



# Memoria anual 2020



1

Sobre  
Aigües de  
Barcelona

2

Valor  
compartido

3

El equipo  
humano,  
talento que se  
compromete

4

Responsables  
con el  
medioambiente

5

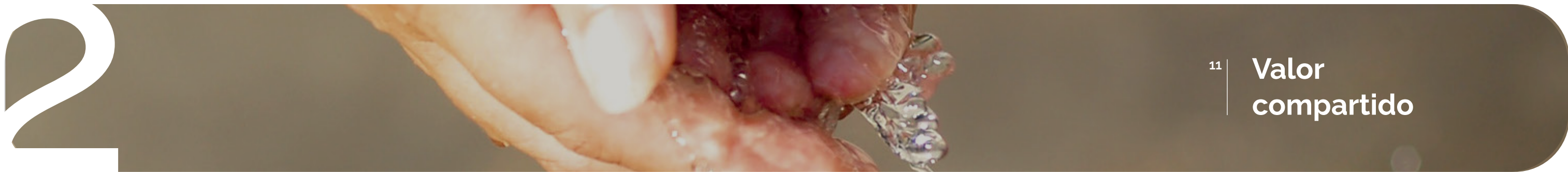
Implicados  
con la  
sociedad



6 | **Sobre Aigües de Barcelona**

1

Sobre Aigües de Barcelona



11 | **Valor compartido**

2

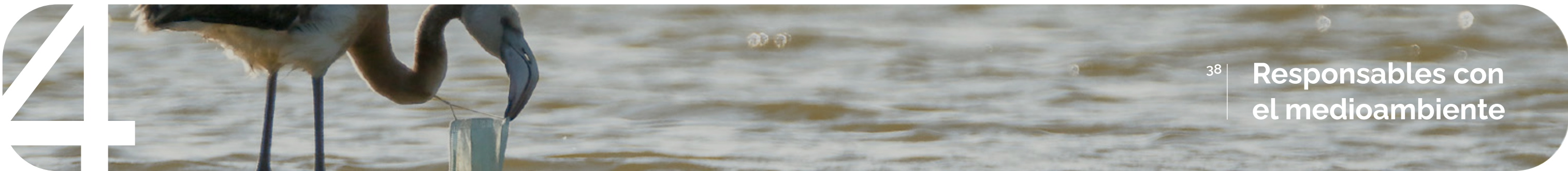
Valor compartido



28 | **El equipo humano, talento que se compromete**

3

El equipo humano, talento que se compromete



38 | **Responsables con el medioambiente**

4

Responsables con el medioambiente



48 | **Implicados con la sociedad**

5

Implicados con la sociedad

**E**l agua es uno de los elementos más afectados por la emergencia climática, por eso somos uno de los sectores pioneros en las propuestas de adaptación y mitigación del cambio climático, aplicando conocimiento y tecnología para dotarnos de infraestructuras hídricas más resilientes y para seguir avanzando hacia un desarrollo más sostenible. Esto es aún más relevante en la época actual, en la que el agua ha sido un elemento esencial para concretar soluciones a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

En un escenario cada vez más globalizado, con crecimiento de las expectativas sociales de la ciudadanía hacia las empresas en un entorno de incertidumbre, es imprescindible la voluntad de servicio y la innovación constante por concretar respuestas a los retos a los que nos enfrentamos como sociedad, trabajando de una forma más cercana con nuestros grupos de relación.

Europa ha asentado las bases de la reconstrucción con los fondos del programa Next Generation EU. La colaboración público-privada es clave como motor de esta reconstrucción, como base para movilizar recursos financieros y ejecutar las inversiones necesarias y realmente transformadoras para garantizar los niveles imprescindibles de bienestar.

Me gustaría mencionar los tres ejes que ha determinado la UE como prioritarios para los fondos europeos, porque nos ayudarán a salir de la crisis con un modelo más sostenible. Aigües de Barcelona puede aportar mucho como compañía en cada uno de ellos: en el eje de la salud, con la calidad del agua o el control de la presencia de la COVID-19 en aguas residuales; en el eje de la transición ecológica, con la reutilización o la depuración, y en el eje de la digitalización, con el monitoreo de las redes, la telelectura o el control de la calidad del aire.

En el contexto de crisis sanitaria actual, las empresas hemos demostrado una vez más ser actores sociales relevantes: formamos parte de los engranajes fundamentales para remontar esta situación y superar los retos. Es imprescindible que sigamos dando forma a un nuevo contrato social como marco de trabajo para el progreso de la sociedad.

Como compañía ya lo estamos haciendo; se trata de consolidar un entorno estable, otorgando seguridad y confianza, basado en los compromisos con nuestros diferentes grupos de relación (el personal de la empresa, la cadena de proveedores, los accionistas...), con el trabajo de calidad, la acción social, el desarrollo sostenible, la innovación; en definitiva, con el hecho de garantizar a la ciudadanía la mejor gestión de un servicio esencial como es el agua.

Proponemos un gran pacto social que de respuesta a los nuevos retos emergentes y que garantice una recuperación económica sostenible con el papel esencial de las empresas como parte de la solución. Este pacto debe basarse en tres ejes: la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde.



## Ángel Simón

Presidente del Consejo de Administración de Aigües de Barcelona

En este sentido, la acción social es un vector fundamental de la estrategia de Aigües de Barcelona, con el foco puesto en las personas en situación de vulnerabilidad. Estamos muy comprometidos a mejorar la calidad de vida de las personas y contribuimos positivamente con las comunidades donde operamos, aún más en estos momentos excepcionales.

Nuestro compromiso en este contexto es generar empleo de calidad, verde y equitativo que permita dar impulso a una transición ecológica hacia un modelo sostenible, local y resiliente. Es imprescindible una cultura de trabajo fundamentada en la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como en la flexibilidad, la digitalización y el desarrollo de talento. Solo con el trabajo de calidad e inclusivo es posible crear ocupación verde.

El desafío del cambio climático nos impulsa a invertir en infraestructuras que nos permitan incrementar la resiliencia, también en el entorno urbano. En este sentido, las infraestructuras verdes sirven de apoyo al ecosistema en el que están ubicadas y favorecen los ciclos que nos ofrece la naturaleza. Estoy convencido de que esta crisis sanitaria acelerará la transición ecológica.

La hoja de ruta para avanzar nos la proporcionan las Naciones Unidas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De los 17 objetivos incluidos, existe uno directamente vinculado con Aigües de Barcelona, el número 6: Agua y saneamiento para todos. Sin embargo, necesitaremos especialmente el objetivo número 17, el de revitalizar las alianzas para conseguir el resto de objetivos, lo cual constata que todos tenemos que implicarnos: las administraciones públicas, el sector privado y la sociedad en general.

Transparencia, conocimiento y rigor son elementos imprescindibles en el liderazgo de un proyecto común para avanzar en un nuevo modelo de desarrollo sostenible, con el impulso y el acuerdo de todos. Cada uno tiene que actuar desde su responsabilidad, sin dejar a nadie atrás. Solo podemos hacerlo desde la fuerza de las alianzas.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el mediambiente

5

Implicados con la sociedad

**E**l año 2020 ha sido un año excepcional en el que hemos tenido que enfrentarnos a grandes retos como la pandemia originada por la COVID-19, que hemos superado con todas las garantías gracias al esfuerzo colectivo de todos los profesionales de la compañía. La crisis actual nos ha dejado numerosos aprendizajes y ha hecho aflorar nuestras fortalezas. Hemos demostrado capacidad de anticipación y resiliencia en todo momento, por ejemplo, con la adaptación inmediata del procedimiento para preservar la salud y la seguridad de la plantilla y a la vez continuando suministrando agua con la misma calidad de siempre.

La crisis sanitaria ha tenido un gran impacto en el sistema económico y social. En este ámbito, el compromiso de Aigües de Barcelona con la acción social y con las personas en situación de vulnerabilidad viene de lejos. Podemos remontarnos al 2012, cuando, antes de que fuera establecido por ley, la compañía creó un fondo de solidaridad pionero para ayudar a estas familias: nunca hemos cortado el agua a nadie por razones económicas. Desde 2014 ofrecemos también una tarifa social que supone una reducción en el importe del servicio del agua y bonificaciones para los hogares con más de tres personas. En tiempos recientes hemos reforzado estas medidas.

Así mismo, el agua se ha mostrado como un elemento esencial para hacer frente a los retos presentes y futuros. Presentes, por su estrecha relación con la salud y la higiene, como una herramienta clave para luchar contra el virus. Y también por su capacidad para prever su evolución con el monitoreo de las aguas residuales, lo cual puede ayudar a prevenir nuevos rebotes.

Detrás de un gesto tan sencillo como abrir el grifo del agua existe un procedimiento que permite el suministro continuo de agua de calidad; hay gestión, profesionales, tecnología, inversión, conocimiento, vocación de servicio... También el mantenimiento de infraestructuras, la optimización de la gestión de un bien escaso amenazado por el cambio climático y también, como comentaba, ayudas y apoyo a muchos retos sociales.

La gestión del agua es pues un proceso complejo que necesita de la experticia del operador privado y de la regulación de la Administración. Solo a través de la cooperación entre el sector público y el privado podemos seguir ofreciendo el mejor servicio, fruto de la eficiencia, la experiencia y la gestión responsable.



Ante todos estos retos, en 2020 hemos estructurado un nuevo modelo organizativo para seguir avanzándonos a las diversas realidades, con el nuevo Comité Ejecutivo paritario que nos permite abordar la reconstrucción y dar impulso al pacto social. De esta manera, con el objetivo de impulsar esta transformación y contribuir a los retos y propósitos de la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, seguimos potenciando la equidad, mejorando la calidad de vida de las personas y contribuyendo a un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero. Queremos seguir trabajando para consolidarnos como referentes del ciclo integral del agua.

Durante este año también hemos estado trabajando la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, la hoja de ruta del desarrollo sostenible de la compañía. Esta Agenda 2030 se está definiendo mediante un proceso de cocreación interno para acercarnos más a la ciudadanía y ser más ágiles, y al mismo tiempo nos prepara para la crisis estructural que supone el cambio climático que afectará de lleno a Barcelona y su área metropolitana. Es una iniciativa que contribuye al desarrollo sostenible y a la vez permite reforzar la posición de la compañía como referente mundial en la gestión del ciclo integral del agua y potenciar nuestros valores: el talento, el diálogo, la innovación, la responsabilidad, el compromiso con la comunidad y la excelencia. Los nuevos retos necesitarán nuevos recursos e impulsos de todos los profesionales. Nosotros, a través de la transformación y la innovación, estamos preparados.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



Este documento presenta la visión estratégica y prospectiva de la compañía, así como los resultados del ejercicio 2020 en relación con cada uno de nuestros grupos de relación y el ambiente que nos rodea. Porque el agua aporta valor a nuestras vidas. Y lo hace gracias a sus características y propiedades naturales. El agua nos inspira y nos guía.

En Aigües de Barcelona somos capaces de generar y aportar valor a la sociedad. Disponemos de una estrategia que nos guía hacia el futuro siendo capaces de actuar con inmediatez y firmeza ante un presente incierto como el que hemos vivido durante este 2020.

El 2020 ha sido pues un año de grandes desafíos y cambios importantes en la manera en que vivimos, trabajamos y gestionamos los servicios básicos. La crisis provocada por la COVID-19 ha planteado un nuevo escenario mundial y una amenaza para la humanidad que ha desencadenado la peor crisis sanitaria, social y económica de este siglo.

Una de las principales evidencias de este 2020 es que la transformación digital ha sido una pieza clave en la gestión de la pandemia. Las soluciones tecnológicas nos han permitido adaptar la manera de trabajar al contexto actual de aislamiento y distanciamiento. En Aigües de Barcelona las soluciones son robustas, fiables y seguras y han favorecido el éxito operativo.

## 1

Sobre  
Aigües de  
Barcelona

## 2

Valor  
compartido

## 3

El equipo  
humano,  
talento que se  
compromete

## 4

Responsables  
con el  
medioambiente

## 5

Implicados  
con la  
sociedad



# Sobre Aigües de Barcelona

## 1

Sobre Aigües de Barcelona

## 2

Valor compartido

## 3

El equipo humano, talento que se compromete

## 4

Responsables con el medioambiente

## 5

Implicados con la sociedad

# Apostamos por la colaboración público-privada para una gestión responsable del agua

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

La compañía se creó en 1867 y desde entonces ha contribuido al desarrollo y al progreso de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana garantizando el acceso al agua de calidad, el bienestar y la salud de las personas y la gestión sostenible de los recursos hídricos.

La dedicación, el conocimiento y la experiencia de Aigües de Barcelona en la gestión de un bien esencial como es el agua permiten garantizar también la excelencia de nuestros servicios.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

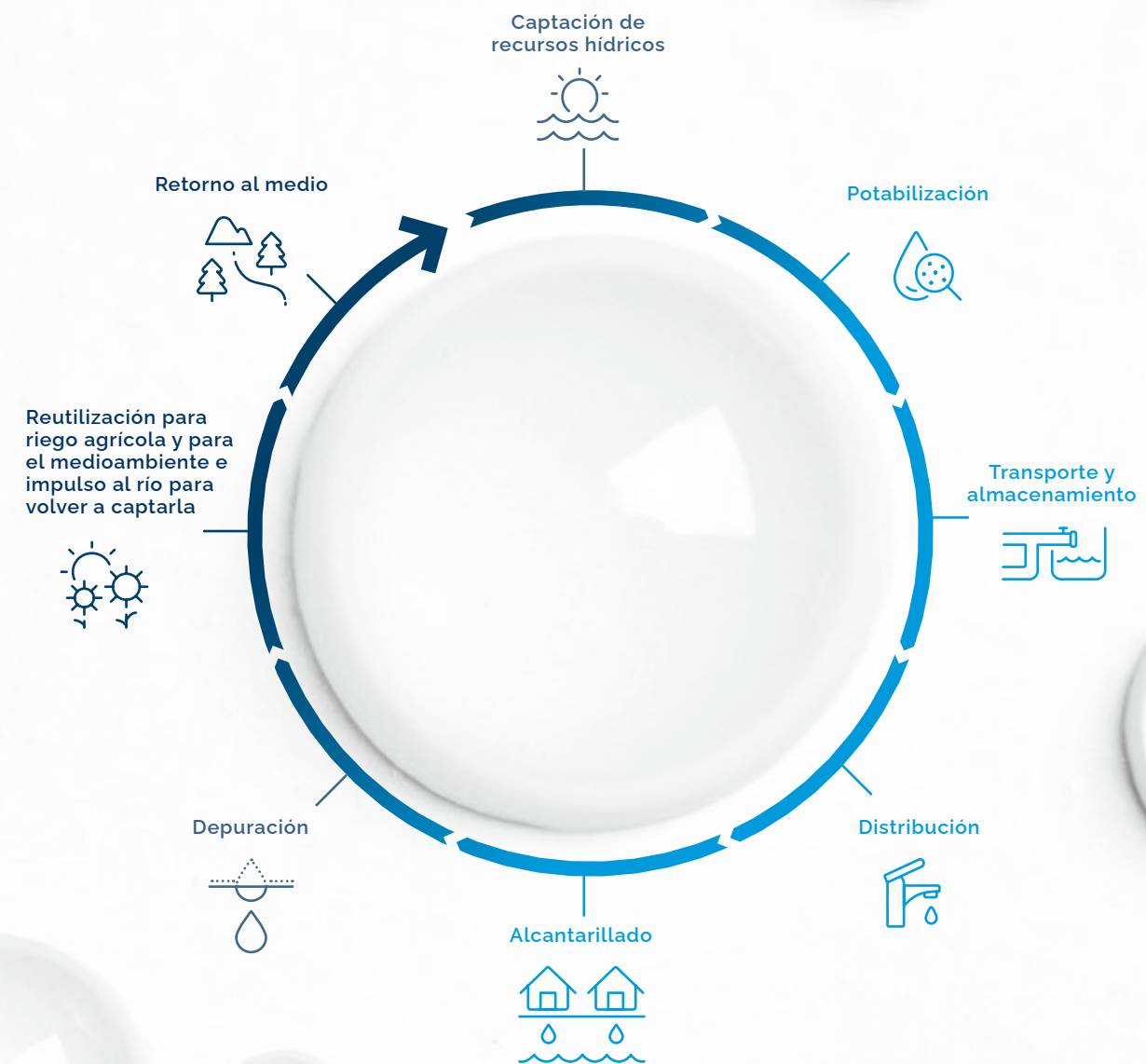
5

Implicados con la sociedad

# Referentes en la gestión del ciclo integral del agua

Aigües de Barcelona provee de agua a cerca de 3 millones de personas de la Ciudad Condal y de su área metropolitana mediante una gestión integral del ciclo del agua de referencia en todo el mundo.

