públicas se dejaran sin suministro, en 2021 las nuevas situaciones afloran porque se empiezan a realizar cortes de suministros que no están identificados como vulnerables.

3. La nueva Tarifa Social

La creación del Fondo de Solidaridad supuso un paso adelante de la compañía para proteger a las personas que más lo necesitaban, ya que no existía ningún mecanismo público de protección. Casi una década después, en el marco del Plan de Acción Social, **Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva Tarifa Social, como mecanismo estructural** que tiene la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad, es decir, facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua.

Esta nueva Tarifa Social, que entró en vigor el 4 de agosto de 2021, aporta una ayuda estructural a las personas en situación de vulnerabilidad. En concreto, supone un incremento de la bonificación,



23 convenios de pobreza energética con ayuntamientos

que pasa del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2^º del concepto "suministro de agua", y beneficia a los siguientes colectivos:

- Familias con todos sus miembros en paro.
- Personas que perciban una pensión mínima.
- Personas y unidades familiares que acrediten que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente, o a las que se haya reconocido, mediante un informe de los servicios sociales de la administración local competente, la situación de riesgo de exclusión residencial.

Durante 2021 se ha renovado el convenio firmado con el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat y están en trámites de renovación los de Barcelona, Hospitalet de Llobregat y Gavà.

2 El volumen de agua incluido en los tramos 1 y 2 se considera el consumo sostenible y responsable que debe hacer un hogar, según la OMS.

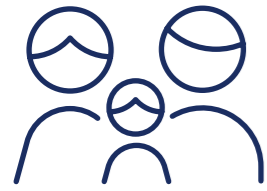
Proyecto Vulnerability



Iniciativa que se ha llevado a cabo con la colaboración de Cetaqua con el doble objetivo de crear una herramienta predictiva que nos permita detectar posibles situaciones de vulnerabilidad por zonas geográficas, así como poder tener una solución de segmentación de los clientes en función de su comportamiento de pago. Esta segmentación permitirá:

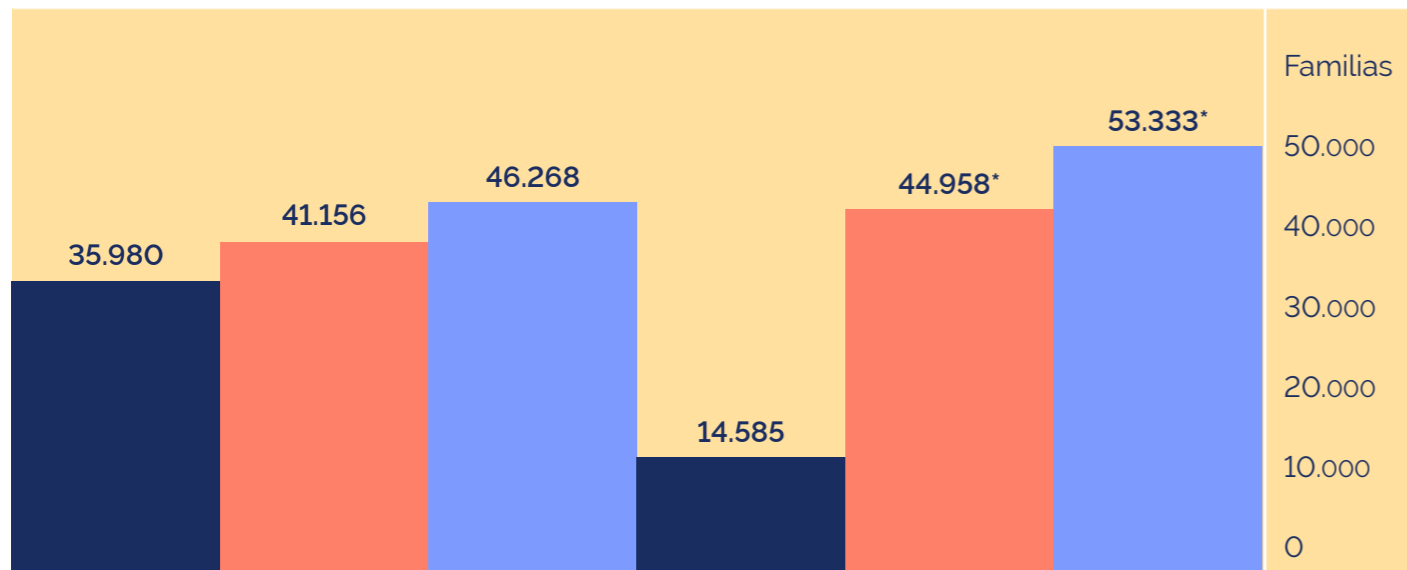
- Definir acciones a realizar en cada uno de estos segmentos orientadas a la protección de barrios donde la vulnerabilidad económica sea más severa.
- Recuperar deuda donde la vulnerabilidad no esté presente.

En cuanto a la metodología utilizada, se han integrado los datos que conocemos de los hábitos de pago de los clientes con los datos socioeconómicos de los que se dispone en abierto.



53.333 familias se han beneficiado de la nueva tarifa social en 2021

Familias con bonificaciones y ayudas 2019 2020 2021

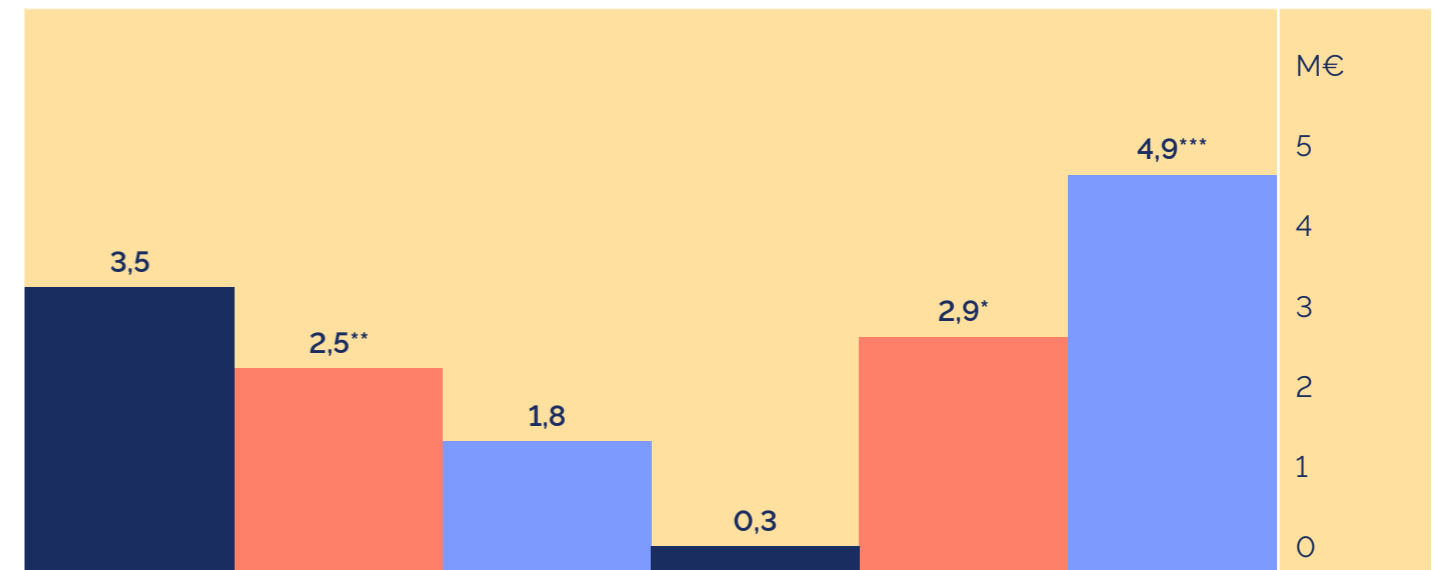


Fondo de Solidaridad desde 2012

Tarifa social

(*) En fecha 01/01/2020 se introdujo una mejora en la tarifa social en cuanto al número de beneficiarios, a fin de que las unidades familiares que se encuentren en situación de exclusión residencial o de vulnerabilidad apreciada por los servicios sociales municipales pasen a ser beneficiarias de la tarifa social.

Importes bonificados por ayuda 2019 2020 2021



Fondo de Solidaridad

Tarifa social

(*) En fecha 01/01/2020 se introdujo una mejora en la tarifa social, incrementando la bonificación del 25% al 50% del concepto "suministro de agua".

(**) Esto ha provocado una reducción de la aportación económica al Fondo de solidaridad en 2020 respecto a 2019.

(***) El 4 de agosto de 2021 entra en vigor una mejora de la tarifa social, incrementando la bonificación del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto "suministro de agua".

ALIANZAS PARA CONSTRUIR UN FUTURO SOSTENIBLE



Siguiendo las directrices de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, nos esforzamos por actuar conjuntamente, **tejiendo alianzas, para cuidar el planeta, mejorar la calidad de vida, la dignidad y el desarrollo de las personas**, garantizar la prosperidad económica y el trabajo digno y, por último, avanzar hacia un mundo más pacífico, justo y con instituciones más responsables.

Entendemos que solo desde la implicación y el **trabajo conjunto de empresas, administraciones, ciudadanía y comunidad educativa y científica**, será posible generar visiones de futuro compartidas y **acuerdos firmes y con capacidad transformadora**.

En esta línea, formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participamos en distintos proyectos e iniciativas a escala local con el objetivo de compartir nuestro conocimiento y experiencia. **Creemos en la fuerza de las alianzas para generar mayor valor y alcanzar metas más ambiciosas.**

Pacto Social

La crisis sanitaria, económica y social provocada por la covid-19 ha aumentado la vulnerabilidad, acentuando la desigualdad e incrementando el número de personas y familias que se sitúan en el umbral de la pobreza.

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



Durante 2021, se han llevado a cabo 74 mesas de trabajo del Pacto Social con los ayuntamientos: 9 mesas dentro del eje de Solidaridad, 24 de Empleo y 30 de Reconstrucción verde

Ejes de actuación

	Solidaridad	Ofrecer un soporte directo para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.
	Empleo	Crear empleo "verde" y <i>smart</i> de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la inclusión.
	Reconstrucción verde	Impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente.

Alianzas con el tejido asociativo

Aigües de Barcelona forma parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participa en diferentes proyectos e iniciativas de ámbito local que nos permiten sumar valor para alcanzar metas más ambiciosas. Algunas de estas asociaciones son:





ACCIÓN SOCIAL, CULTURAL Y EDUCATIVA

Para Aigües de Barcelona, hacer ciudad significa llevar a cabo nuestra actividad cuidando el recurso que gestionamos, respetando el entorno donde operamos y entendiendo las necesidades de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona.

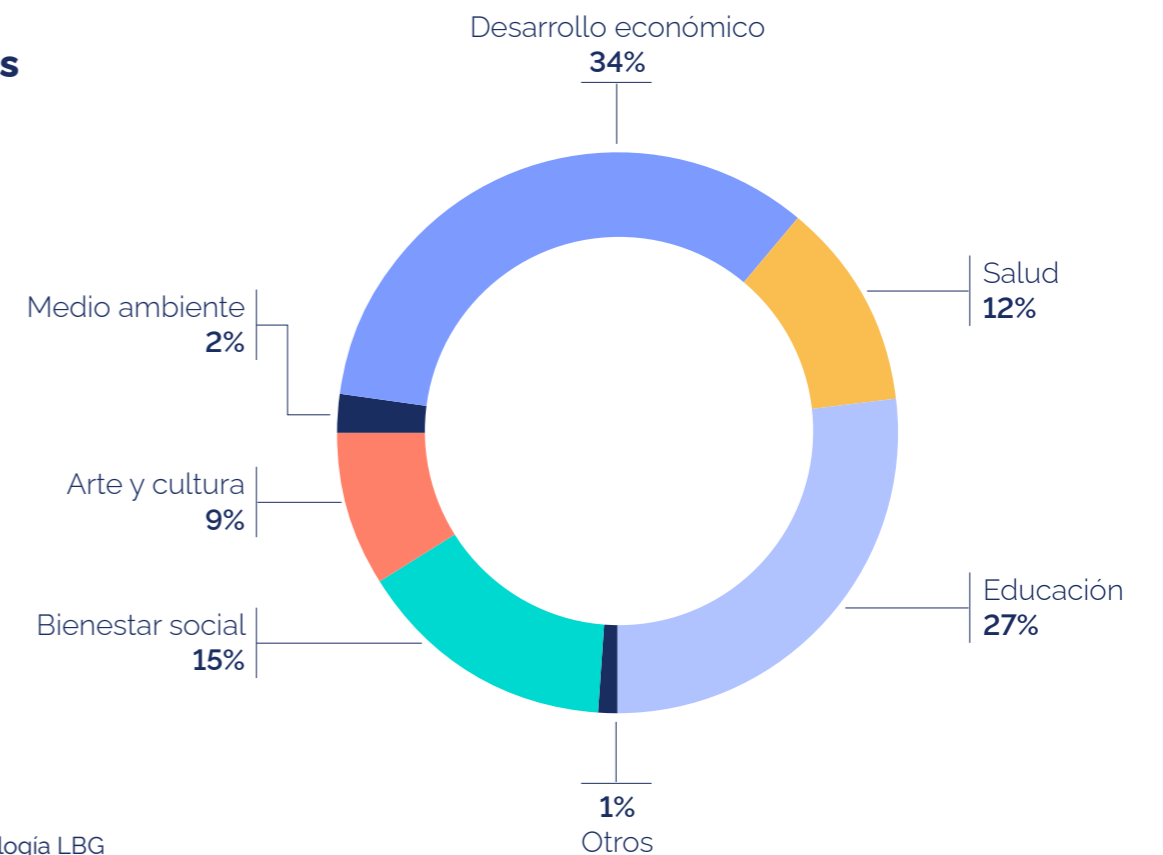
El amplio programa de acción social, educación y sensibilización con impacto directo en el medio de Aigües de Barcelona tiene como objetivo **apoyar a los colectivos más vulnerables** y, a la vez, educar y sensibilizar sobre la importancia del **consumo responsable** de agua y de los efectos del cambio climático en el área metropolitana de Barcelona.

Somos los gestores de un recurso valioso y escaso en la región mediterránea. Gracias al aumento de la concienciación de la población en los últimos años, el área metropolitana de **Barcelona es uno de los núcleos de población europeos con menor consumo de agua por persona y día: 104,53 litros.**

Durante 2021, nuestro compromiso con la acción social ha apoyado **199 iniciativas**, con las que hemos llegado a **más de 600.000 ciudadanos** a través de nuestras campañas de sensibilización y nuestros programas educativos, donde **compartimos nuestro conocimiento y transmitimos a la sociedad los valores de respeto por el medio ambiente y los recursos que nos ofrece el planeta.** Además, podemos afirmar que durante 2021, **145 organizaciones** se han beneficiado de nuestra acción social.

Tipología de los proyectos

1,9M€
destinados
a acción
social *



(*) Según metodología LBG

Aportación por ODS

ODS		%
	1. Fin de la pobreza	4,5
	10. Reducción de desigualdades	8
	11. Ciudades y comunidades sostenibles	3
	15. Vida de ecosistemas terrestres	0,2
	17. Alianzas para lograr los objetivos	12
	3. Salud y bienestar	13
	4. Educación de calidad	27
	5. Igualdad de género	2
	6. Agua limpia y saneamiento	0,3
	8. Trabajo decente y crecimiento económico	30
TOTAL		100,0

La acción social tiene como **objetivo la transformación social**, es decir, el **empoderamiento y mejora de la autonomía y las condiciones de vida** de las personas en situación de vulnerabilidad en los territorios en los que actuamos.

En Aigües de Barcelona queremos contribuir, desde la acción social, a la solidaridad, la generación de empleo con una mirada social -como instrumento decisivo en la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión en el ámbito territorial metropolitano- y la reconstrucción verde, para impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente.

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



Del Fondo de Solidaridad a la acción social

Aigües de Barcelona es muy consciente del contexto actual, marcado por la pandemia, con mucha gente sufriendo las consecuencias de esta crisis económica, social y sanitaria. **Ahora toca poner esfuerzos en la recuperación y reconstrucción postcovid**; debemos mirar adelante.

Por este motivo, estamos trabajando para impulsar el diálogo y el pacto social que nos permitan encarar la recuperación, poniendo el foco en tres ejes: solidaridad, empleo de calidad y reconstrucción verde e inclusiva. **Queremos ir un paso más allá y actuar como un agente transformador social y sostenible**, pues ambos conceptos van de la mano. Esto se traduce en nuestra estrategia de acción social, con la que reinvertiremos progresivamente los esfuerzos iniciados con el Fondo de Solidaridad en acciones de tipo social dirigidas a fomentar la empleabilidad, reducir las desigualdades y promover una sociedad más justa.

Proyecto ONA

Está impulsado por Aigües de Barcelona, junto a Cruz Roja, y tiene dos años de duración. Su objetivo es reducir la situación de vulnerabilidad de personas usuarias de la Tarifa Social de Aigües de Barcelona, combinando la cobertura de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y desarrollo de competencias, para la inserción laboral final. Esta inserción busca cumplir con el ODS 8 a través del trabajo decente y de calidad.



Además, se evalúa el impacto social alcanzado y se mide si disminuye la dependencia de la Tarifa. Se pretende que las personas que han participado puedan dejar de depender de esta bonificación una vez cuenten con ingresos suficientes que les permitan una vida digna a través de un trabajo de calidad.

En 2021 ha finalizado la fase de intervención del primer programa piloto, iniciado en 2020 en la ciudad de Barcelona, en el que **han participado 38 personas**.