## El ciclo integral del agua



### 1

Sobre Aigües de Barcelona

### 2

Valor compartido

### 3

El equipo humano, talento que se compromete

### 4

Responsables con el medioambiente

### 5

Implicados con la sociedad



# Nuestra actividad

## Agua potable



**23**  
Municipios servidos

**2.964.777**  
Habitantes servidos

**191,80 hm<sup>3</sup>**  
Volumen de agua entregado a la red

**6**  
ETAP explotadas por Aigües de Barcelona

**4.702,90 km**  
Red

**83**  
Número de depósitos

**73**  
Centrales de bombeo

**138**  
Válvulas reguladoras

## Reutilización



**4**  
Municipios servidos

**12,35 hm<sup>3</sup>**  
Volumen de agua reutilizada

## Aguas depuradas



**40**  
Municipios servidos (\*). Incluye los municipios que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona pero que están conectados a la red de colectores metropolitanos  
3.435.115  
Habitantes servidos

**7**  
Depuradoras

**39**  
Estaciones de bombeo

**4.058.071 HE**  
Carga contaminante equivalente

**284,08 hm<sup>3</sup>**  
Volumen de agua depurada

## Telecontrol



**1,5**  
Millones de registros diarios

**113**  
Estaciones remotas

**5.600**  
Sensores en la red de abastecimiento

## Alcantarillado



**14**  
Municipios servidos

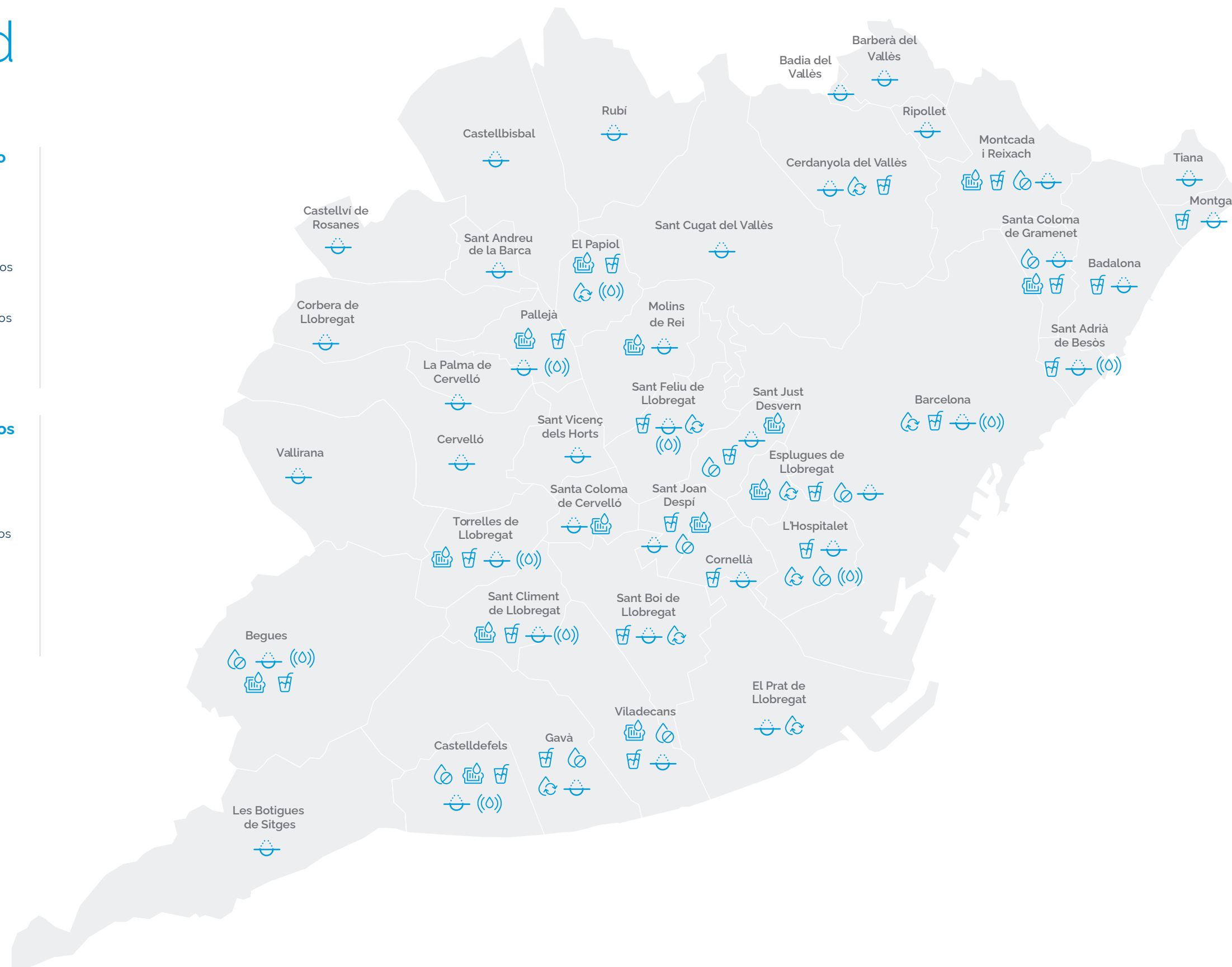
**457.842**  
Habitantes servidos

**1.298,82 km**  
Red y colectores

## Agua para usos no potables



**10**  
Municipios servidos



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Hitos destacados

Enero	Febrero	Marzo-mayo	Junio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inauguración de la nueva oficina de atención al cliente de Badalona, un nuevo modelo de oficina totalmente accesible que mejora la experiencia de los clientes.</li> <li>- Consolidación de la prueba piloto de agua regenerada para la mejora ambiental del tramo final del río Llobregat.</li> <li>- Aigües de Barcelona participa como ponente en la 1.ª Cumbre Catalana de Acción Climática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El temporal Gloria afecta a Cataluña, y Aigües de Barcelona gestiona este episodio con el mínimo de incidencias.</li> <li>- Establecimiento de acuerdos sobre flexibilidad y desconexión digital de los trabajadores y las trabajadoras con la parte social.</li> <li>- Participación en las jornadas del Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia.</li> <li>- Reconocimiento go!ODS a la exposición <i>The Zone of Hope</i>, otorgado por la Red Española del Pacto Mundial y la Fundación Rafael del Pino, por su contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 13 de marzo, el Gobierno español anuncia el estado de alarma como medida excepcional para contener la pandemia por coronavirus.</li> <li>- Presencia permanente de personal operario en las instalaciones potabilizadoras y depuradoras, con autocaravanas y en turnos de 12 h durante 7 o 15 días.</li> <li>- Más de 600 personas trabajadoras pasan de modalidad presencial a teletrabajo y reciben formación en herramientas digitales.</li> <li>- Se extienden los test PCR al personal operativo de manera constante y continua.</li> <li>- Se priorizan los pagos a proveedores con el fin de evitar ERTO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reanudación de la actividad en las oficinas de atención al cliente con cita previa.</li> <li>- Reanudación de la actividad (obras y trabajos) en la calle.</li> <li>- Desarrollo de City Sentinel, la innovadora solución que Aigües de Barcelona pone a disposición de los municipios, que monitorea las aguas residuales y es capaz de anticipar posibles rebrotes de COVID-19.</li> <li>- Colaboración con la puesta en marcha del hospital de campaña de Barcelona.</li> <li>- Puesta en marcha de actividades educativas sobre el agua en las redes sociales con el divulgador científico Dani Jiménez.</li> <li>- Adhesión a la campaña #JoEmCorono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Designación del nuevo director general de Aigües de Barcelona y del nuevo Comité Ejecutivo.</li> <li>- Digitalización del Museo de las Aguas y de todos sus programas educativos.</li> <li>- Puesta en marcha de un nuevo programa de FP Dual del agua.</li> <li>- Inicio, en La Boqueria, de un plan de divulgación de la calidad del agua de grifo en los mercados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un análisis de materialidad que incluye, por primera vez, el sector sanitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación del nuevo Consejo de Administración, más diverso e igualitario que nunca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación, en colaboración con Barcelona Oberta, de la iniciativa "Reactivemos el comercio local"; entrega de la tarjeta Reactivem a toda la plantilla.</li> <li>- Se inaugura la nueva sede de Aigües de Barcelona en Badalona.</li> <li>- Cierre del plan de acción Aigües 2020 y aprobación de la nueva Agenda 2030 de Aigües de Barcelona.</li> </ul>

## Medidas de Aigües de Barcelona para garantizar el suministro de agua durante el estado de alerta

La calidad y la seguridad del agua potable durante y después del estado de alerta decretado el 14 de marzo del 2020, para hacer frente a la expansión del coronavirus COVID-19, se han garantizado en todo momento.

Aigües de Barcelona, en coordinación con las autoridades y de acuerdo con sus orientaciones, ha implantado varias medidas preventivas para proteger la seguridad sanitaria de toda la plantilla, así como para asegurar el funcionamiento normal de las instalaciones en las que opera, ya sean plantas de depuración, de potabilización o de suministro.

También se han tomado las decisiones pertinentes para disponer del material necesario y suficiente para asegurar la calidad del suministro con todas las garantías que habitualmente se aplican.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



2

# Valor compartido

1

Sobre  
Aigües de  
Barcelona

2

Valor  
compartido

3

El equipo  
humano,  
talento que se  
compromete

4

Responsables  
con el  
medioambiente

5

Implicados  
con la  
sociedad

# Contribuimos significativamente al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona

En Aigües de Barcelona hacemos una gestión responsable de nuestra actividad y aplicamos criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental en nuestra gestión del día a día. Los valores que nos representan como compañía son la responsabilidad, la excelencia, el diálogo, el talento y la innovación.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# La esencia del agua. Creación de valor

## INPUTS

### Capital industrial



### Capital tecnológico



### Capital humano



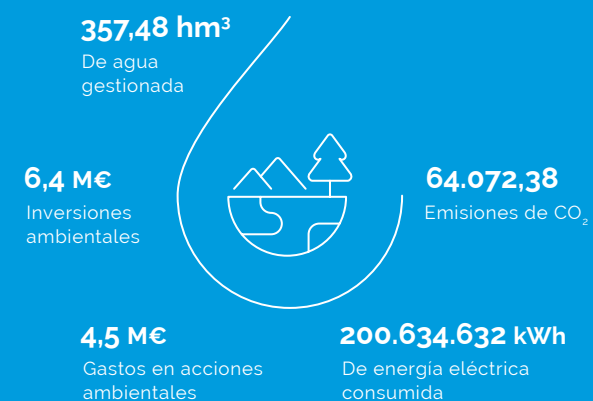
### Capital financiero



### Capital intelectual



### Capital natural



### Capital social



## ESTRATEGIA CON PILARES SÓLIDOS



## Misión

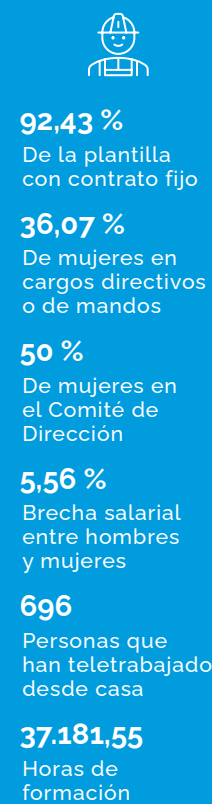
Contribuir significativamente al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona. Estar comprometidos con las personas, cuidar del agua y hacer ciudad.

## Valores

- Talento
- Diálogo
- Innovación
- Responsabilidad
- Excelencia

## CREACIÓN DE VALOR

### Personas trabajadoras



### Comunidad local



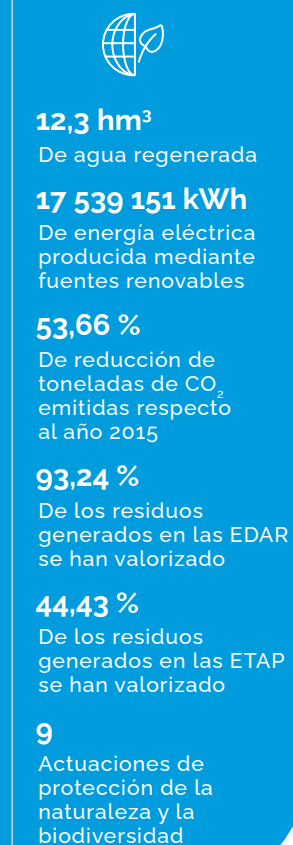
### Clientes



### Alianzas con el territorio



### Impacto en el medioambiente



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

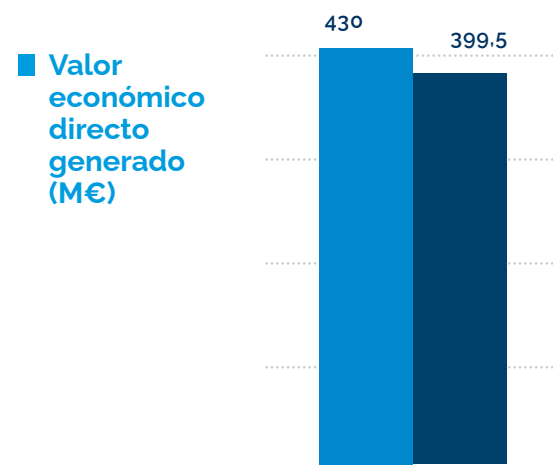
Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Creación de valor sostenible

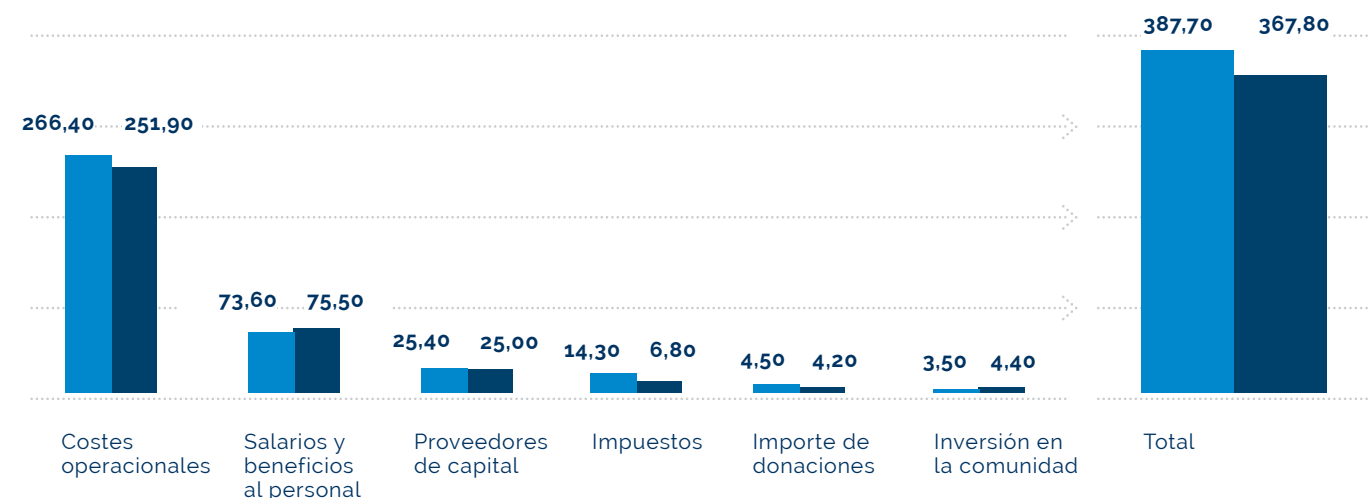
En Aigües de Barcelona llevamos a cabo una gestión responsable de los recursos económicos, que asegura el crecimiento de la organización y genera impactos positivos en nuestro entorno. Creemos que la gestión económica debe garantizar un escenario favorable para la organización, que incorpore las cuestiones de sostenibilidad como vector de éxito.