Con el proyecto ONA se ha desarrollado una metodología escalable y replicable en otros territorios, así como una mejora del análisis de la vulnerabilidad y el diseño de itinerarios de transformación social a través del empleo.

El despliegue territorial efectuado durante 2021 por este proyecto **tiene un impacto sobre un total de 200 personas**, de las cuales, en diciembre de 2021, había 120 inscritas en los 4 programas iniciados:

- **ONA Cornellà de Llobregat: 52 personas en proceso de participación**
- **ONA Hospitalet de Llobregat: 36 personas inscritas (10 pendientes de inscripción final)**
- **ONA Santa Coloma de Gramenet: 32 personas inscritas**
- **ONA Sant Adrià de Besòs: en proceso de selección**



Programa Becas Jóvenes Talentos



En 2021 se inició la 6ª edición de este programa, y son ya **25 los jóvenes con expedientes académicos brillantes**, pero con graves dificultades económicas, que **participan o han participado**.

Los estudios universitarios se cursan en las universidades públicas -UPC, UB, UAB y UPF- y las becas incluyen, además de gastos y matrículas, un acompañamiento pedagógico de los estudiantes, mentoría y acompañamiento de las familias.

Este curso se han graduado los primeros 3 jóvenes becados que recibieron el reconocimiento en un acto celebrado en el Àgora Agbar el 30 de septiembre de 2021, en el que también asistieron los demás compañeros y compañeras del programa. Una de las estudiantes graduadas ha iniciado una etapa laboral en Aigües de Barcelona; los otros 2 graduados reciben asesoramiento por parte de Gestión del talento Corporativo.

Asimismo, se ha iniciado un programa Alumni, de alcance para todos los estudiantes y exestudiantes del programa, que será autogestionado por los propios becados y becadas con el apoyo de Aigües de Barcelona.



Proyecto A-porta



Se trata de una iniciativa de la Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña (CONFAVC) que busca empoderar y formar a los vecinos para dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos entre el vecindario. Asimismo, también se les informa sobre cómo pueden ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto ha hecho emerger la figura de los "picapuertas": vecinos que se encargan de ir puerta a puerta en su barrio para informar a los demás vecinos de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos, como por ejemplo el agua. El proyecto

A-porta se inició en 2016 en Ciutat Meridiana de Barcelona y se ha desplegado en otros barrios de la ciudad y en municipios del área metropolitana de Barcelona –incluso en algunos que son ajenos. Aigües de Barcelona colabora, junto con los ayuntamientos, como proyecto social singular.

En 2021 se han iniciado **3 programas** con el apoyo de Aigües de Barcelona **en los municipios de Viladecans (barrio de la Montserratina), Gavà (barrios de Can Espinós y Ausiàs March) y Sant Feliu de Llobregat (barrio de Can Calders), llegando a una media de 300 hogares por municipio.**



Proyecto Territorio Social



Se trata de un proyecto propio de alto impacto social cualitativo. Cofinanciado con los ayuntamientos y de dos años de duración, tiene como objetivo cocrear iniciativas de transformación social en el territorio con los consistorios y líderes comunitarios de los municipios para luchar contra el paro de larga duración de personas en situación de vulnerabilidad.

El despliegue territorial ha sido **en los municipios de Montcada i Reixac y Sant Boi de Llobregat:**

- **Territorio Social Montcada i Reixac:** Programas Mujeres con Empuje y Montcada Inclou
- **Territorio Social Sant Boi:** Participación, diseño y creación de un parque urbano para práctica deportiva inclusiva por parte de adolescentes

Colaboraciones y alianzas con entidades del tercer sector



En 2021 Aigües de Barcelona ha formalizado alianzas con entidades del territorio del área metropolitana de Barcelona, para un total de **23 proyectos sociales finalistas** de organizaciones del tercer sector, en los retos de **fomento del empleo de calidad / mejora de la empleabilidad (20) y en la generación de bienestar social (3)**, así como 2 proyectos singulares relacionados con la **integración de personas refugiadas con 2 ayuntamientos del área metropolitana (Sant Boi de Llobregat y Viladecans)**. Durante 2021 se ha acogido y han participado en estos proyectos finalistas **570 personas**, algunos de los cuales tienen continuidad medio año 2022 (curso escolar). Hay que añadir las más de 1.800 personas en riesgo de exclusión social y alta vulnerabilidad beneficiadas en el proyecto de servicios de higiene (Gimnasio Social Sant Pau).

Para todos estos proyectos de colaboración se ha diseñado y puesto en funcionamiento una sistemática propia de seguimiento y evaluación final de los objetivos alcanzados.

Compromiso con la cultura y la educación

El elemento vertebrador de nuestro compromiso con la cultura y la educación es el **Museo de Aigües** de Barcelona, **un agente de referencia, dinámico y en continua evolución para la difusión del conocimiento sobre los valores relacionados con la cultura del agua.**

Durante 2021 ha continuado la **digitalización de la oferta educativa y divulgativa para todo tipo de público:** educativo (actividades específicas para educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato y ciclos formativos de grado medio y superior), familiar y general.

La Central Cornellà, donde se ubica el Museo, es una instalación en funcionamiento, por lo que, desde el estallido de la crisis sanitaria de la covid-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museo de les Aigües permanece cerrado temporalmente, para minimizar riesgos en estas instalaciones estratégicas de suministro. El Museo ha respondido a esta situación dando un nuevo impulso a la digitalización de todas las actividades y recursos educativos, a fin de posibilitar que estos contenidos estén disponibles para todos, siempre y ante cualquier eventualidad.



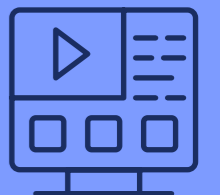
47.302 participantes en las actividades digitales



30.252 niños y jóvenes han participado en el programa educativo escolar digital



639.576 visualizaciones de los contenidos digitales divulgados a través de YouTube, Facebook o Instagram





Durante el último año, el Museu de les Aigües ha llevado a cabo la creación de la nueva página web y ha dado un importante salto en innovación educativa digital. Además, en octubre se reanudaron las visitas escolares presenciales en la ETAP de Sant Joan Despí.

Iniciativas de proximidad

MARATÓ DE TV3

Por quinto año consecutivo, hemos estado junto a La Marató de TV3 y Catalunya Ràdio, dedicada en 2021 a la salud mental. Desde nuestra voluntad por fomentar los hábitos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, repartimos 4.000 cantimploras y 1.000 vasos compostables para los voluntarios, colaboradores e invitados. También un año más, un grupo de trabajadores y trabajadoras de la compañía participaron como voluntarios en este evento solidario.

BANC DE RECURSOS

Desde hace años, colaboramos con el Banc de Recursos proporcionando material de oficina. En 2021 se han entregado desde Aigües de Barcelona 66 portátiles, 61 ordenadores de sobremesa/servidores, 37 monitores/TV y 9 teléfonos móviles, lo que ha supuesto un ahorro ecológico de 37.934 kg de CO₂.

Las entidades sociales de Cataluña que han recibido este material trabajan en diversos ámbitos, como la inserción laboral de mujeres y colectivos en riesgo, el de la gente mayor, las drogodependencias o la educación especial, entre otros.

SCIENCE COOKING WORLD CONGRESS

En el marco de la restauración sostenible, la compañía ha participado en el Science Cooking World Congress 2021, con la instalación de un punto de avituallamiento en el congreso y una ponencia sobre calidad de agua del grifo impartida por Miquel Paraira, director de Calidad del Agua en la compañía.

ESPACIO AGUA

Evento itinerante dirigido a niños de 3 a 12 años en el que pueden descubrir el llamado ciclo antrópico del agua y cómo, entre todos, podemos cuidar este recurso tan valioso.

CARRERAS Y EVENTOS DEPORTIVOS

Durante 2021, la compañía ha patrocinado 12 carreras locales donde ha puesto al alcance de los participantes puntos de avituallamiento de agua con vasos compostables y opción de carga de botellas y cantimploras.



Plan de Voluntariado 2021-2023

El voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona contribuye a fomentar la unión entre el equipo humano y a incrementar la motivación, la satisfacción y la empatía, de forma que consigamos talento comprometido. De esta forma, también reafirmamos nuestro compromiso con el territorio.

El programa de voluntariado está alineado tanto con la estrategia de la compañía como con las necesidades del territorio y motivaciones de las personas trabajadoras.

Aigües de Barcelona ha trabajado, conjuntamente con el Comité de Voluntariado, el Plan de Voluntariado Corporativo 2021-2023, alineado con la estrategia 2030 de la compañía y donde se integran las expectativas de las entidades y las personas voluntarias.