Valores 2019      Valores 2020

## Valor económico distribuido (M€)

**22,20 M€**      **3,88 M€**  
Beneficio neto 2019      Beneficio neto 2020



Desde el punto de vista económico, el año 2020 se ha caracterizado por dos cuestiones: la reducción de la tarifa del agua, aprobada en diciembre de 2019 y aplicada en 2020, y la pandemia de la COVID-19, un hecho imprevisible que impacta desde el mes de marzo en tres aspectos:

- **Descenso del consumo de agua en los ámbitos comerciales e industriales, más acusado que el incremento del consumo doméstico derivado del confinamiento domiciliario.**
- **Aumento de costes fruto del procedimiento COVID-19: digitalización no progresiva de áreas de operaciones, implantación de herramientas para el teletrabajo, limpieza de instalaciones y vehículos, aplicación de medidas preventivas y test COVID-19 o el confinamiento del personal de las instalaciones críticas para gestionar la demanda de agua.**
- **Derivado de la pandemia, debido a la imposibilidad legal de llevar a cabo el proceso reglado de gestión de la deuda, su volumen se ha acumulado y, en consecuencia, la morosidad se ha multiplicado.**

A pesar de estos impactos, Aigües de Barcelona ha continuado reforzando el compromiso con la sociedad y las personas manteniendo la inversión en acción social, destinando 1,9 millones de euros (según LBG, metodología para la medición, la gestión y la comunicación de la acción social empresarial) a acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona y 2,5 millones de euros al Fondo de Solidaridad para ayudas a familias en situación de vulnerabilidad.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

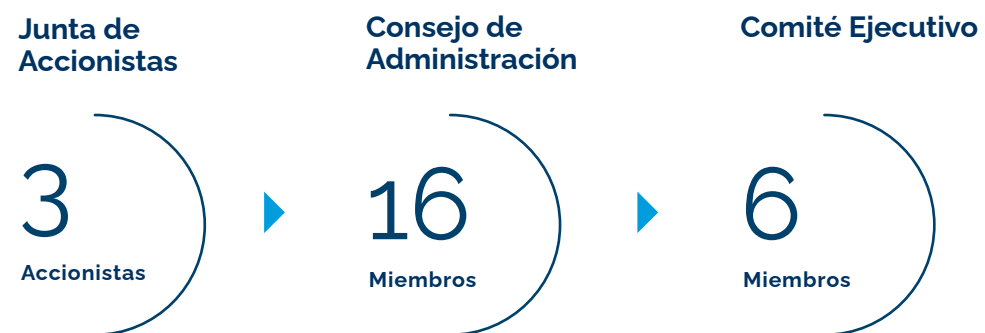
5

Implicados con la sociedad

## Un modelo de gobernanza ético y transparente

En Aigües de Barcelona disponemos de instrumentos para garantizar el buen gobierno, la gestión ética de la organización y la transparencia.

### Órganos de gobierno



### Accionariado



### Consejo de Administración

Composición vigente el 31 de diciembre de 2020. Recoge los acuerdos adoptados por la Junta de Accionistas del 15 de junio de 2020 y el 18 de noviembre de 2020 y por el Consejo de Administración de las respectivas reuniones posteriores.

<b>Presidente</b> <b>Ángel Simón</b>	<b>Vicepresidente</b> <b>Manuel Cermerón</b>
---	---

**Consejero delegado**  
**Albert Martínez**  
En nombre de la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S. A.

<b>Secretario no consejero</b> <b>José M.ª de Paz Arias</b>	<b>Vicesecretario no consejero</b> <b>Alejandro Jiménez</b>
--	--

**Consejeros y consejeras**

<b>Narciso Berberana</b>	<b>Clara Navarro</b>
<b>Felipe Campos</b>	<b>Marta Palacio</b>
<b>Marta Colet</b>	<b>Jordi Parés</b>
<b>Montserrat Colldeforns</b>	<b>Miquel Roca</b>
<b>Ramon Folch</b>	<b>Jordi Ros</b>
<b>Asunción Martínez</b>	<b>Ciril Rozman</b>
	<b>Jordi Serra</b>

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

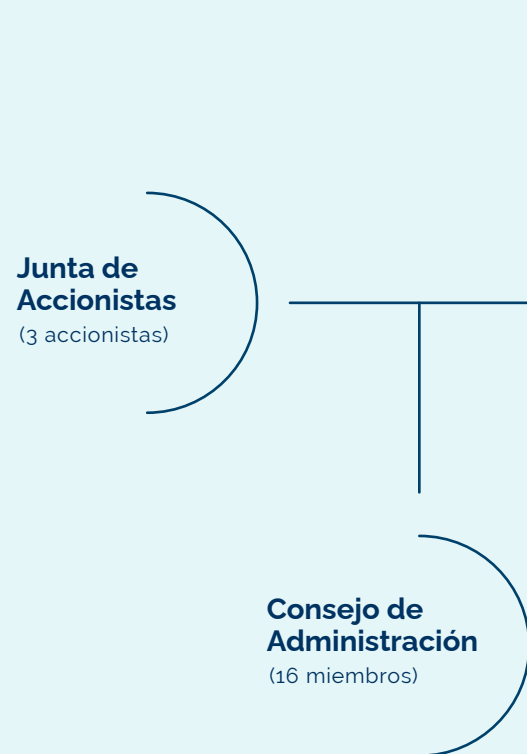
4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

**Comisiones del Consejo de Administración**



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



<p><b>Comisión Ejecutiva</b> (5 consejeros)</p>	<p>Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto la legal estatutariamente indelegable.</p>
<p><b>Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo</b> (3 consejeros)</p>	<p>Velar, sin interferir en las competencias propias de la <i>Compliance Officer</i>, por el cumplimiento de los valores y las normas de conducta del código ético y la normativa interna de la sociedad, y porque el modelo de organización y gestión incluya medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir, detectar y gestionar riesgos penales. Velar por el seguimiento de las reglas de Buen Gobierno corporativo y por el cumplimiento normativo. Velar por la identificación y gestión de los riesgos no atribuidos a otras comisiones del Consejo.</p>
<p><b>Comisión de Cuentas</b> (5 consejeros)</p>	<p>Contribuir a una adecuada verificación de los sistemas de información y control externo por parte del auditor de cuentas de Aigües de Barcelona y sus filiales, velando por una adecuada elaboración y presentación de la información financiera.</p>
<p><b>Comisión de Participación Social</b> (3 consejeros)</p>	<p>Promover el debate e iniciar las acciones necesarias para mejorar y reforzar las relaciones laborales, llevar a cabo acciones dirigidas al desarrollo profesional y personal de los trabajadores de Aigües de Barcelona mediante el impulso de la formación, y promover la relación institucional con terceros y con los grupos de relación que se considere oportuno.</p>
<p><b>Comisión de Sostenibilidad</b> (4 consejeros)</p>	<p>Tutelar la política de sostenibilidad de la compañía y contribuir a integrarla en todos sus estamentos, así como en las relaciones con los grupos de relación. Fomentar el conocimiento y la sensibilización de las 3 dimensiones que la componen –equidad social, viabilidad económica y preservación ambiental– y poner en valor la gestión unitaria e integrada de las distintas fases del ciclo integral del agua, impulsando de forma proactiva la adopción de todas aquellas iniciativas que potencian la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer las propias de las generaciones futuras.</p>
<p><b>Comisión de Acción Social</b> (2 consejeros, 2 invitados)</p>	
<p><b>Comisión de Innovación</b> (3 consejeros)</p>	<p>Comisiones constituidas según los acuerdos del Consejo de Administración del 18 de noviembre de 2020.</p>
<p><b>Comisión de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas</b> (2 consejeros, 1 invitado)</p>	<p>En relación con estas nuevas comisiones, su reglamento se someterá a aprobación del Consejo en la reunión de marzo de 2021.</p>

Memoria anual de las actividades de estas 4 comisiones no ejecutivas, que se presentan y someten a aprobación del Consejo de Administración de la Sociedad, así como su propuesta de Plan de acción para el siguiente ejercicio.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



■ Estructura directiva



## Ética y transparencia

El cumplimiento de la normativa, la gestión ética y la transparencia son las bases del modelo empresarial de Aigües de Barcelona. La configuración de un marco ético y de un sistema de prevención de comisión de delitos se establece a través de los siguientes instrumentos:



**Código ético.** Establece los valores, los principios, los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en Aigües de Barcelona.



**Compliance officer (responsable de cumplimiento normativo).** 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.



**Modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales.**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

### Nueva dirección para nuevos retos

El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona aprobó en 2020 una reestructuración de la Dirección con el objetivo de hacer frente a los nuevos retos planteados en la Agenda Aigües de Barcelona 2030, para abordar la reconstrucción económica y dar impulso a un pacto social.

#### Fundamentos del nuevo modelo:

Pacto social, para 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, como garantía de competitividad y sostenibilidad a medio y largo plazos.

Transformación, digitalización e innovación, que permitan ser referentes en el ciclo integral del agua gracias a la diferenciación.

## Canal ético

Disponemos de un canal ético como mecanismo de comunicación interna y externa para hacer consultas o denunciar cualquier tipo de comportamiento poco ético.

**9** Consultas vinculadas a procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos



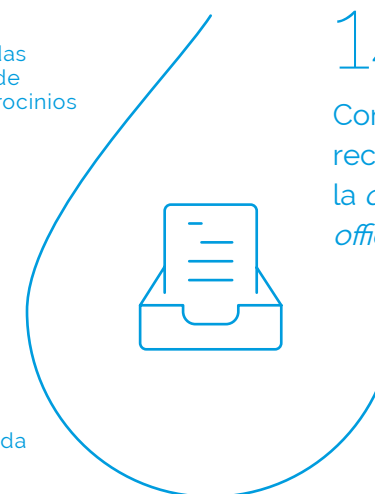
**4** Consultas relacionadas con conflictos de interés



**1** Consulta relacionada con la aceptación de una invitación a un evento cultural

14

Comunicaciones recibidas por la *compliance officer* en 2020



## Transparencia

En 2020 hemos seguido trabajando en el ámbito de la transparencia y hemos creado un grupo de trabajo interno, transversal y multidisciplinar, con el objetivo de realizar un diagnóstico del estado de la situación en materia de transparencia y para determinar formalmente nuestra cultura y ecosistema de transparencia con los grupos de relación de Aigües de Barcelona.

### El proyecto tiene dos líneas de trabajo:

- Determinar formalmente la cultura y el ecosistema de transparencia de la compañía y seguir fortaleciendo el diálogo con los grupos de relación.**
- Identificar y proteger los intereses relevantes para la compañía. Se continúan implementando mejoras y actualizaciones de la información en el portal de transparencia, que en 2020 ha superado una detallada auditoría realizada por la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull.**

## Respeto por los derechos humanos

En Aigües de Barcelona nos comprometemos con el respeto y la protección de todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente en todos nuestros ámbitos de actuación. Asumimos el compromiso y la responsabilidad de asegurar su respeto y protección con el objetivo de no ser cómplices de ningún tipo de abuso o vulneración de estos derechos a lo largo de nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros empleados, proveedores, colaboradores, socios, a los ciudadanos y a la sociedad en general.

De acuerdo con este compromiso, fomentamos una cultura de respeto de los derechos humanos y tomamos acciones voluntarias encaminadas a contribuir positivamente a la protección de los derechos humanos, tanto a través de la inversión social estratégica como de acciones filantrópicas o mediante alianzas y otras acciones colectivas.

## Modelo responsable y sostenible en la cadena de suministro

Consideramos primordial fomentar un modelo comercial basado en la proximidad con el objetivo de crear beneficios, tanto económicos como sociales y ambientales, en nuestro entorno. Por eso, el 78,60 % de nuestros proveedores son de la provincia de Barcelona.

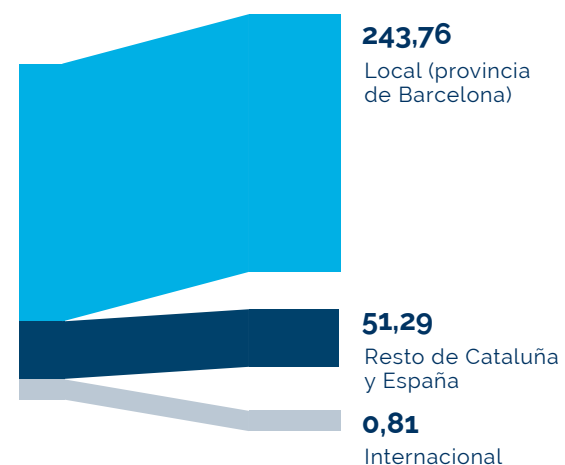
**296 M€**

De valor global generado en la cadena de suministro

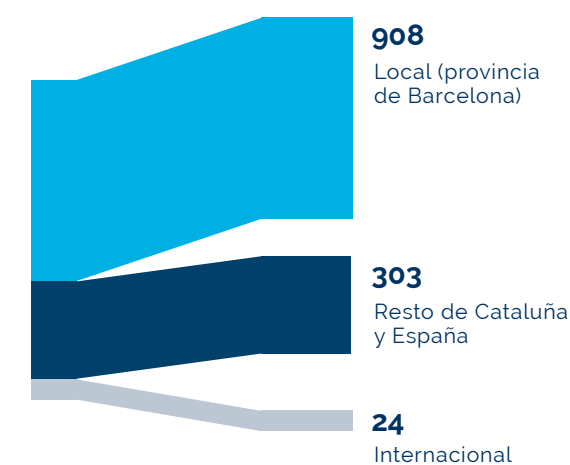
**78,6%**

De compra local

### Volumen de compras (M€)



### Número de proveedores



Velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor mediante procesos transparentes, objetivos e imparciales con las empresas proveedoras, a la vez que extendemos nuestros compromisos compartiendo con ellas las buenas prácticas y los valores que nos definen. Así, los proveedores se adaptan a nuestras necesidades técnicas, de calidad y productividad, pero también a nuestros criterios de sostenibilidad.

Para conseguirlo nos regimos por los documentos que configuran el marco ético de relación con los proveedores.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

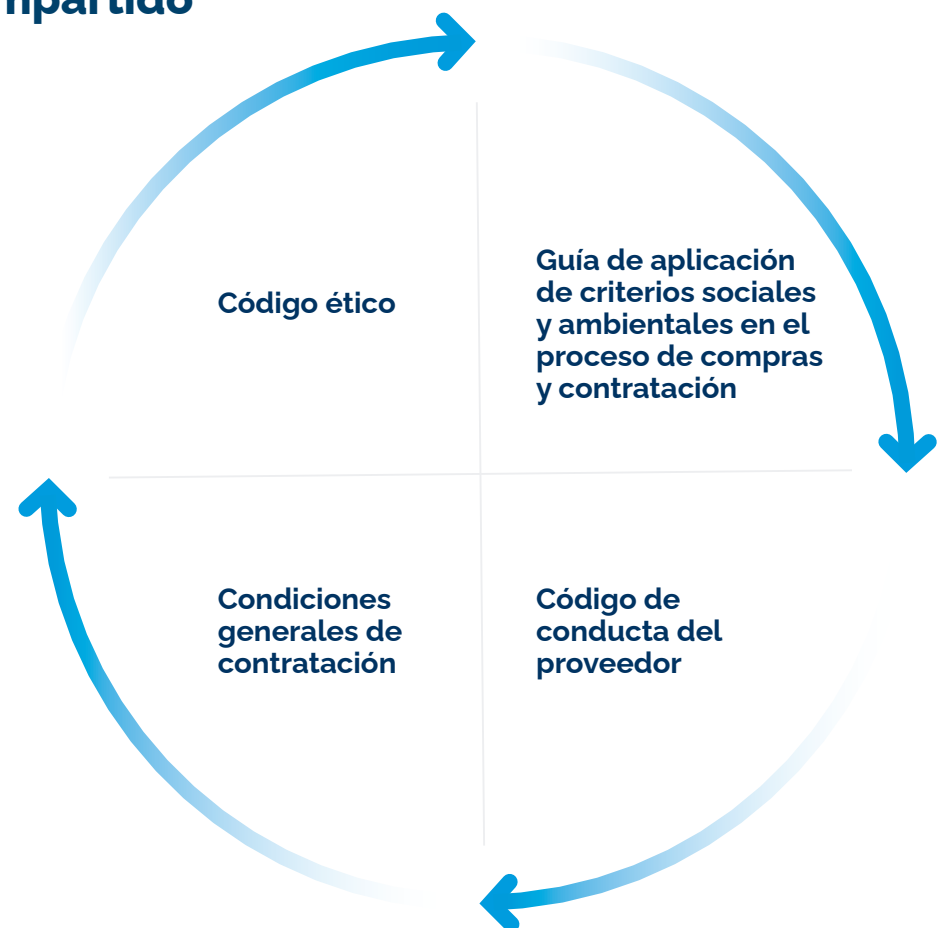
Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## 2 — Valor compartido

### Marco ético de relación



### Máxima implicación de la cadena de suministro

El impacto de la pandemia ha desencadenado la necesidad de una mayor colaboración con el tejido proveedor. Durante las primeras semanas del confinamiento, nos pusimos en contacto con los proveedores más críticos para la compañía para asegurar que el suministro de los materiales y productos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad no se viera afectado, puesto que prestamos un servicio esencial.

Se enviaron 224 comunicaciones a los principales proveedores, y la continuidad del servicio a lo largo de los primeros meses fue posible gracias a su implicación.

Durante el año 2020 se han incorporado criterios de valoración social, ambiental y de eficiencia energética en 35 de los procedimientos de licitación

El 83 % del volumen de compra de 2020 ha sido certificado en RSC, superando el objetivo definido en el plan de acción Aigües 2020 (74,47 %)

# Estrategia transformadora con visión de futuro

En Aigües de Barcelona trabajamos conjuntamente con los grupos de relación para dar soluciones efectivas y reales a los retos ambientales y sociales, creando así cadenas de valor.



## Estrategia de Aigües de Barcelona 2015-2020, cerrando un ciclo

Orientados siempre al beneficio común, la estrategia de sostenibilidad Aigües 2020 nos ha acompañado durante 5 años, definiendo nuestra hoja de ruta y creando una base sólida para una gestión eficiente y sostenible del agua en beneficio de todos los agentes.

A las puertas de 2021, hemos hecho balance y podemos afirmar que hemos conseguido el 89,47 % de los objetivos definidos en 2015. Hemos conseguido hitos muy importantes en los tres ámbitos, Personas, Ciudad y Agua; y en aquellos en los que a pesar de los esfuerzos no hemos conseguido el objetivo, hemos determinado distintos planes de acción que nos permitirán conseguirlos en el futuro.

Así pues, seguimos trabajando para mejorar el Agua No Registrada (ANR). La situación de confinamiento de este 2020 no nos ha permitido llevar a cabo los planes de mantenimiento tal y como están establecidos, y aunque no hemos conseguido el porcentaje de energía verde producida en el cómputo del periodo 2015-2020, sí que lo hemos conseguido.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
<b>Garantizar el acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad</b>	Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana de BCN en situación de vulnerabilidad económica Número de familias acogidas a BFS, tarifa social o medidas de flexibilidad de pago	35.675	42.838	47.526	
<b>Gestionar el servicio de manera transparente basándonos en el diálogo con nuestros grupos de relación</b>	Mejorar un 5% la percepción global de la satisfacción con el trabajo en Aigües de Barcelona del año 2015 (7,4) Índice de satisfacción de las personas trabajadoras	--	7,60	*--	
	Mejorar un 5% el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona del año 2015 (7,1) Índice de satisfacción de los ciudadanos	7,73	7,75	**7,36	
	Mejorar un 10% la satisfacción de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016 (6,8) Índice de satisfacción de los proveedores	7,20	7,50	7,90	
	Aumentar un 10% el volumen de compra realizada con criterios de sostenibilidad (RSC) del año 2015 (67,70%) Volumen de compra con criterios de RSC	66,38 %	51,00 %	83,00 %	

(\*) En 2020 no se ha realizado encuesta de clima a las personas trabajadoras.  
 (\*\*) El índice de satisfacción de los ciudadanos ha resultado todos los años por encima del objetivo establecido, excepto en 2020, debido a un aumento de las reclamaciones en el contexto de pandemia. Así pues, el objetivo de ciclo se ha cumplido.

<b>Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable</b>	Conseguir un valor del 35% de mujeres en cargos directivos o de mandos Porcentaje de mujeres en cargos directivos o de mandos	33,33 %	33,33 %	36,07 %	
	Reducir un 20% el índice de gravedad de accidentes del año 2015 (0,51) Índice de gravedad de accidentes	0,27	0,35	0,05	
	Reducir un 20% el índice de frecuencia de accidentes del año 2015 (13,43) Índice de frecuencia	7,54	10,24	5,24	
	Ampliar las medidas de bienestar personal al 70% de la plantilla Porcentaje de trabajadores que disfrutan de medidas de bienestar personal	63,29 %	62,91 %	**61,77 %	
	Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre los trabajadores Porcentaje de trabajadores que participan en proyectos de innovación y conocimiento	24,00 %	26,38 %	***45,57 %	

(\*\*) Durante los últimos años se han implantado muchas medidas de bienestar personal (aunque no queden reflejadas en este índice), ya que incluye al colectivo operario (plantilla sujeta a turnos).  
 (\*\*\*) Este % incluye las personas trabajadoras que participan en las redes de intraemprendimiento innovAB e Influencers Digitales; en proyectos de financiación pública, como Core Team en los entornos de colaboración del Grupo Suez, y en las sesiones de transferencia de conocimiento y cultura de la innovación enmarcados como Innovation Coffee, Knowledge Coffee y webinars GeCon.



Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
<b>Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora</b>	Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía Volumen de agua introducida en el sistema (litros/hab./día)	182,83	184,22	177,24	
	Reducir el volumen de fuga equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes Reducción del Agua No Registrada en habitantes equivalentes (125 litros/hab./día)	32.386	17.001	*--	
	Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso del agua regenerada Recursos alternativos: capacidad de retorno de agua prepotable	2,14 %	8,10 %	7,12 %	

(\*) El empeoramiento del indicador de reducción de ANR durante el 2020 se ha debido a varias circunstancias: a la situación COVID-19; y, especialmente durante el periodo de emergencia, se redujo notablemente la actividad preventiva de búsqueda de fugas, así como de búsqueda de fraudes y la renovación de tuberías, acometidas y contadores.



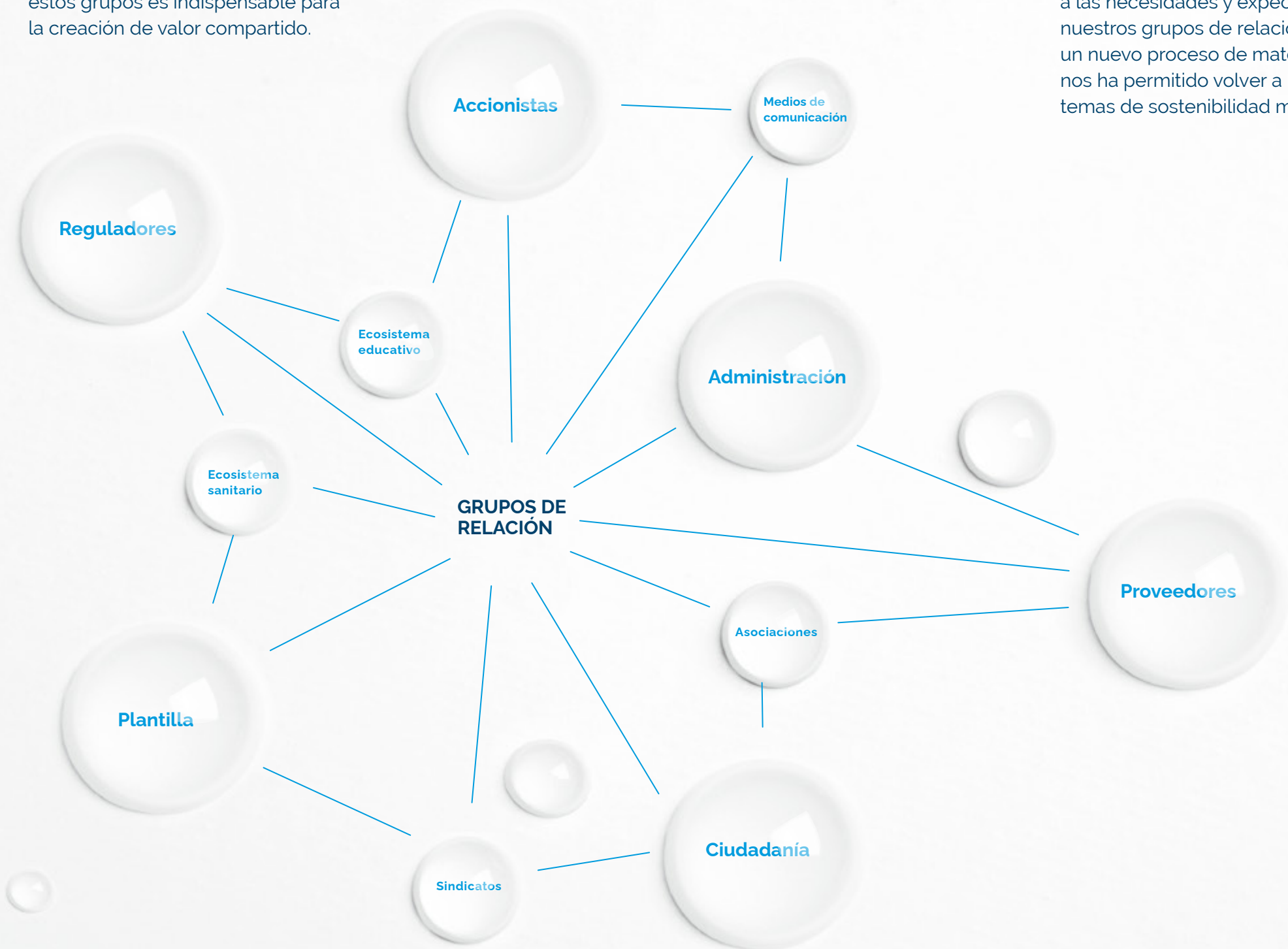
Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
<b>Reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub></b>	Reducir un 10% la emisión de toneladas de CO <sub>2</sub> respecto al año 2015 (138.270.15 t CO <sub>2</sub> equivalentes) Porcentaje de reducción de toneladas de CO <sub>2</sub> emitidas respecto al año 2015 (138.270.15 t)	40,60 %	41,20 %	*53,66 %	
	Aumentar un 10% la energía verde generada respecto a la generada en 2015 (16.178.032 kWh) kWh generados de energía verde	18.842.120	21.228.583	17.539.151	
	Reciclar el 50% de las tierras generadas en las obras de canalización Porcentaje de tierras reutilizadas respecto al total	17,00 %	85,78 %	81,50 %	
<b>Desarrollar acciones para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático en nuestro ámbito de actuación</b>	Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona Número de proyectos que fomenten la biodiversidad	13	9	9	
	Mantenerse entre las cinco grandes ciudades europeas con menos consumo doméstico Consumo doméstico por habitante y día (litros/hab./día)	103,44	103,77	109,24	
	Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (LBG)**	82	148	82	

(\*) Considerando que Aigües de Barcelona está adherida a los acuerdos voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático, el valor de la huella se calcula con factores de emisión de 2019, publicados en marzo-abril de 2020. El valor de la huella definitiva con factores de 2020 se incluirá en la Memoria de Sostenibilidad que la compañía publica dentro del año en curso. (\*\*) Metodología London Benchmark Group.

1	Sobre Aigües de Barcelona
2	Valor compartido
3	El equipo humano, talento que se compromete
4	Responsables con el medioambiente
5	Implicados con la sociedad

# Escucha activa, diálogo y gestión responsable

Aigües de Barcelona quiere generar valor para todos sus grupos de relación. El diálogo permanente con estos grupos es indispensable para la creación de valor compartido.



En el año 2020, una vez más, y en un contexto muy complicado de pandemia mundial, hemos querido acercarnos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación a través de un nuevo proceso de materialidad, que nos ha permitido volver a identificar los temas de sostenibilidad más relevantes.

## ■ Consultas con nuestros grupos de relación

9 Entrevistas personales

5 Foco grupo



684 Encuestas

### Foco grupo



**Ecosistema sanitario:** hospitales, centros de atención primaria, etc.

**Ecosistema asociativo:** entidades del tercer sector, asociaciones vecinales, entidades ambientales, etc.

**Ecosistema educativo:** escuelas, institutos, universidades, etc.

**Personas trabajadoras**  
**Ciudadanía**

### Entrevistas



**Reguladores:** Agencia Catalana del Agua y Área Metropolitana de Barcelona

**Accionista:** CriteriaCaixa

**Administración pública:** Agencia de Salud Pública de Barcelona y Centro de Coordinación Operativa de Cataluña

### Encuestas



**Medios de comunicación**

**Ciudadanía**  
**Proveedores**

**Administración pública**

**Personas trabajadoras**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

Temas prioritarios y expectativas de los grupos de relación



La gestió responsable

Memoria anual 2020

	Clientes	Ecosistema educativo	Sindicatos	Personas trabajadoras	Ecosistema sanitario	Ecosistema asociativo	Medios de comunicación	Proveedores	Administraciones públicas	Accionistas	Reguladores
Cultura organizacional	Buen gobierno y transparencia					●	●	●	●		●
	Gestión del riesgo y continuidad del servicio		●	●		●	●	●	●	●	
	Ética y compliance		●			●	●	●	●	●	
Medio	Transparencia en la gestión del servicio				●		●	●	●		
	Calidad del agua potable	●			●		●	●	●		
	Propiedades organolépticas del agua	●	●	●	●		●	●	●		
	Reutilización del agua tratada			●	●		●	●	●	●	●
	Disponibilidad del agua	●		●	●	●		●	●		●
Ciudad	Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación	●	●	●	●		●			●	●
	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	●	●			●	●		●		●
	Eficiencia energética	●		●		●	●	●	●		
	Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO <sub>2</sub>	●		●		●	●	●	●		●
	Residuos y economía circular		●				●			●	
	Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar	●	●	●		●	●	●	●		
	Preservación de la biodiversidad	●	●	●		●	●	●	●		
Personas	Claridad de la factura		●				●		●		
	Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad		●	●		●	●	●	●	●	
	Medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo			●	●	●					
	Compensación y prestaciones a la plantilla			●			●			●	
	Seguridad y salud	●		●		●		●		●	