Voluntariado social

Voluntariado ambiental

Programa Ayudando a los que ayudan



En 2021 hemos renovado el convenio con la Federación Catalana de Voluntariado Social (FCVS), plataforma de referencia del voluntariado social en Cataluña. Se trata del tercer convenio firmado y su objetivo es ayudar a las entidades receptoras a mejorar las actividades que realizan sus voluntarios desde el punto de vista de medidas de seguridad y salud. El programa recoge tres tipos de actividades:

- **Píldoras formativas impartidas a las entidades interesadas que forman parte de la FCVS**, para ofrecer conocimientos y pautas a seguir para mejorar la seguridad y salud de las personas voluntarias a la hora de realizar determinadas acciones.
- **Acreditación de competencias**: facilitamos que las personas voluntarias de las entidades de la FCVS con una dedicación notoria puedan acreditar sus competencias desarrolladas a través del voluntariado, acompañándolas y asesorándolas para los procesos de búsqueda de empleo.
- **Premio Lluís Martí**: seguimos patrocinando y formando parte del jurado del Premio Lluís Martí. En concreto, con el Premio Aigües de Barcelona a la construcción de la mejor comunidad local socialmente responsable (del área metropolitana de Barcelona), dotado con 1.500 €.

Proyecto Coach con la Fundación Exit



Iniciativa de voluntariado corporativo que pretende **orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad** social que provienen de una experiencia de fracaso escolar a través del *coaching* y del *mentoring*.

BiObserva



Proyecto donde las personas trabajadoras voluntarias registran la **observación de aves** que después serán utilizadas como bioindicadores. Aparte de estas acciones, se están instalando **cajas refugio** para favorecer ciertas especies de rapaces en regresión, como el búho común y el mochuelo, o especies amenazadas, como el erizo claro, antes frecuente en este entorno.



COMPROMETIDOS CON LOS PROVEEDORES LOCALES

Cadena de suministro:
un modelo
responsable y sostenible

Velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor mediante procesos transparentes, objetivos e imparciales con las empresas proveedoras. Al mismo tiempo, **hacemos extensivos nuestros compromisos compartiendo con ellos buenas prácticas y valores.** Con esto conseguimos que se adapten a nuestras necesidades técnicas, de calidad y productividad, así como a nuestros **criterios de sostenibilidad.** Para ello nos regimos por los documentos que configuran el marco ético de relación con los proveedores.

Cadena de suministro

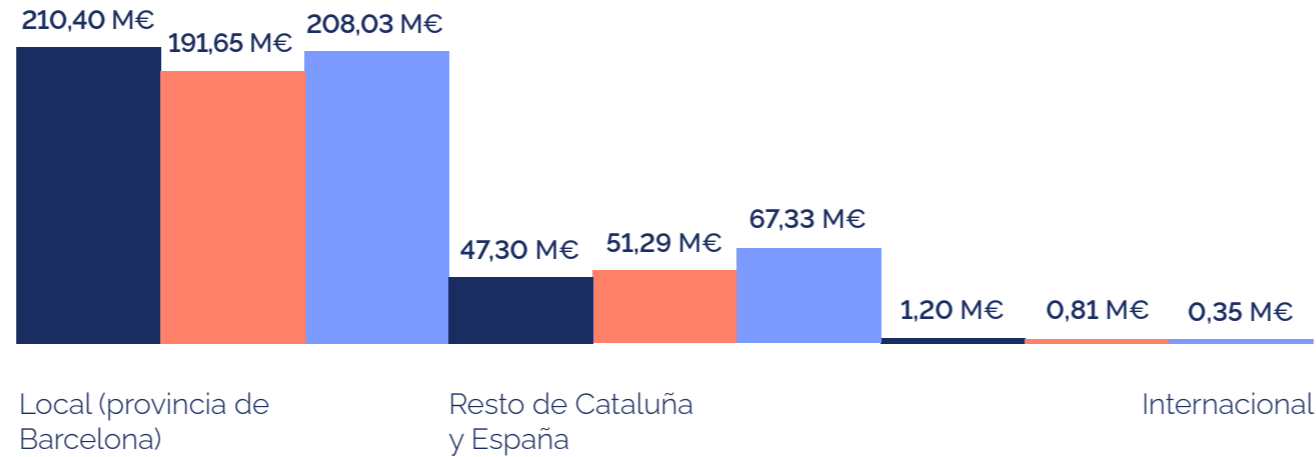
Valor global generado en la cadena de suministro



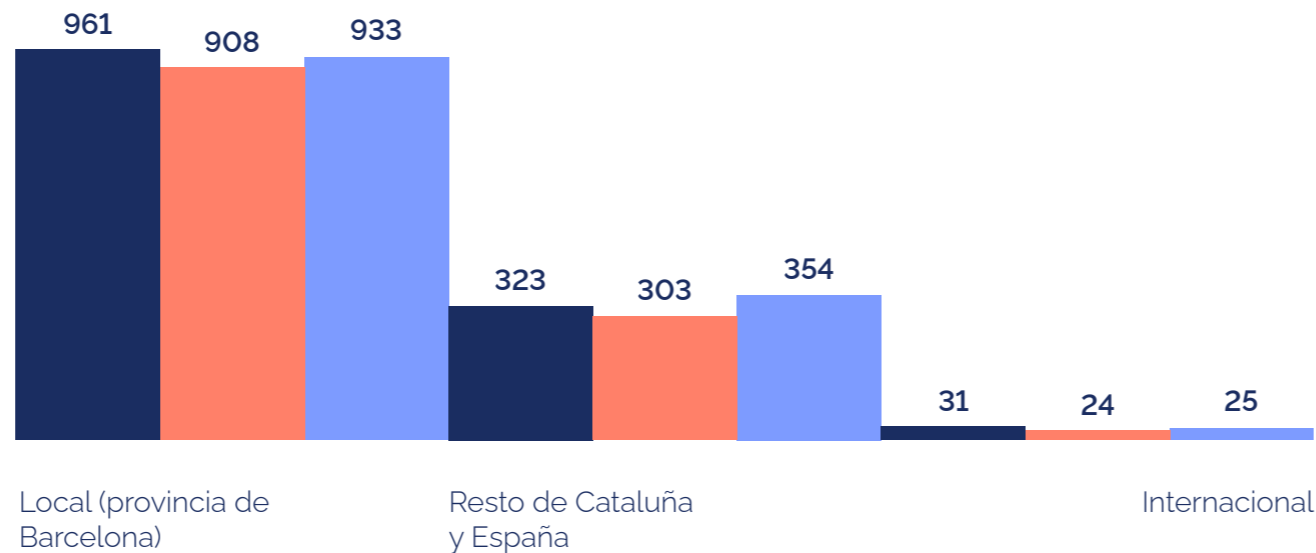
Compra local



Volumen de compras (M€) 2019 2020 2021



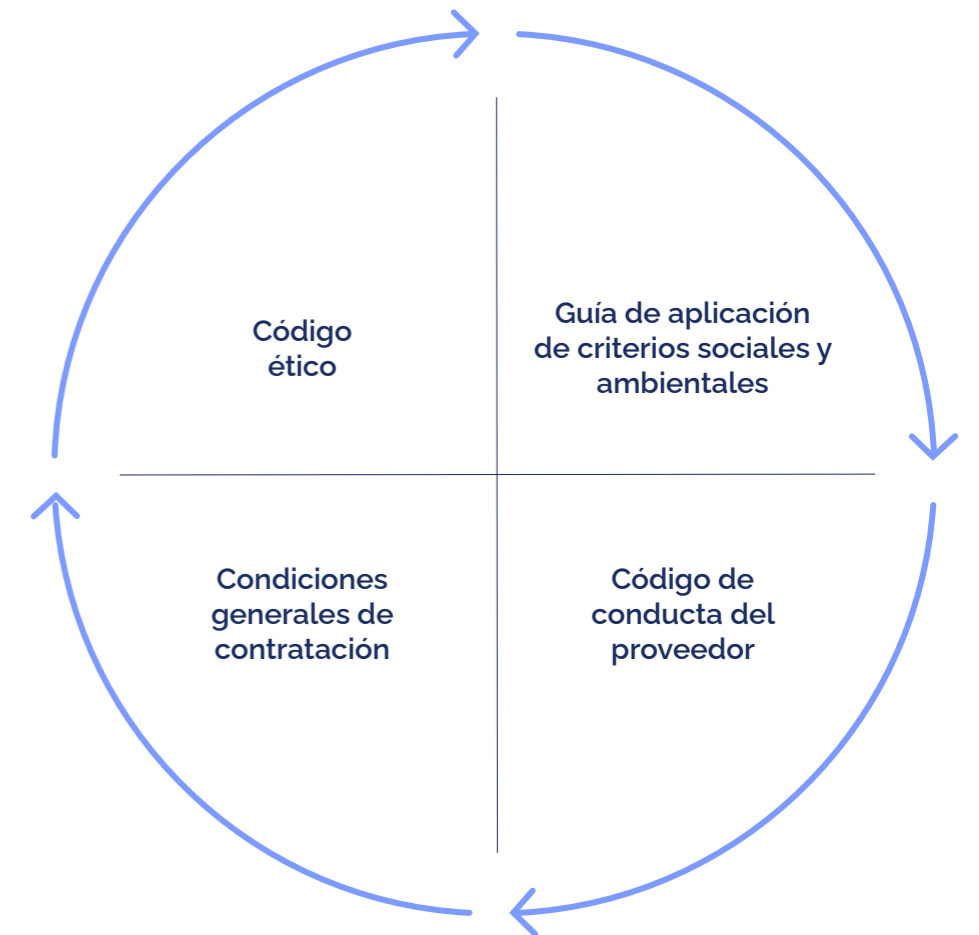
Número de proveedores 2019 2020 2021



Código de conducta del proveedor

Somos conscientes de la necesidad de extender nuestros valores a la cadena de suministro, ya que se trata de una parte esencial del marco ético de la compañía. Por esta razón disponemos de un código de conducta del proveedor, que incluye puntos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales. Además, para cumplir este compromiso, en 2017 se aprobó un protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.