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

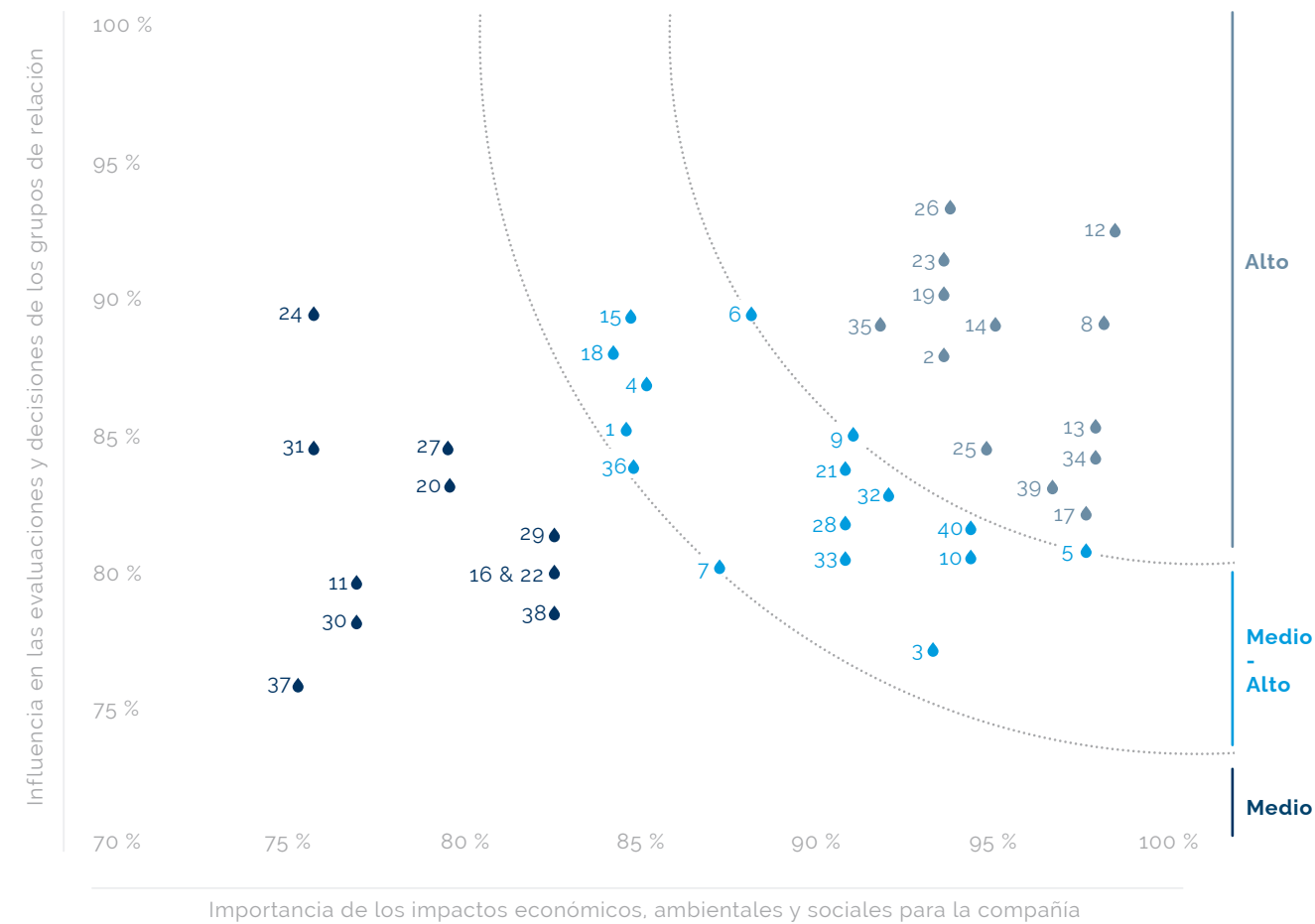
Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## 2 — Valor compartido

### Matriz de materialidad



- |    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| 12 | Reutilización del agua tratada   | 32 | Formación y desarrollo de nuestros profesionales   |
| 13 | Disponibilidad del agua  | 28 | Satisfacción de los usuarios   |
| 8  | Calidad del agua potable   | 4  | Ética y <i>compliance</i>  |
| 26 | Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad                    | 15 | Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua                            |
| 14 | Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación              | 33 | Captación de talento   |
| 23 | Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar  | 3  | Gestión de la comunicación y la reputación   |
| 19 | Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO <sub>2</sub> | 7  | Gestión público-privada del agua   |
| 34 | Diversidad e igualdad  | 18 | Eficiencia energética  |
| 17 | Sostenibilidad de las inversiones  | 1  | Buen gobierno y transparencia  |
| 39 | Empleabilidad  | 36 | Diálogo y relación con las personas trabajadoras   |
| 2  | Gestión del riesgo y continuidad del servicio  | 24 | Preservación de la biodiversidad   |
| 25 | Claridad de la factura   | 22 | Colaboración en la identificación en las aguas residuales de la COVID-19 u otros indicadores |
| 9  | Propiedades organolépticas del agua  | 29 | Gestión de datos y ciberseguridad  |
| 35 | Seguridad y salud laboral  | 16 | Transferencia de conocimientos e innovación  |
| 5  | Viabilidad financiera y a largo plazo  | 27 | Medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo  |
| 40 | Desarrollo de la comunidad local   | 38 | Alianzas y colaboraciones  |
| 10 | Tecnologías inteligentes   | 31 | Medidas de conciliación a empleados  |
| 6  | Transparencia en la gestión del servicio   | 20 | Minimización del impacto de las operaciones  |
| 21 | Residuos y economía circular   | 11 | Eficiencia en las redes de distribución del agua   |
|    |  | 30 | Compensación y prestaciones a los empleados  |
|    |  | 37 | Relación con los proveedores y gestión responsable de las compras                            |

## Contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Las Naciones Unidas han definido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030, objetivos a los que Aigües de Barcelona contribuye de manera activa

### Contribución de Aigües de Barcelona a los ODS

- cd Contribución directa
- cc Contribución complementaria

### Ejes de acción

## Piensa globalmente, actúa localmente

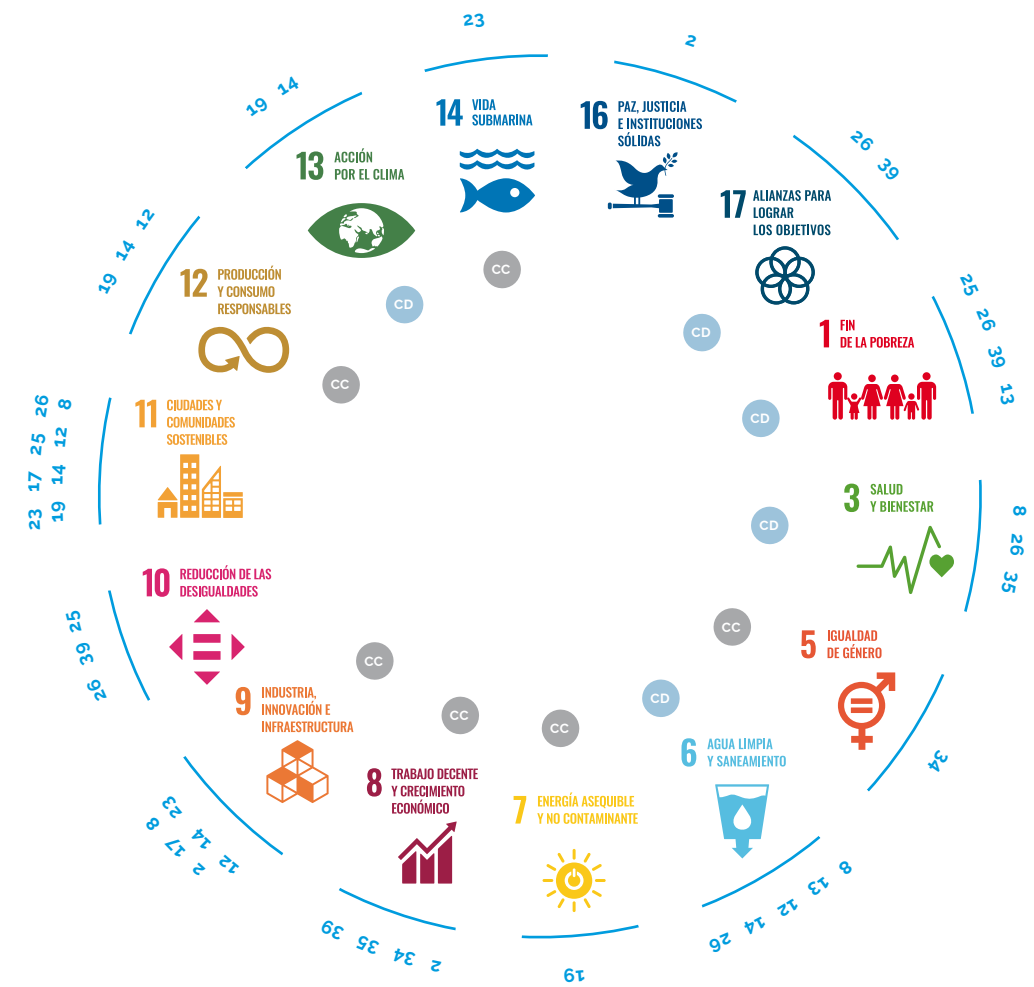
Estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que tratan retos globales a partir de problemas locales.

### Soluciones específicas

Estrategias enmarcadas en el plan de acción Aigües 2030 que desarrollan soluciones específicas y reproducibles para tratar retos concretos.

### Alianzas como motor

Colaboraciones con otros actores para multiplicar el impacto y dar respuesta a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible de manera directa o indirecta.



### Temas materiales

- |    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| 12 | Reutilización del agua tratada   | 19 | Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO <sub>2</sub> |
| 26 | Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad          | 34 | Diversidad e igualdad  |
| 8  | Calidad del agua potable   | 2  | Gestión del riesgo y continuidad del servicio  |
| 13 | Disponibilidad del agua  | 17 | Sostenibilidad en las inversiones  |
| 14 | Gestión y adaptación a los impactos de los fenómenos climatológicos derivados del cambio climático | 39 | Empleabilidad  |
| 23 | Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar                                | 35 | Seguridad y salud laboral  |
|    |  | 25 | Claridad de la factura   |

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## Agenda Aigües de Barcelona 2030

Con el compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a un ecosistema biodiverso, resiliente y próspero, en 2020 hemos trabajado en la elaboración de la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, que se convertirá en el eje vertebrador de la estrategia de la compañía para los próximos años y, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por las Naciones Unidas, debe permitirnos afrontar los grandes retos actuales y futuros.

La Agenda se ha elaborado a partir de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación (análisis de materialidad) y de un proceso de cocreación interna a partir de equipos transversales y multidisciplinares con la participación de varios colaboradores externos.

### Principios orientadores de la Agenda Aigües de Barcelona 2030

#### Creación de valor social, ambiental y económico



#### Gobernanza

Participación y codiseño con los grupos de relación



#### Implicación social

Contribución a resolver los problemas sociales y ambientales de la Barcelona metropolitana



#### Sostenibilidad y neutralidad climática

Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a la transición ecológica y a la acción climática



#### Transparencia y escucha activa

Diálogo abierto con clientes y ciudadanía; rendición de cuentas



#### Innovación y empoderamiento

Innovación como eje de transformación empoderando a todas las personas y estableciendo un entorno de emprendimiento interno y externo

Una estrategia fundamentada en la transparencia y en una gobernanza responsable

## Innovación de referencia

Lideramos un ecosistema de actividad en I+D+i, con voluntad de consolidar Barcelona como un referente en innovación y gestión eficiente del ciclo del agua

Nuestro compromiso con la innovación se fundamenta en líneas de investigación que fomentan la generación de valor social, económico y ambiental en todos los proyectos, lo cual posiciona Aigües de Barcelona como referente en el ecosistema de innovación del área metropolitana de Barcelona.

Como compañía, lo que nos mueve en el marco de la innovación es ser un referente por la organización desarrollada en cualquier proceso de innovación y transformación, por aportar

valor a la actividad a partir del conocimiento y la innovación de la gestión del ciclo integral del agua y de su impacto, y por apostar por la transversalidad, la colaboración, los resultados tangibles y el compromiso con la sociedad.

Nuestro trabajo 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.

### Impacto en las redes de conocimiento



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



## 2 — Valor compartido

### Líneas de investigación, desarrollo e innovación

Aigües de Barcelona trabaja en 6 líneas de investigación, que fomentan la generación de valor social, económico y ambiental en todos los proyectos de innovación, siendo un agente activo en el ecosistema innovador de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana.



#### ■ Líneas de investigación

 Recursos alternativos

 Medioambiente y salud

 Impacto del cambio global

 Agua y energía

 Gestión eficiente de infraestructuras

 Gestión de la demanda de agua

#### ■ Ejes de actuación

##### Calidad y medioambiente

- Detección de eventos
- Monitoreo de la calidad del agua
- Economía circular: fuentes alternativas
- Indicadores

##### Conocimiento

- Emprendimiento y talento en red
- Cultura de la innovación
- Transferencia de conocimiento

##### Eficiencia y digitalización

- Optimización de las operaciones
- Sensórica y seguimiento
- Gestión de datos
- Economía circular y valorización
- Automatización de procesos y robótica

##### Grupos de relación

- Reputación y transparencia
- Educación y sensibilización
- Impacto social
- Diálogo y proximidad

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

#### ■ Despliegue de proyectos por ejes de actuación durante 2020

Líneas de investigación	Proyectos	Calidad y medioambiente	Conocimiento	Eficiencia y digitalización	Grupos de relación
Recursos alternativos	2	1	2		
Impacto del cambio global	30	10	26	9	16
Gestión eficiente de infraestructuras	45	9	16	27	6
Medioambiente y salud	27	16	9	1	6
Agua y energía	3	2	2		1
Gestión de la demanda de agua	7	1	3	6	5
<b>Total</b>	<b>114</b>				



## Programas de innovación

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

Tipología de programas:



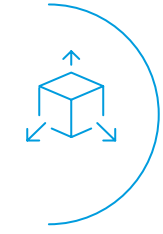
### Innovación y transformación

- Red InnovAB
- Influencers Digitales



### Investigación y desarrollo

- Cetaqua
- Laboratorio de calidad
- Doctorados industriales
- Otras colaboraciones



### Innovación abierta

- Tech4climate
- Start4big
- Otras colaboraciones

La innovación abierta representa un pilar fundamental de la estrategia de innovación de Aigües de Barcelona y ha generado un ecosistema de colaboraciones y alianzas estratégicas imprescindible



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Red InnovAB

El rol de transmisores de la innovación y de colaboradores para descubrir y crear soluciones adecuadas a retos planteados para mejorar el procedimiento de trabajo de Aigües de Barcelona.

## Objetivos

Identificar proyectos impulsados para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y el medioambiente centrados en los tres ejes de la estrategia de la compañía: Agua, Personas y Ciudad.

## Descripción

Aigües de Barcelona ha sido siempre una entidad inmersa en un proceso constante de adaptación a un entorno que cambia, por lo que la innovación siempre ha formado parte de nuestra identidad.

Actualmente Aigües de Barcelona apuesta, más que nunca, por el espíritu innovador y la inteligencia colectiva, convencidos de que es la manera de seguir siendo un referente, de ámbito mundial, en el ciclo integral del agua.

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, que tiene por objetivo identificar e impulsar proyectos que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía basados en el 'tridente' Agua, Personas y Ciudad.

**Durante el año 2020, la red InnovAB ha cerrado 5 proyectos y ha mantenido activos los siguientes:**

- **Aqualineras.** Definición de un servicio codificado para suministrar agua en camiones a la vía pública (poniendo el foco en el agua regenerada).
- **Hipercloración de tuberías.** Mejora en los procedimientos de recloración de depósitos y de hipercloración de tuberías.
- **Medición continua.** Optimización de los equipos de medición de la tensión continua para trabajos en baterías de contadores, para mejorar la seguridad y la prevención de riesgos laborales.
- **Manipulación de las tapas.** Implementación de una solución más ergonómica y segura para la manipulación de las tapas.
- **Llave de llavero.** Modificación y optimización de la herramienta de abertura y cierre de válvulas de distribución de la red hidráulica situadas en la calle.
- **Soundwater.** Test de aplicación digital basado en internet y en la inteligencia artificial para localizar fugas de agua en tuberías y ramales.
- **Watersen.** Validación de la instalación de dispositivos para realizar detecciones del paso de agua para pruebas de detección de fraudes en los ramales contra incendios.
- **Herramienta de diálogo con nuestros grupos de relación.** Identificación y diseño de una herramienta colaborativa para monitorear y trazar el diálogo con los diferentes grupos de relación de Aigües de Barcelona.
- **Mapa de la biodiversidad de Aigües de Barcelona.** Mapeo y geolocalización de las acciones de protección y promoción de la biodiversidad realizadas en Aigües de Barcelona a través de un plano interactivo.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

3

# El equipo humano, talento que se compromete

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## El equipo humano, talento que se compromete

# Fomentamos el desarrollo profesional y el bienestar de las personas que trabajan en Aigües de Barcelona

El trabajo del personal de Aigües de Barcelona durante la pandemia para garantizar el servicio con la misma calidad de siempre se ha realizado con un gran compromiso con la organización y la sociedad.

La implicación y la adaptabilidad de las personas que forman parte del equipo humano de la compañía son el resultado del trabajo permanente de puesta en valor del talento y de fomento del bienestar de las personas y de la formación y la cultura de la equidad, la seguridad y la salud.

En Aigües de Barcelona trabajamos para crear un buen clima organizacional y elaboramos políticas y procesos que se centran 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.

Aigües de Barcelona presta un servicio esencial mediante infraestructuras críticas, y a causa de la pandemia de la COVID-19 se ha adaptado el procedimiento de trabajo a las nuevas realidades. Toda la plantilla lo ha hecho posible.



Aigües de  
Barcelona

La gestió  
responsable

Memoria anual 2020

Índice

Pég. 29

1

Sobre  
Aigües de  
Barcelona

2

Valor  
compartido

3

El equipo  
humano,  
talento que se  
compromete

4

Responsables  
con el  
medioambiente

5

Implicados  
con la  
sociedad



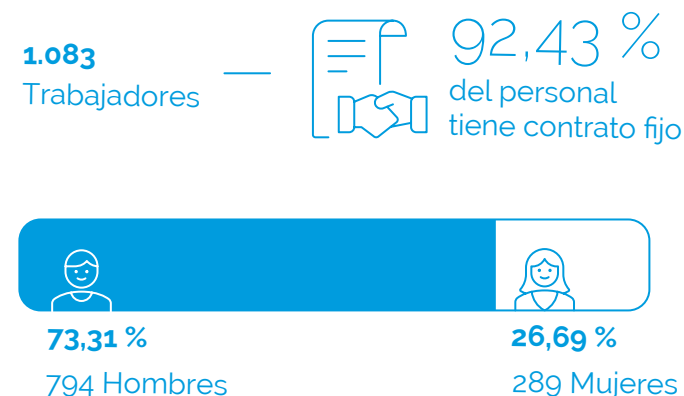
# Favorecemos el desarrollo profesional

Somos un buen sitio para trabajar, donde las personas se sienten valoradas e incentivadas y pueden potenciar su formación y su desarrollo personal y profesional. Por eso establecemos formación continuada para nuestra plantilla, y lo hacemos con la perspectiva de dotarla de conocimientos útiles para desempeñar su tarea y para hacerlo con el uso de las metodologías y herramientas más de vanguardia.

La creación de planes de carrera dentro de la organización también es fundamental para retener talento y mejorar la satisfacción del equipo humano. Disponemos de un sistema de gestión del desempeño que permite procesos de promoción interna con garantías de objetividad y de igualdad de condiciones, al mismo tiempo que identifica las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora.



Los trabajadores son el activo más valioso de Aigües de Barcelona y el pilar esencial para el desarrollo de la actividad



## Liderazgo femenino efectivo

Fomentamos el desarrollo profesional de las mujeres de la organización mediante la participación en diferentes programas:

- Talentia360 Mujeres Directivas, programa de la Escuela de Organización Industrial en colaboración con el Instituto de la Mujer y por la Igualdad de Oportunidades
- Bootcam Impulsa para mujeres directivas
- Lead Mentoring de CaixaBank
- Comité de Dirección Ejecutivo paritario (50 % / 50 %) y paridad en los distintos órganos de gobernanza. En los Comités de Transformación y de Acción de la compañía también se ha conseguido la paridad de género (40 % / 60 %)

# Igualdad y diversidad en el entorno de trabajo

Disponemos de un plan de igualdad y diversidad que asegura el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de nuestra organización.

Tenemos como objetivos:

- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualdad de 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 diferentes esferas de la vida.
- Consolidar, de manera transversal, los criterios de comunicación inclusiva y no sexista.
- Velar por un entorno saludable y libre de riesgos con perspectiva de género.
- Velar por un entorno de trabajo libre de acoso.

En 2020, Aigües de Barcelona ha seguido trabajando en la negociación del segundo Plan de igualdad de la organización

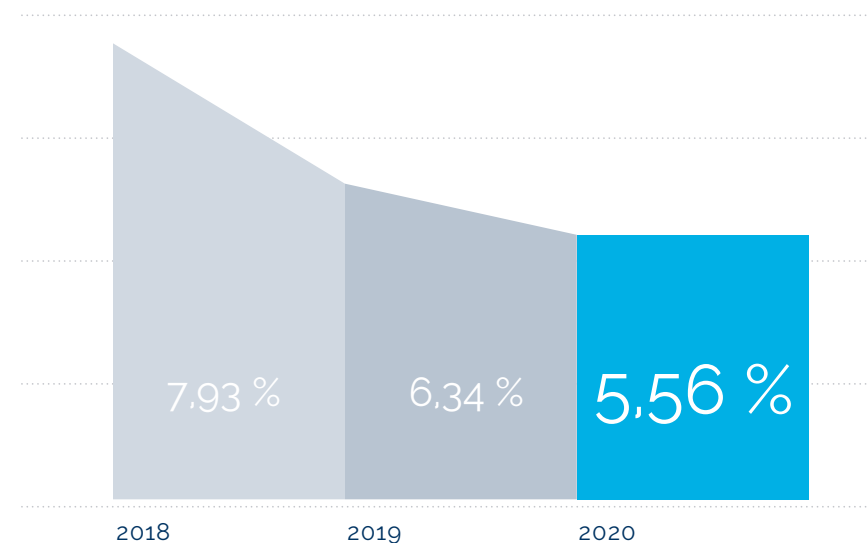
Tenemos un convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, con el objetivo de que en 2021 el número de mujeres en este órgano sea del 30 %; en 2020 se ha conseguido el objetivo, con un 31,25 %

50 % de mujeres en el Comité de Dirección

Durante el año 2020, Aigües de Barcelona ha calculado el porcentaje de brecha salarial entre trabajadores y trabajadoras. Aunque es cierto que se evidencia brecha salarial, estamos satisfechos de nuestra trayectoria en la apuesta por la igualdad; hay que destacar la **reducción de la brecha del 2,37 % respecto al 2018.**



■ Brecha salarial



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



## ■ Apostamos por la conciliación personal, familiar y laboral

La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es una política estratégica que genera múltiples beneficios que impactan tanto en las personas como en la organización. Nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde la conciliación sea una realidad es firme.

Actualmente disponemos de un catálogo que incluye 94 medidas de conciliación que van más allá de lo que establece la legislación vigente:

- **46 medidas sobre la calidad del trabajo**
- **21 medidas de flexibilidad temporal y espacial**
- **9 medidas de apoyo a la familia**
- **11 medidas de desarrollo personal y profesional**
- **7 medidas en el ámbito de la igualdad de oportunidades**

En 2020 hemos renovado la Certificación Efr otorgada por la Fundación Más Familia, adquiriendo un nivel superior de certificación (nivel "B" de empresa ProActiva en materia de conciliación laboral), y hemos trabajado en nuevas acciones:

- **Encuesta sobre conciliación**
- **Adhesión al Charter del Teletrabajo y Flexibilidad Laboral, iniciativa impulsada por la Fundación Más Familia**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



## Hacia nuevos modelos de trabajo: *smart working*

Durante el año 2020 hemos trabajado en un nuevo modelo de *smart working*, con el objetivo de dotar a nuestro personal de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de manera completamente autónoma.

Este nuevo modelo está basado en 4 ejes:



- Sin asignación de mesa
- Movilidad interna
- Espacios abiertos
- De despacho a sala de reuniones

- Nuevos liderazgos
- Trabajo por proyectos
- Estructura ágil
- Comunicación en entornos virtuales

- Oficina sin papel
- Digitalización de los procesos

- Equipos portátiles
- Office 365
- Telefonía IP

### Impulso del teletrabajo

Durante el año 2020, gran parte de los equipos técnicos y administrativos de la empresa han trabajado a distancia, principalmente en su domicilio, para salvaguardar la salud de nuestros trabajadores en relación con la pandemia.

Aigües de Barcelona ya disponía de un programa piloto de teletrabajo, con 120 personas de su central. Con la declaración del estado de alarma, pasan a teletrabajar 696 personas (el 100 % de las personas que pueden teletrabajar), y se aplican varias medidas: cambio de ordenador de sobremesa a portátil, proveimiento de auriculares e implantación de la VPN (de telefonía fija a digital) y de *software* para reuniones en remoto. Todo ello posibilita implantar el teletrabajo con éxito en menos de 15 días. La prueba piloto y las formaciones adecuadas ya habían validado la solución.

Aigües de Barcelona también ha puesto a disposición de este personal sillas ergonómicas y pantallas de visualización de datos con el objetivo de mejorar la ergonomía en el domicilio de trabajo y prevenir la aparición de trastornos musculoesqueléticos.

El impulso al teletrabajo se ha acompañado de formación en herramientas digitales, Office 365, trabajo en remoto y ciberseguridad.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



# Bienestar de las personas, teletrabajo y smart working

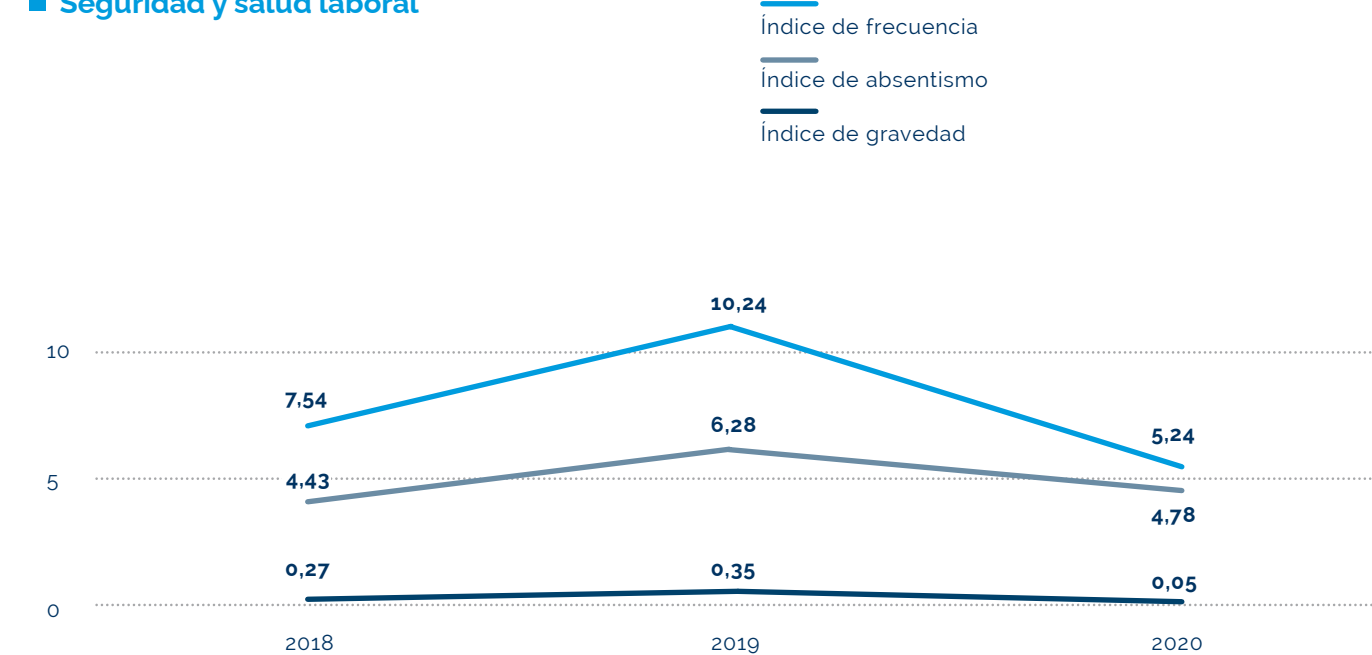
Aigües de Barcelona está comprometida a contribuir en el bienestar de la plantilla, mejorando sus condiciones de trabajo, fomentando el teletrabajo y promocionando los hábitos saludables que permitan garantizar su calidad de vida.

## La cultura justa de la seguridad y la salud laboral

Además de cumplir con los requisitos establecidos en las distintas normativas, Aigües de Barcelona ha 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 manera continua el desarrollo de la seguridad y salud laboral en el trabajo.

Como órganos de consulta, participación y comunicación, Aigües de Barcelona tiene constituidos 13 comités de seguridad y salud laboral, formados de manera paritaria por personas delegadas de prevención y representantes de la plantilla, y donde participan miembros del Servicio de Prevención.

### Seguridad y salud laboral



Fruto de la cultura de la prevención y la seguridad establecida en Aigües de Barcelona, la implantación de los procedimientos y la metodología para asegurar que no existen brotes de coronavirus en el entorno laboral ha sido un éxito

Aunque durante el año 2020 se han impartido varios cursos de formación, el grueso más importante se ha destinado a formar al 100 % de la plantilla en activo sobre las medidas preventivas para la gestión de la COVID-19 y los planes de vuelta a la normalidad de los centros de trabajo, dedicando a ello un total de 91 sesiones

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## Protección contra la COVID-19



Los estándares de protección aplicados por Aigües de Barcelona para trabajar de manera segura se han basado en las recomendaciones establecidas por las autoridades competentes (el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud); destacan los siguientes:



+ **Planes de trabajo específicos** para cada ámbito de trabajo con el fin de mantener el funcionamiento como servicio mínimo esencial, garantizando la máxima seguridad del personal ante la COVID-19:

- El servicio de teleoperadores se ofrece desde casa.
- El servicio de lectura manual de contadores y distribución de facturas se incorpora progresivamente al trabajo a partir del 25 de mayo.
- Las oficinas de atención al cliente están cerradas hasta el 8 de junio; a partir de esta fecha empieza la cita previa, con aforo limitado en las oficinas.

+ **Presencia permanente en las potabilizadoras y depuradoras.** Para asegurar la continuidad del servicio de agua, un número reducido pero esencial de personas se confina voluntariamente dentro de las instalaciones y realiza turnos de 12 h durante 15 días en las grandes instalaciones o durante 1 semana en algunas EDAR más pequeñas. La empresa habilita autocaravanas y servicios de *catering* y garantiza controles médicos y asistencia sanitaria y psicológica.

+ **Campaña de comunicación en relación con la COVID-19 y la evolución de la pandemia.** Comunicados internos dirigidos a toda la plantilla, determinando las estrategias adoptadas por la compañía para adaptarse a los nuevos escenarios de la pandemia. Así mismo, se informa de las medidas básicas de autoprotección a aplicar, tanto en el ámbito laboral como en el personal, para reducir el riesgo de contagio.