Marco ético de relación con los proveedores



Principales aspectos de los contratos y condiciones generales de contratación

Desarrollo sostenible y estructura ética

Se responsabiliza al proveedor de conocer y cumplir tanto los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas como de respetar los valores y compromisos de la Política de Desarrollo Sostenible de la compañía. Asimismo, el proveedor acepta cumplir el código de conducta. Facilitamos el acceso a los diferentes documentos mencionados a través de la página web: <https://www.aiguesdebarcelona.cat/es/web/ab-corporativa/proveedores>

Evaluación del desempeño

El proveedor está sometido a un control y seguimiento de todos los aspectos contractuales y se efectúa una evaluación periódica de su desempeño. Entre los parámetros que se tienen en cuenta destacan los plazos de entrega, las reclamaciones operativas o de calidad, el nivel de servicio, el grado de aportación de documentación de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), la solvencia técnica y económica, la calificación a RePro (Proceso de Calificación de Proveedores de Red Eléctrica) y la valoración de su responsabilidad social corporativa



Durante 2021, nos hemos fijado como objetivo la promoción de la certificación ISO 9001, ISO14001 y ISO45001 de los proveedores

Compra local

Para nosotros es esencial fomentar un modelo comercial basado en la proximidad con el objetivo de crear beneficios, tanto económicos como sociales y ambientales en nuestro entorno. Por ello, **el 71,1% de nuestros proveedores son de la provincia de Barcelona.**

Compras con criterios de sostenibilidad

La compañía está llevando a cabo el proyecto "Compra bajo criterios de sostenibilidad". Durante 2021, se han incorporado **criterios de selección o valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 60 procedimientos de licitación, un 54% del total licitado.**

Gestión de proveedores

El registro de proveedores garantiza que estos cumplen con unos mínimos criterios de sostenibilidad (reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera y seguridad y salud en el trabajo), que se validan mediante la plataforma Achilles.

Volumen de compra certificada en RSC: 80,8%





06

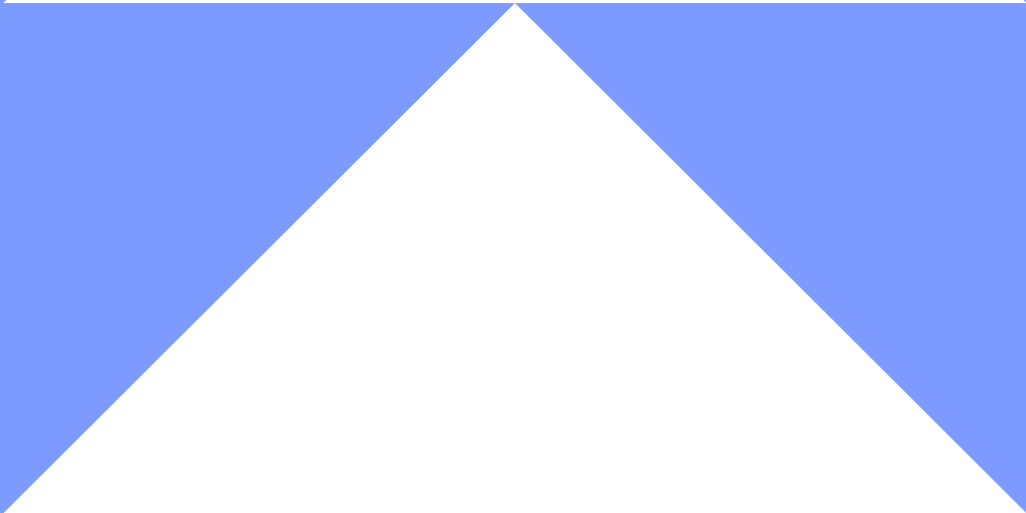
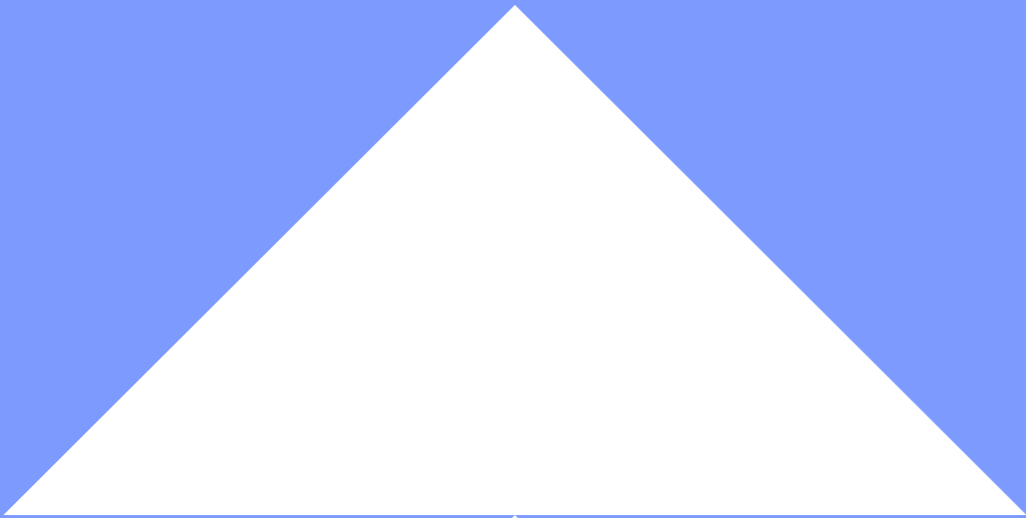
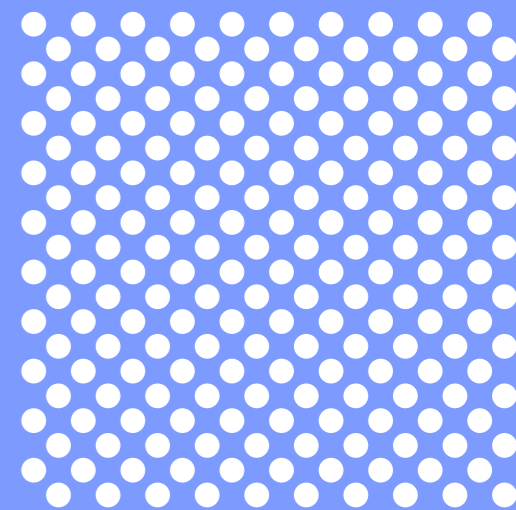
UNA