+ **Entrega de mascarillas** para proteger al personal durante la jornada laboral (datos contabilizados hasta mediados de noviembre):

- 112.636 unidades de mascarillas quirúrgicas
- 22.784 unidades de mascarillas autofiltrantes FFP2
- 1.710 unidades de mascarillas autofiltrantes FFP3 (en este caso, para ofrecer continuidad a la operación donde sea necesario utilizar esta tipología de protección)

+ **Dotación de dispensadores de gel hidroalcohólico** a todos los centros de trabajo para desinfectarse las manos, ubicándolos en los espacios donde no hay acceso al agua potable. También se han repartido unidades de gel hidroalcohólico para llevar en los vehículos.

+ **Dotación de productos desinfectantes** a todos los centros de trabajo para desinfectar las superficies de trabajo compartidas, así como los elementos/equipos de trabajo comunes/compartidos.

+ **Desinfecciones periódicas** de los centros y de los vehículos de trabajo con una empresa especialista como medida complementaria a las limpiezas diarias habituales.

+ **Establecimiento de medidas para garantizar la renovación del aire** de los espacios de uso compartido para evitar la acumulación de aerosoles en el ambiente.

+ **Dotación de mecanismos de control de la temperatura** corporal en los accesos a las instalaciones, en aplicación de los protocolos de toma de la temperatura en los centros de trabajo.

+ **Difusión de la información** respecto a la COVID-19 a través de los distintos canales existentes en la organización:

- Corner informativo
- Paneles virtuales
- Correos electrónicos
- Intranet
- Canales internos (ONA)
- Plataforma informática para la gestión documental Sigecal
- Disposición de señalética COVID-19

+ **Elaboración, distribución y formación sobre los planes de regreso** a toda la plantilla.

+ **Sesiones del Comité Intercentros:** seguimiento continuo, colaboración y diálogo constante entre la Dirección y la parte social sobre la situación de la organización durante la pandemia, así como comunicación sobre los planes de contingencia de las unidades operativas y los planes de retorno que afectaban a las áreas transversales.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## Vigilancia de la salud

Durante el año 2020 se han llevado a cabo varias campañas de promoción de la salud, destacando las relacionadas con la detección precoz de la COVID-19 con el fin de minimizar cualquier riesgo en situaciones de contacto estrecho y de detectar positivos asintomáticos entre el personal presencial.

Programas de prevención y promoción de la salud laboral en 2020:

- **Campaña de vacunación antigripal**
- **Control y seguimiento de casos COVID-19**
- **Realización de test de detección de la COVID-19 (test PCR y test serológico de anticuerpos)**
- **Atención y apoyo médico y psicológico al personal confinado**
- **Campaña de reducción de la hiperlipemia (colesterol/triglicéridos) y recomendación de dietas saludables**
- **Promoción de la salud física**
- **Apoyo en fisioterapia respiratoria en época de COVID-19**
- **Revisiones ginecológicas**
- **Ergonomía preventiva**
- **Realización de test de antígenos**

## Salud emocional y aspectos psicosociales

En el contexto de pandemia, la compañía ha ofrecido servicios de apoyo en salud emocional y aspectos psicosociales:

- **Servicio de psicología.** Con el fin de garantizar la continuidad del servicio de consultas, todas se llevan a cabo de manera telemática. En este sentido, con el objetivo de asegurar el desempeño en materia de protección de datos, se adaptan los protocolos y se establece que las personas que soliciten acceso a este servicio reciban por correo los documentos con la información relativa a esta cuestión y la política de privacidad por la que se rige el servicio. El abordaje y el seguimiento de cada caso se realizan tanto a través del correo genérico del servicio como por vía telemática e incluye el seguimiento de los casos previos a decretarse el estado de alarma.
- **Apoyo psicológico durante el estado de alarma.** Refuerzo psicológico con carácter proactivo dentro del plan de contingencia. Aigües de Barcelona constituye con sus propios medios una unidad de apoyo psicológico que trabaja en el seguimiento y apoyo al personal confinado en las plantas de tratamiento de agua.

Aigües de Barcelona ha obtenido el certificado ISO 45001 por su sistema de gestión de la seguridad y salud laboral



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Ocupación inclusiva y diversa

Para Aigües de Barcelona, las personas han sido siempre una prioridad. Por eso, durante el año 2020 nos hemos incorporado a la Red + D, que impulsa la Red Acoge, para avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades y que sean un modelo sostenible de gestión empresarial.

La equidad y el respeto efectivo a la diversidad forman parte de los principios orientadores de Aigües de Barcelona, fomentando una cultura que garantiza la igualdad de oportunidades para todos.

El reconocimiento del compromiso de Aigües de Barcelona en este ámbito es amplio y diverso:

- **Sello Bequal por nuestra acción en diversidad funcional**
- **Distintivo 'Igualdad en la Empresa'**
- **Adhesión a la iniciativa 'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'**
- **Sello Làbora 2020: otorgado por la ciudad de Barcelona como empresa responsable**
- **Distinción de la Fundació Catalana de l'Esplai por haber participado en el proyecto Joven Valor**



## Formación profesional dual

En 2020 se ha firmado un convenio de colaboración con el Departamento de Educación sobre formación profesional dual en el sector del agua. El acuerdo incluye un nuevo ciclo formativo de grado superior en Gestión del agua, que se imparte desde el inicio de curso en el Instituto Esteve Terradas de Cornellà de Llobregat. Los alumnos de este curso combinarán la formación teórica con prácticas en Aigües de Barcelona.

Se consolida el compromiso de Aigües de Barcelona con la generación de ocupación de calidad, el desarrollo de la economía local y las alianzas para hacer frente a los retos de futuro.

## Plan de doctorados industriales

La propuesta de colaboración de Aigües de Barcelona con el Plan de Doctorados Industriales de la Generalitat de Catalunya presenta rasgos diferenciales destacados, como por ejemplo la resolución de problemas aplicados, el acceso de los estudiantes a prototipos, la investigación colaborativa y aplicada, la formación específica en la industria o las nuevas oportunidades de carrera, así como la participación de profesionales altamente cualificados dentro del sector del agua.

Las convocatorias son anuales y tienen una duración de 3 años para cada proyecto de doctorado. Cinco estudiantes ya se han doctorado en Aigües de Barcelona y, durante el 2020, otros tres estudiantes han trabajado en su tesis.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



4

# Responsables con el medioambiente

Fotografía ganadora del Premio Interno Foto Colectania:  
Oscar Gamero Domínguez  
*Consecuencias humanas, delta del Ebro. 2020*

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Afrontamos la emergencia climática, que afecta directamente a la gestión de un recurso escaso como el agua, con estrategias de mitigación y de adaptación

Las características del clima mediterráneo en cuanto al régimen de lluvias y temperaturas, sumadas a la capacidad limitada de los ríos de las cuencas internas de Cataluña y al aumento progresivo de la demanda de agua, ya comportan un déficit de garantía de suministro, que irá en aumento si no se reduce su consumo y no se dispone de nuevos recursos.

La emergencia climática es una responsabilidad compartida entre administraciones, empresas y ciudadanía. Aigües de Barcelona se orienta cada vez más hacia el ahorro y la reutilización del agua regenerada en las plantas de depuración, aplicando las tecnologías más innovadoras y eficientes.

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



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

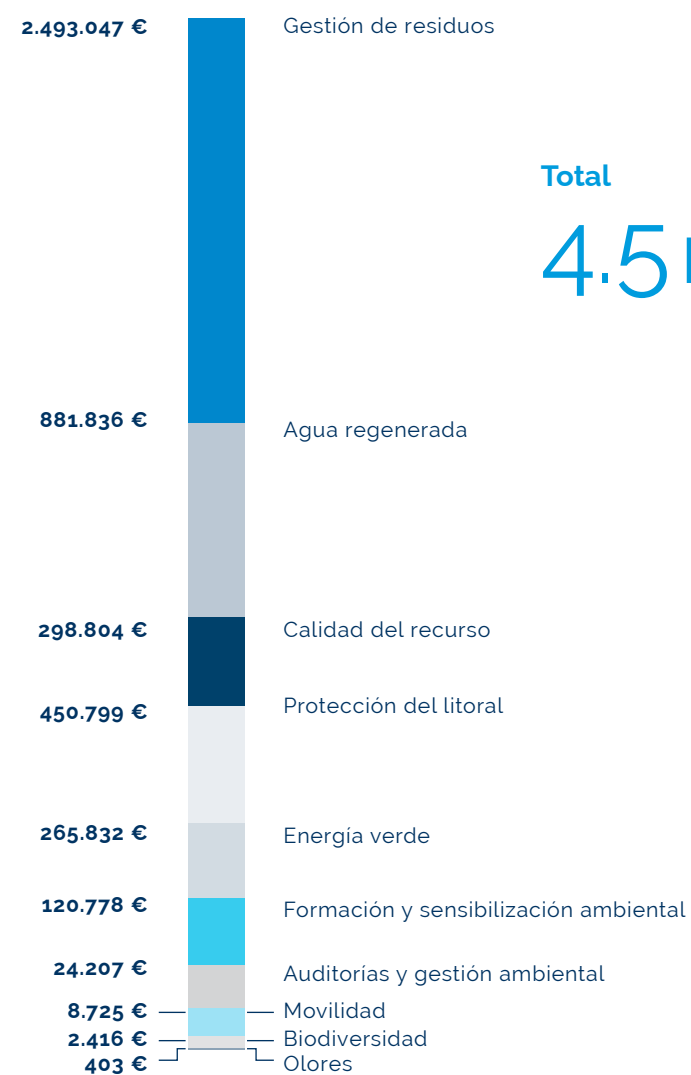
Implicados con la sociedad

# Compromiso con el medio natural

## Ejes de actuación

1. Gestión del agua de manera eficiente, sostenible e innovadora
2. Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>
3. Adaptación a las consecuencias del cambio climático

## Gasto ambiental



**Total**  
4.5 M€

En 2020, la compañía ha invertido 6,4 millones de euros en acciones destinadas al medioambiente; sin embargo, ha incurrido en 4,5 millones de euros en gastos con el objetivo de proteger y mejorar este ámbito

# Gestión del agua eficiente, sostenible e innovadora

En Aigües de Barcelona nos comprometemos a hacer una gestión eficiente y sostenible del agua, a buscar fuentes innovadoras y alternativas de captación y a concienciar a las personas sobre la necesidad de consumir este recurso de manera responsable.

Trabajamos para tener una red eficiente y para reducir el volumen de fugas, conscientes de la escasez de este bien tan preciado.

Garantizamos y ponemos en valor su calidad y nos comprometemos a proteger las masas de agua y a avanzar en la gestión global de los recursos hídricos. Estos son nuestros compromisos para una gestión excelente del agua.

## El agua, de dónde proviene

### Agua superficial



Procedencia:

- Cuenca del río Llobregat, a partir de los embalses de La Baells, de Sant Ponç y de La Llosa del Cavall
- Cuenca del río Ter, a partir de los embalses de Sau y de Susqueda

### Agua subterránea



Procedencia:

- Acuífero de La Vall Baixa y delta del Llobregat
- Acuífero del Besòs, recuperado para el abastecimiento mediante la aplicación de tecnologías de tratamiento avanzadas

### Agua de origen marino



Procedencia:

- Tratamiento de desalinización de la ITAM del Llobregat, ubicada en el margen izquierdo de la desembocadura del río, en el municipio de El Prat de Llobregat

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

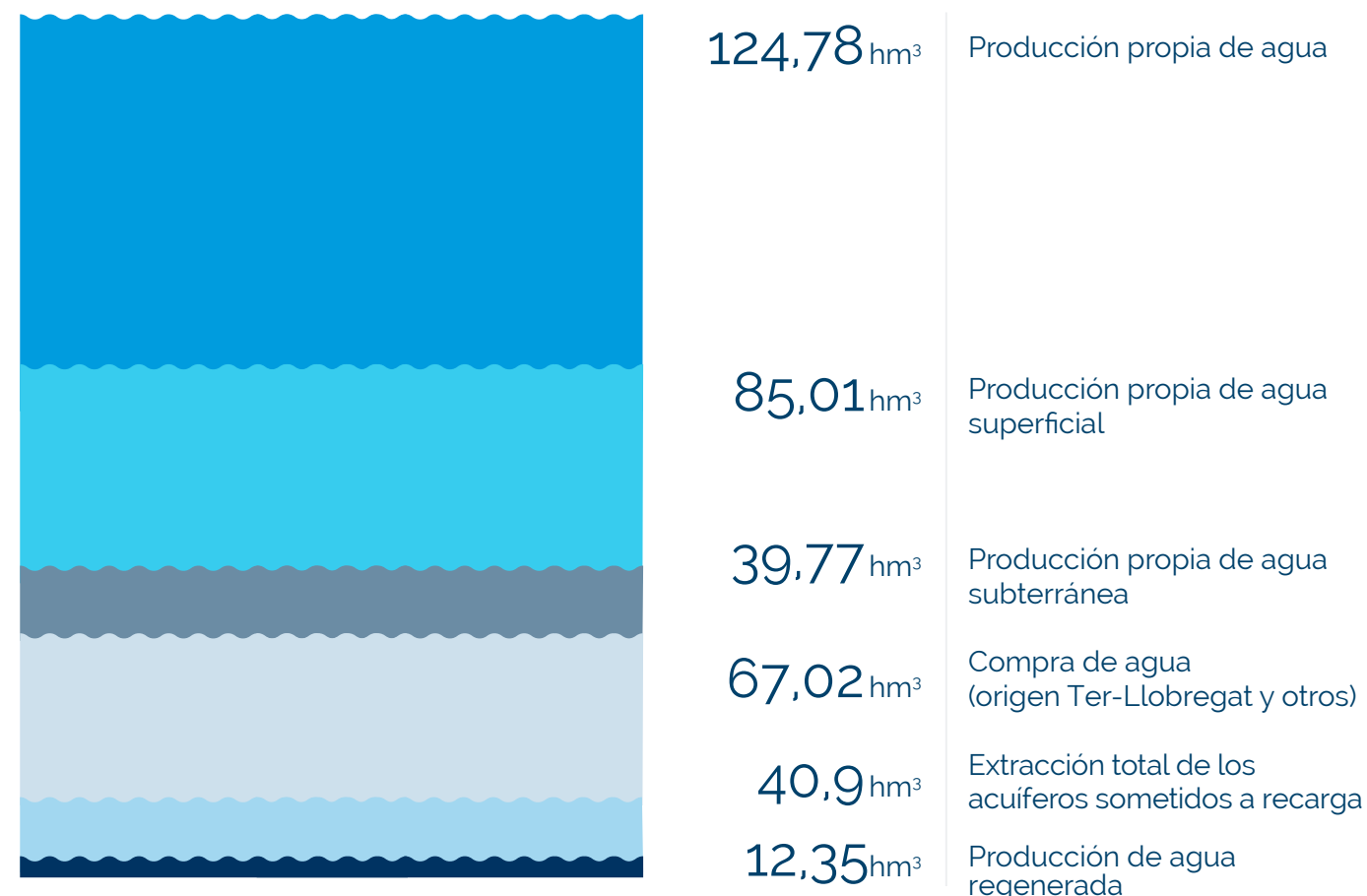
5

Implicados con la sociedad



## 4 — Responsables con el medioambiente

### ■ Origen del agua en producción



## Máxima eficiencia de la red de distribución de agua

Aseguramos una gestión responsable del ciclo integral del agua a través del Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona, que supervisa los parámetros clave del servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año y las 24 horas del día.

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

### AcAnalytics

**Estudio de evaluación analítica de sensores de vibración en las estaciones de bombeo** hacia una gestión más eficiente de los procesos de operación y mantenimiento de los activos de la red.

Aigües de Barcelona dispone de un gran número de estaciones de bombeo, cuya gestión está basada, en gran parte, en la información aportada por sensores eléctricos. Como complemento se realiza un control puntual de vibraciones con sensores de gestión manual.

Hoy empiezan a existir otros tipos de tecnologías que supervisan en continuo las medidas aportadas por los sensores de vibración y eléctricos, con una electrónica capaz de analizar y detectar ciertas averías incipientes. Se complementa así la información aportada por los sensores eléctricos. El conjunto mejora la capacidad del sistema para detectar y prevenir errores en la operación y el desgaste prematuro de equipos y para establecer estrategias de mantenimiento predictivo de los activos.