MIRADA

AL

FUTURO



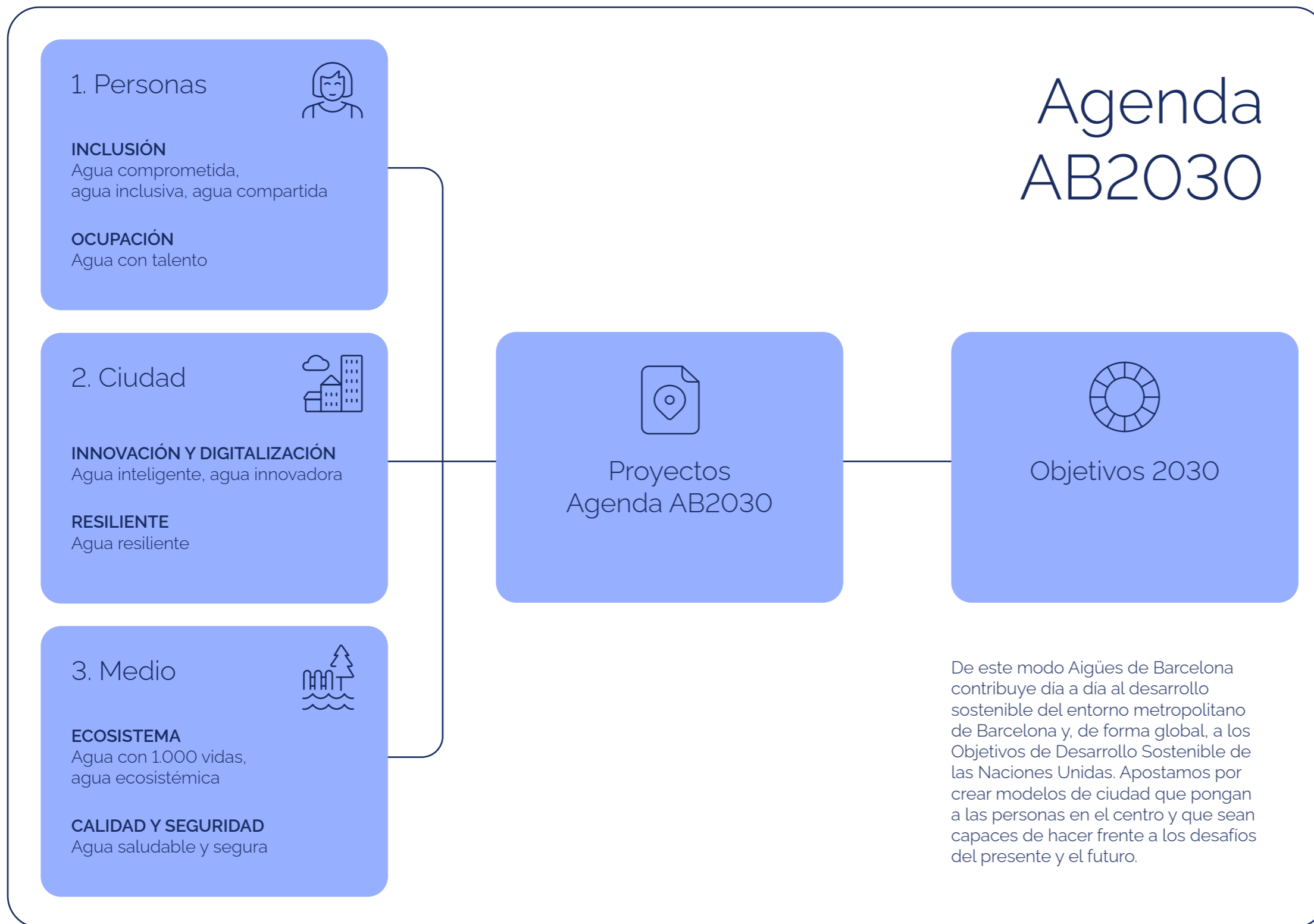


UNA MIRADA AL FUTURO: AGENDA AIGÜES DE BARCELONA 2030

Aigües de Barcelona apuesta claramente por modelos que generen impacto positivo y den respuesta a los grandes retos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Con este horizonte, desde la compañía se ha elaborado una hoja de ruta que sirva como guía para los próximos 10 años: la Agenda Aigües de Barcelona 2030.

Esta nueva estrategia se ha realizado a partir de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación, así como de un proceso de cocreación interna con equipos transversales y multidisciplinares que también ha contado con la participación de varios colaboradores externos.

Concretamente, la Agenda AB2030 se articula a partir de 3 ámbitos principales: las personas, la ciudad y el medio, y cada uno tiene sus ejes correspondientes.



Nuevos retos para 2030

El propósito de este nuevo plan es crear valor social, ambiental y económico, con principios orientadores que den respuesta a las necesidades de nuestros distintos grupos de relación y que tengan en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Este nuevo modelo, que pretende abordar la reconstrucción económica, tiene **4 cimientos**:

Pacto social, para conseguir una recuperación sostenible, compartida y equitativa.

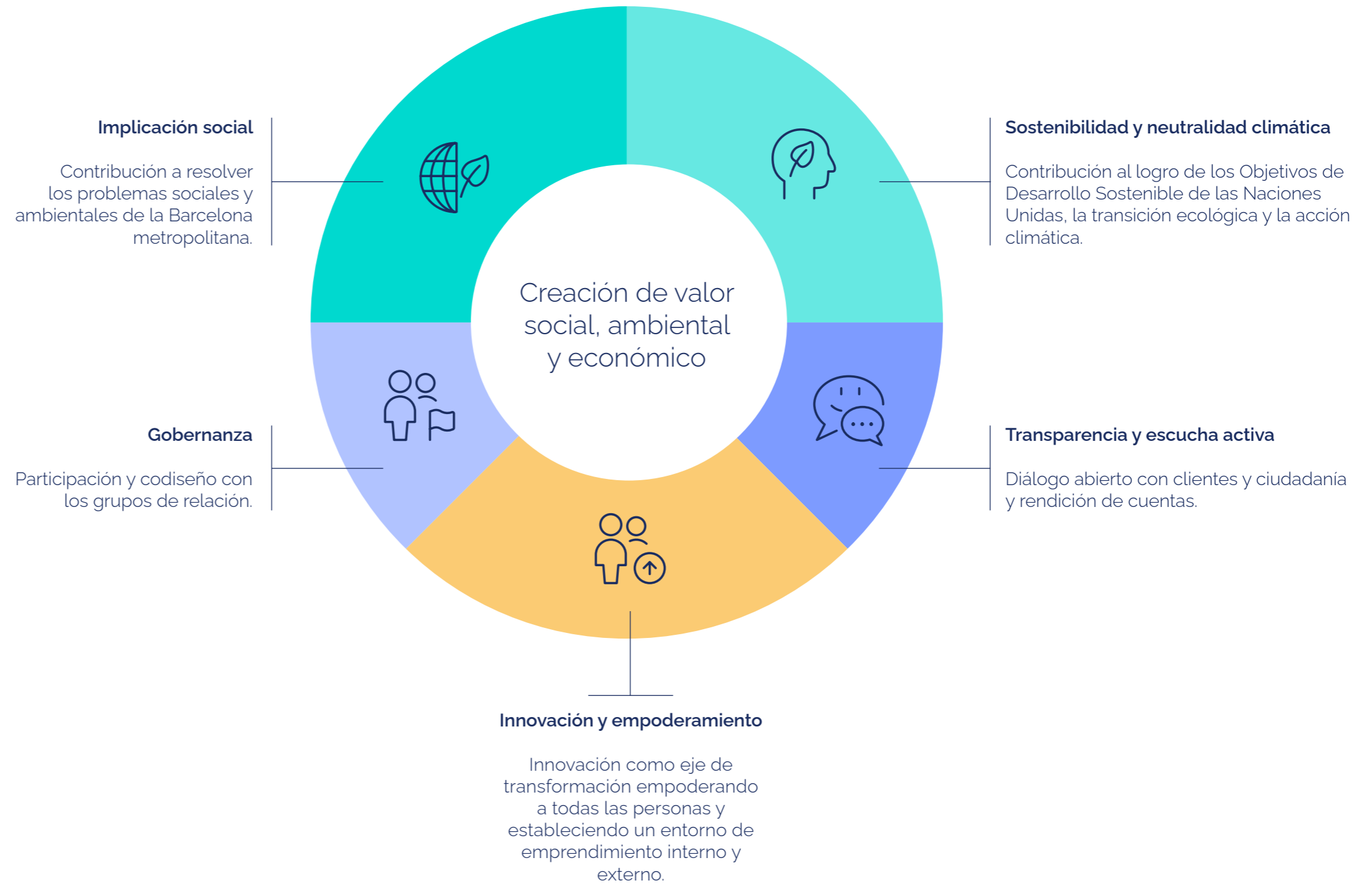
Compromiso con la ciudadanía, fomentando la **implicación social, el diálogo y la transparencia** con los clientes y la ciudadanía.

Excelencia operativa, a fin de garantizar la competitividad y la sostenibilidad a medio y largo plazo.

Transformación, digitalización e innovación, que nos conviertan en un referente en el ciclo integral del agua gracias a la diferenciación.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA AGENDA AIGÜES DE BARCELONA 2030

La Agenda está formada por cinco principios orientadores, que buscan la creación de valor social, ambiental y económico.



OBJETIVOS DE LA AGENDA AB2030

La Agenda AB2030 se estructura a partir de los Objetivos Estratégicos 2030, el Plan estratégico 2030 de Aigües de Barcelona, cocreado durante el año 2020, y los 10 proyectos estratégicos de la Agenda AB2030 que se han definido a partir de las necesidades afloradas durante el proceso de cocreación del Plan Estratégico 2030.

Objetivos

Alinear la capacidad de creación de valor de la empresa con las necesidades de la sociedad en el ámbito metropolitano de Barcelona.

Vincular la razón de ser de la compañía con objetivos sociales, ambientales, de gobernanza y económicos.

Asumir el compromiso de gestión transparente, eficiente y sostenible de un bien público.

Integrar a los grupos de relación en el diseño de las acciones y toma de decisiones.

Impulsar el codiseño y la colaboración abierta entre la administración, las empresas y la ciudadanía como una oportunidad para afrontar los retos de la Barcelona metropolitana en el horizonte 2030.



Objetivos estratégicos AB2030

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua comprometida Asumimos nuestra responsabilidad con los retos locales y globales y en torno a la sociedad	Alcanzar un 80% del volumen de compra total direccionable bajo criterios de sostenibilidad en 2030	% de compra con criterios de sostenibilidad	39%
		Mantener la inversión en Acción Social (LBG) por encima de 1,5 M€	Inversión anual en Acción Social (criterios LBG)	1,9M
		Alcanzar 100% de accesibilidad en los canales de atención al cliente presenciales y digitales	Oficinas de atención al cliente con sello de accesibilidad	0
			Sello AA en la web (incorporando Área Clientes) y renovar certificación anualmente	No
	Agua inclusiva y solidaria	Detección de un 20% de vulnerabilidad de manera proactiva	Incremento anual de familias vulnerables detectadas a partir del análisis de patrones de comportamiento (retraso en el pago de las facturas, periodificación constante, fraudes...)	0%
	Agua de proximidad Favorecemos la participación y la interrelación con los grupos de relación y la ciudadanía	Establecer mínimo 20 procesos anuales de cocreación con nuestros GGRR	Procesos participativos o de cocreación ofrecidos a nuestros GGRR sobre aspectos o toma de decisiones de AB, los cuales den respuesta a necesidades o expectativas	28

Los objetivos estratégicos de Aigües de Barcelona 2030 son los objetivos que la compañía se ha marcado alcanzar en el año 2030. 2021 es, en muchos casos, el primer año que se miden y, por tanto, el punto de partida.

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua con talento Fomentamos el desarrollo profesional y personal	Alcanzar la paridad entre hombres y mujeres en posiciones técnicas y en cargos directivos o de mando y en el modelo de gobernanza de AB	Paridad de mujeres en cargos directivos y de mando	39,15%
			Paridad de mujeres en posiciones técnicas	35,48%
			Paridad en todos los órganos de gobernanza	49%
			Mantener la siniestralidad en la buena tendencia en los últimos años	Media de los últimos 3 años
		100% de implantación de medidas de <i>smart working</i> y bienestar a toda la plantilla que las pueda disfrutar	% de la plantilla en <i>smart working</i>	67,41%
			Índice de satisfacción del trabajador (medido en las encuestas de clima)	7,9
		Incrementar la capacidad de generar ocupación directa, indirecta, inducida a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la ocupación	% de incremento anual de la capacidad de generar ocupación (directa, indirecta, inducida) por parte de Aigües de Barcelona (a partir del cálculo del Valor Social Integrado y teniendo en cuenta la colaboración con <i>start-ups</i> ; año base 2020)	12,58%

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Personas	Agua con talento Fomentamos el desarrollo profesional y personal	Incrementar la capacidad de generar ocupación directa, indirecta, inducida a través de la propia actividad de la compañía y de los diferentes programas que promueven la ocupación	Porcentaje de personas trabajadoras que participan en programas que promueven la ocupación	5,72%
Ciudad	Agua inteligente Contribuimos al desarrollo de la <i>smart city</i> habitada por ciudadanos inteligentes	Promover los servicios con valor añadido que repercutan en una gestión eficiente de datos a disposición de la <i>smart city</i>	% de implantación de la telelectura	59,95%
			Nº de casos de uso ejecutados y a disposición de los grupos de relación a partir del dato	1
	Implantar la movilidad sostenible en más del 50% de los desplazamientos (<i>in itinere e in mission</i>)	Ecomovilidad <i>in itinere</i> de etapas de desplazamientos efectuadas en medios de transporte sostenibles		37,00%
	Agua innovadora Lideramos un ecosistema de actividad en I+D+i, con la voluntad de consolidar Barcelona como un referente en innovación y gestión eficiente del ciclo del agua	Maximizar la digitalización en la relación con los clientes sin dejar a nadie atrás	% de transacciones con los clientes a través de canales digitales	33,74%
			% clientes alta OFEX	34,55%
			% contratos NO domésticos digitalizados	63,96%
		Realizar un esfuerzo en I+D+i anual igual o superior a 4,6 M€	M€ anuales destinados a I+D+i	4,65 M€

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Ciudad	Agua resiliente al cambio climático Aportamos experiencia y recursos para la consolidación de una infraestructura verde y azul metropolitana adaptada a los escenarios climáticos futuros	Liberar recursos de agua potable incrementando anualmente un 10% los m ³ de agua regenerada utilizada Año base 2020, 3.103.500m ³	% de incremento anual de m ³ de agua regenerada que permiten liberar recursos de agua potable	62,69%
		Alcanzar una eficiencia del 85,5% en la red de abastecimiento en 2026	Rendimiento técnico hidráulico de la red de abastecimiento (eficiencia de la red de abastecimiento)	83,22%
Medio	Agua con 1.000 vidas Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos en el medio	Aplicar los principios de la economía circular en la gestión de residuos: reducción del 35% de la producción de fangos y la valorización del 50% de los residuos que se envían al vertedero	% de residuos que se valorizan respecto a los que se envían a un vertedero o depósito controlado (2020 año base)	0%
			% de la reducción de la producción de los fangos (2020 año base)	0%
		Convertir las depuradoras en ecofactorías en 2030, de acuerdo con sus capacidades tecnológicas	Nº de EDARS convertidas en ecofactorías	2
		Alcanzar un 70% de abastecimiento de agua del área metropolitana de Barcelona a partir de recurso hídrico local	% de recurso local (Cuenca Llobregat + Cuenca Besòs) respecto del total de recursos utilizados en el abastecimiento de agua	67%

ÁMBITO	EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO 2030	INDICADOR	2021
Medio	Agua ecosistémica Trabajamos para la conservación y mejora de los hábitats naturales implicados en el ciclo del agua – fluviales, litorales, marinos, zonas húmedas– y su biodiversidad, así como para minimizar nuestra huella climática	Naturalizar el 100% de nuestros espacios, preservando el medio natural y la biodiversidad de nuestras instalaciones	m ² naturalizados / total m ² instalaciones de Aigües de Barcelona	24,48%
		Reducir un 55% la huella de carbono en 2030 (año base 2019)	% de reducción de la huella de carbono respecto al año 2019	-2,66%
	Agua saludable y segura Garantizamos la mejor calidad del agua para el consumo humano	Mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua, anticipándose a las exigencias de la nueva Directiva de Aguas de Consumo (UE) 2020/2184 (y RD de transposición) por lo que respecta al control de nuevos contaminantes	% nuevos parámetros controlados	*
			% nuevos parámetros cumpliendo VP*	*
		Mejorar la percepción organoléptica del agua por parte de la ciudadanía	Porcentaje de la ciudadanía que considera que el agua del grifo es buena para beber**	40,9%
		Incremento anual de 4 centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua del grifo como primera opción	Nº de centros de afluencia ciudadana que ofrecen agua de boca como primera opción (hospitales, ambulatorios, ayuntamientos, centros deportivos, mercados, centros asistenciales)	1

(*) El cálculo de los nuevos indicadores conlleva una preparación previa para adaptarse a la nueva Directiva (UE) 2020/2184, básicamente la adquisición de equipos, formación y puesta a punto de nuevas metodologías de análisis. Se prevé que esto se vaya finalizando a lo largo del 1r trimestre de 2022 y, a partir de ese momento, ya se podrá realizar la evaluación trimestral de los indicadores. A pesar de no poder disponer del dato hasta el 2º trimestre de 2022, hemos considerado imprescindible poner este objetivo en términos de agua saludable y segura, y como objetivo para mantener la excelencia en la garantía sanitaria del agua.

(**) Este indicador se mide a partir de la encuesta Ómnibus de Gesop, en la que les preguntamos a los ciudadanos "¿crees que el agua del grifo es buena para beber?" Último dato disponible es de octubre de 2021.



Proyectos 2021-2022 de la Agenda AB2030

Ámbito personas

Ámbito ciudad

Ámbito medio

Programa Transparencia, diálogo y proximidad



- Generar confianza en nuestros grupos de relación y rendir cuentas a través de la transparencia.
- Cocrear con ellos a través del diálogo con escucha activa y cercanía.
- Anticipar los riesgos.
- Legitimar nuestro papel como agente importante en la transformación de nuestro entorno, para hacer de él un mejor lugar para vivir.

Agua 360



Generar un espacio 360° de atención al cliente, teniendo especial cuidado de los colectivos más vulnerables y ofreciendo un espacio de cocreación, sensibilización y proximidad con todos los grupos de relación para contribuir al desarrollo de la metrópolis Barcelona.

Plan de acción social



Transversalizar la acción social dentro de todos los ámbitos de la compañía, a través de diferentes acciones en las que los profesionales de Aigües de Barcelona tomen partida para hacerlo posible.

Transformación positiva



Crear una cultura de liderazgo y sensibilidad sostenible con la implicación de todos los profesionales de Aigües de Barcelona.

Smart Water 4 Smart City



Poner a disposición de los grupos de relación los datos de la gestión del ciclo del agua para aportar valor a la smart city Barcelona en los diferentes ámbitos: *Smart Cities, Smart Citizen, Smart Homes, Smart Infrastructures, Smart Alianzas y Smart Administration.*

Blue Hub



Creación de un espacio de innovación y transferencia de conocimiento que permita la atracción de talento.

Agua regenerada, agua de futuro



Impulsar con determinación el aprovechamiento de recursos hídricos alternativos para usos en los que no se requiere la calidad del agua potable. Avanzar en servicios que contribuirán a mitigar los impactos del cambio climático y promover actividades referentes de la economía circular.

Ecofactorías



Evolucionar las depuradoras de aguas residuales en ecofactorías mediante la aplicación de los principios de la economía circular, consiguiendo instalaciones autosuficientes energéticamente, transformando los residuos en productos e integrándolas en su entorno social y natural.

Transición Turquesa



Crear nuevos indicadores ESG que nos permitan medir el impacto de la compañía a fin de incorporarlos en la toma de decisiones.

Neutralidad climática

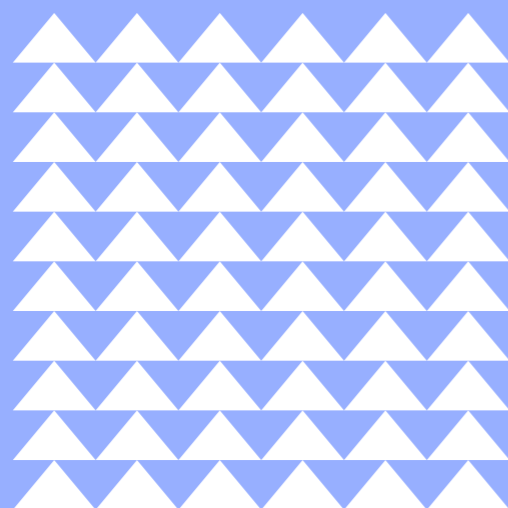
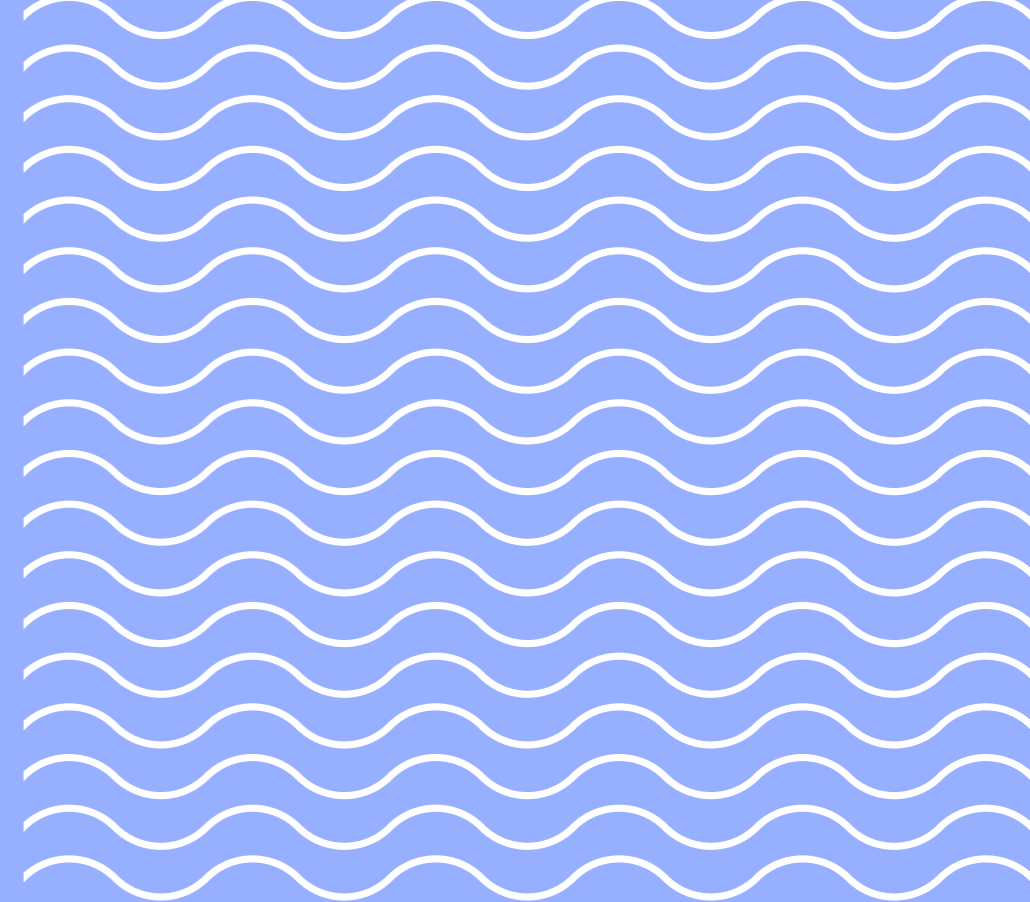


Liderazgo y generación de nuevo valor compartido y crecimiento a través de la neutralización abierta de emisiones.

Compras bajo criterios de sostenibilidad



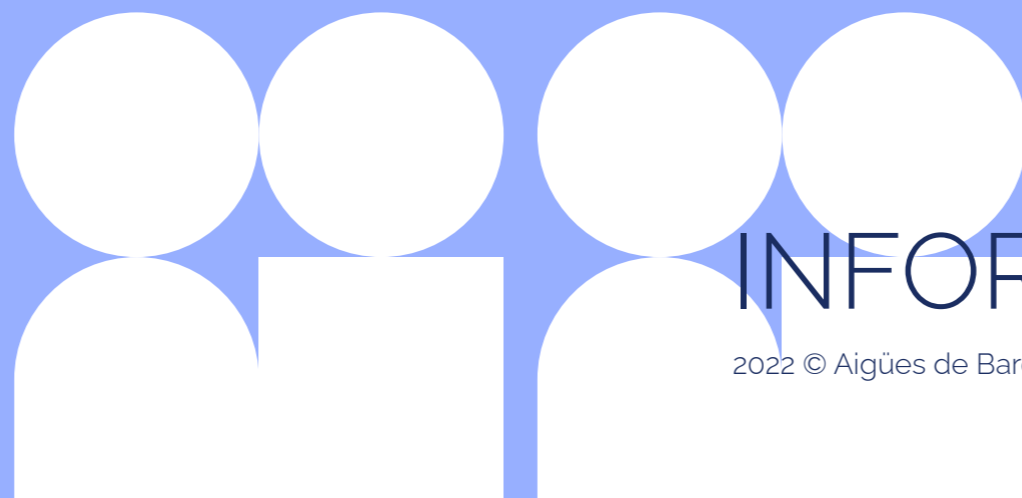
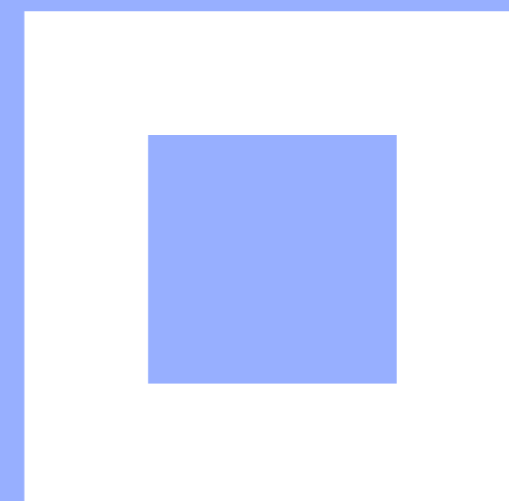
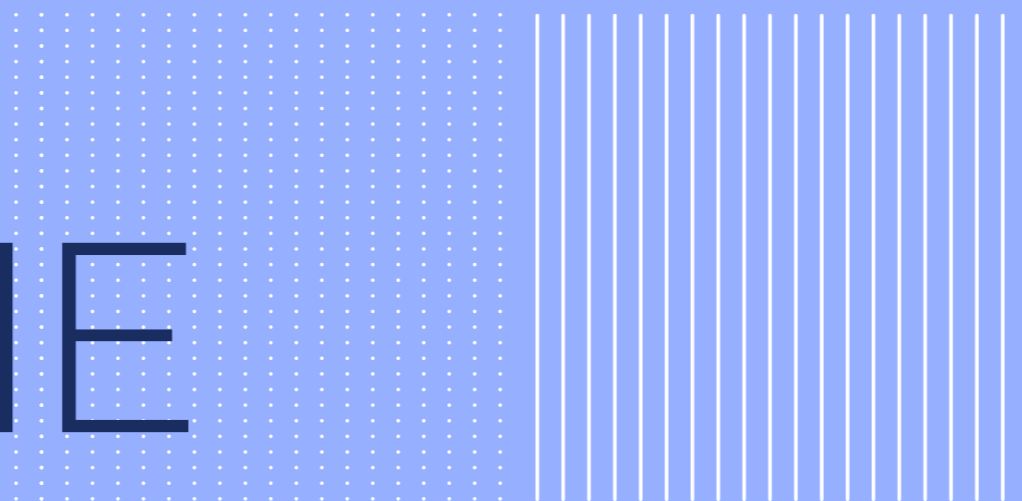
Se definen criterios tanto sociales como medioambientales con nuestra cadena de suministro.



INFORME

ANUAL

2021



INFORME ANUAL 2021