El proyecto **AcAnalytics** ha permitido validar la idoneidad de las distintas tecnologías aplicadas a las estaciones de bombeo de Aigües de Barcelona, a través del análisis de la calidad de la información que proporcionan **con el objetivo de mejorar las operaciones y el mantenimiento predictivo de estas estaciones.**

Una vez validada la fiabilidad técnica de las nuevas tecnologías, se ha procedido a diseñar un plan para desplegarlas para asegurar la consecución de los objetivos de mejora establecidos.

### Red Calmada

Identificación y cuantificación de los factores que inciden en la reducción de averías durante una explotación calmada de la red. El caso de explotación durante la COVID-19.

El proyecto tiene por objetivo desarrollar un **algoritmo que permita predecir averías en la red en función de la variación de los consumos.**

A partir de datos de explotación de distintas redes de abastecimiento, se realiza un **estudio estadístico para establecer posibles correlaciones entre los factores que han contribuido a reducir el número de averías durante el período de alarma de la COVID-19.**

El estudio se realiza en el ámbito hidráulico de varios sectores de la red de distribución y **se aplican metodologías de machine learning para cuantificar los factores más influyentes en la reducción de averías según distintas agrupaciones de tuberías** (material, diámetro, antigüedad).



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Estrategias para hacer frente al cambio climático

Aigües de Barcelona está comprometida con el desarrollo sostenible y las bajas emisiones. La compañía ha reducido sus emisiones de CO<sub>2</sub> en un 53.70 % respecto al año 2015. Además, apuesta de manera decidida por reutilizar el 100 % del agua, completando así su ciclo integral y como medida para luchar contra el cambio climático.

Compromisos de Aigües de Barcelona contra el cambio climático:

- **Implantación de un nuevo modelo de explotación del ciclo del agua basado en la economía circular y el cuidado del entorno natural de las instalaciones.**

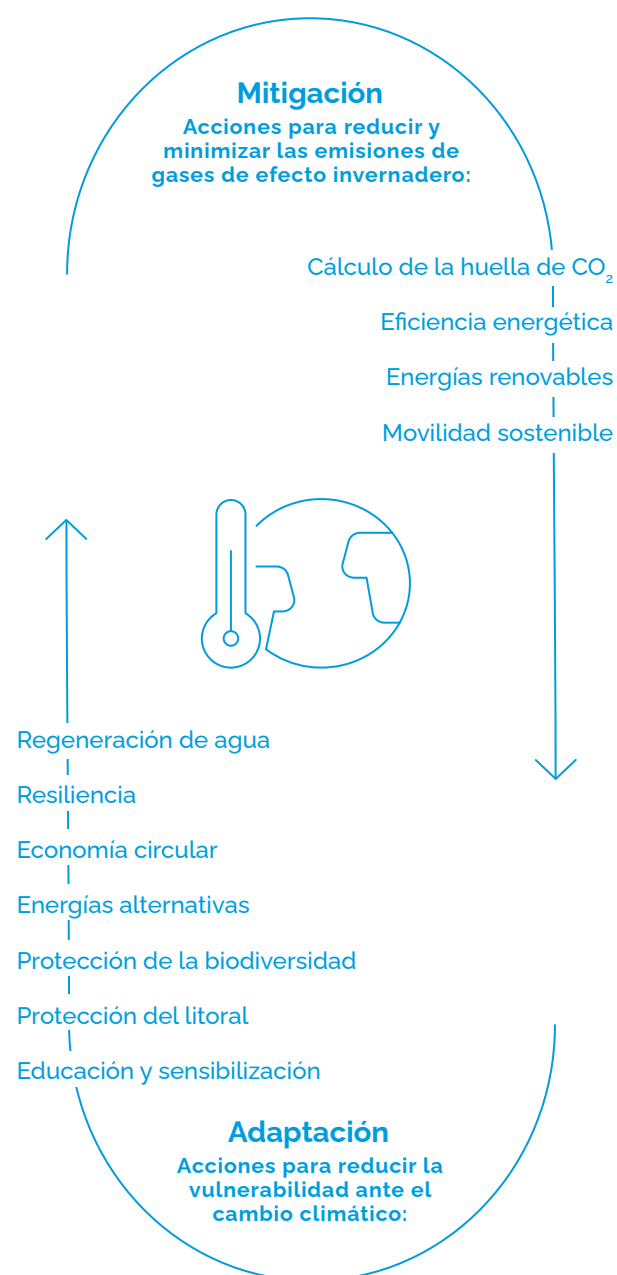
- **Cierre del ciclo urbano del agua con el impulso de la reutilización y la regeneración, y fomento de las nuevas tecnologías para el ahorro y para un uso más eficiente del agua.**

- **Reducción del consumo de energía y de las emisiones, incorporando las fuentes de energía locales y renovables y fomentando su autoproducción.**

- **Impulso de la investigación y la innovación para reducir el impacto de la actividad y mejorar su sostenibilidad.**

- **Sensibilización sobre el valor del agua y el potencial de actuación individual y colectivo en pro de la sostenibilidad y la protección del clima.**

## ■ Estrategia contra el cambio climático



## Estrategias de mitigación

### Cálculo de la huella de CO<sub>2</sub>

Calculamos la huella de carbono, revisada y verificada de acuerdo con la norma ISO 14064. Estamos adheridos al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

### ■ Huella de carbono de Aigües de Barcelona 2020

**64.072,38**  
t CO<sub>2</sub>-eq

### ■ Huella de carbono según actividad

#### Alcance 1

**10.680,85**  
t CO<sub>2</sub>-eq

Emisiones directas de fuentes de propiedad o controladas por la organización.

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

#### Alcance 2

**176,48**  
t CO<sub>2</sub>-eq

Emisiones indirectas por la generación de la electricidad que compra la organización.

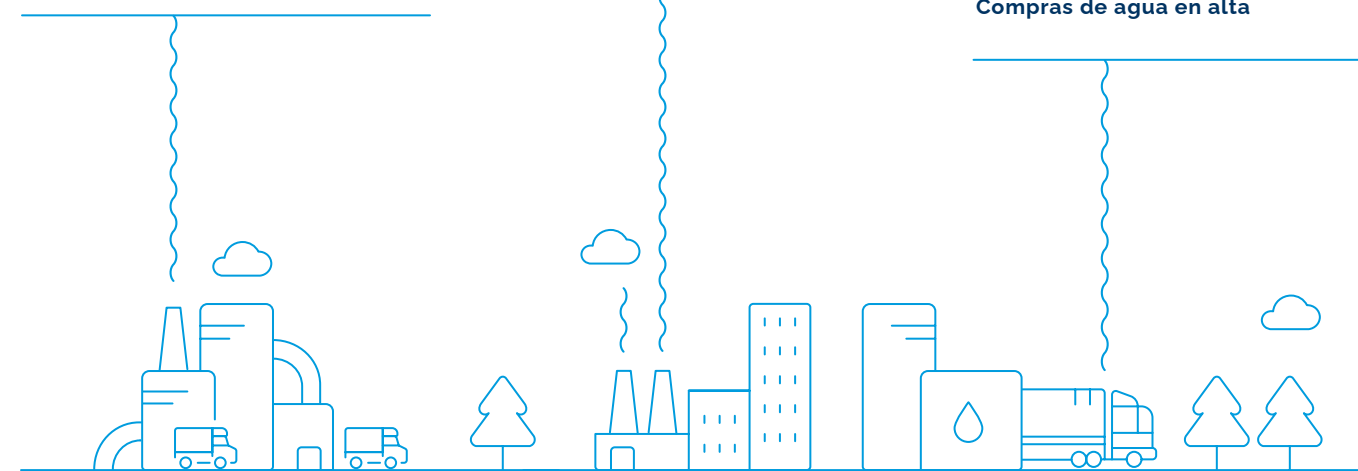
- Electricidad consumida de la red

#### Alcance 3

**53.215,05**  
t CO<sub>2</sub>-eq

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
- Compras de agua en alta



Casi el 100 % de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

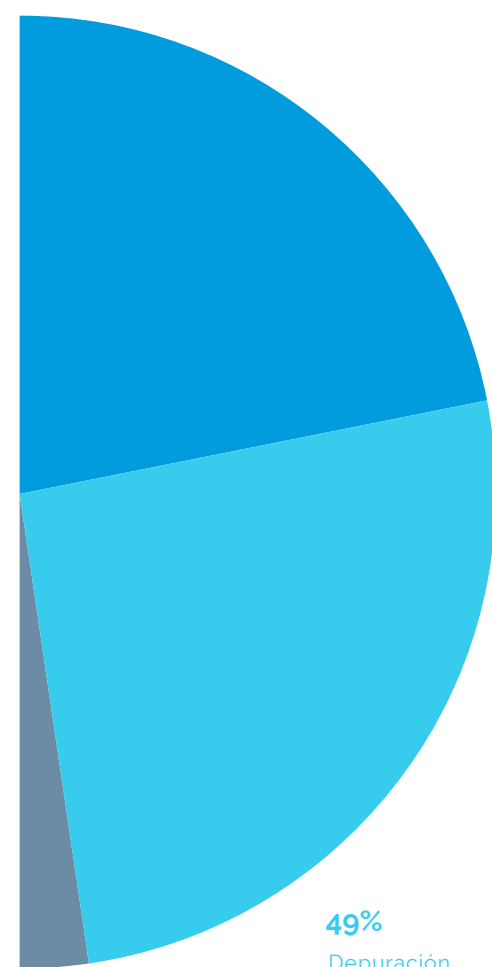
## 4 — Responsables con el medioambiente

■ Consumo total de energía eléctrica en el ciclo integral del agua:

200.634.632 kWh

48 %

Producción y distribución



3%

Oficinas

### BEATULO

Participación de Aigües de Barcelona en un **Proyecto Life Climate Action de la Unión Europea**.

Aigües de Barcelona, junto con AQUATEC, el Ayuntamiento de Badalona y el Área Metropolitana de Barcelona, participa en el diseño de un sistema integrado de alerta rápida ante los posibles efectos derivados del cambio climático que debe permitir:

- **Obtener predicciones anticipadas de eventos meteorológicos relevantes que pueden causar impactos en el municipio (inundaciones, ventoleras, olas de calor, etc.).**
- **Informar en tiempo real de los impactos en el sistema de alcantarillado, en la ciudad y en los medios receptores, representados a través de modelos avanzados.**
- **Estimar los riesgos y los impactos por inundaciones y DSU (desbordamientos del sistema unitario): calles con riesgo de inundación, duración estimada de la contaminación de aguas de baño, etc.**
- **Automatizar los protocolos de emergencia: emisión de avisos, mensajes y protocolos (antes, durante y después del episodio).**
- **Disponer de una aplicación de información y aviso a la ciudadanía para disminuir la exposición y, por tanto, el riesgo de recibir impactos relacionados con estos fenómenos.**

Aigües de Barcelona participa aportando sus conocimientos relacionados con los impactos derivados de los DSU en los medios receptores.

Una vez diseñado y evaluado, el sistema integrado de alerta precoz se podrá ofrecer a otros municipios del área metropolitana de Barcelona, de Cataluña o de Europa.

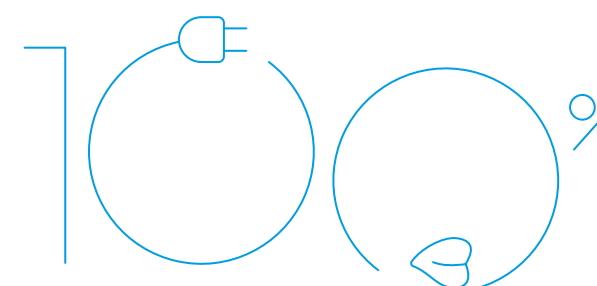
## Transición hacia la movilidad sostenible

Aigües de Barcelona dispone de un plan de movilidad viaria para conocer las necesidades de movilidad de las personas que trabajan en la organización. De acuerdo con ello, ha desarrollado el Plan de desplazamiento de empresa de la sede de Collblanc.

La Mesa de Movilidad de la empresa anima a los profesionales a adoptar hábitos de movilidad más sostenibles, seguros y saludables en los desplazamientos. Con estos cambios, la plantilla contribuye a mejorar el medioambiente del área metropolitana de Barcelona.

La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en el año 2020 a 142 vehículos 100 % eléctricos; este proyecto se enmarca en la estrategia de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona.

145 vehículos



eléctricos

En el marco de la 2.<sup>a</sup> expedición Digital Employee, liderada por la red de Influencers Digitales de Aigües de Barcelona, se trabajó el objetivo Smart Mobility, con el fin de identificar soluciones *smart* relacionadas con la movilidad sostenible interna

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



## Estrategias de adaptación

# Agua regenerada, un recurso imprescindible para los próximos años

La demanda creciente 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 usos diversos que no requieren agua potable:

- **Uso ambiental (mantenimiento de caudal, recarga de acuíferos y de ciénagas)**
- **Uso industrial (refrigeración de instalaciones)**
- **Uso municipal (limpieza de calles)**
- **Uso recreativo (riego de campos de golf)**

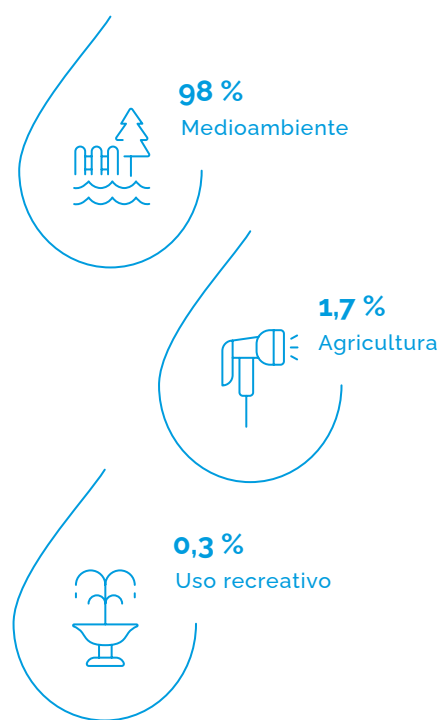
Utilizando el agua regenerada se libera agua potable para otros usos, principalmente el doméstico, optimizando y flexibilizando la gestión del agua y mejorando las condiciones ambientales de los ríos.

La reutilización de las aguas es esencial para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana, y una medida obligada en países del arco mediterráneo, condicionados por los fenómenos meteorológicos extremos como las sequías y las lluvias torrenciales.

### ■ Agua reutilizada

# 12,3 hm<sup>3</sup>

Agua reutilizada en 2020



Hay que transformar la reutilización en una medida esencial y no complementaria a las grandes fuentes de abastecimiento de agua como los embalses, los acuíferos y las desalinizadoras

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

El día 1 de junio de 2020, y de acuerdo con lo que establece el Plan de gestión del distrito de cuenca fluvial de Cataluña, la Agencia Catalana del Agua estableció la obligatoriedad de cumplimiento de que en el tramo final del río Llobregat (aguas abajo de la captación de la ETAP de Sant Joan Despí y hasta la desembocadura) circulara un caudal mínimo de mantenimiento, también llamado ambiental o ecológico, **con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de los ecosistemas vinculados al medio hídrico.**

Con el objetivo de dar cumplimiento a esta nueva obligación sin disminuir la garantía de suministro en el sistema Ter-Llobregat, durante el año 2020 se plantea la idoneidad de satisfacer parcialmente o totalmente este requerimiento ambiental mediante la aportación de caudales de agua regenerada a la estación de regeneración de aguas (ERA) de El Prat de Llobregat.

Este escenario prevé **la impulsión, en caso de requerimiento, de entre 0,5 y 2 m<sup>3</sup>/s en el punto de vertido situado aguas abajo de la captación de la ETAP de Sant Joan Despí.** Después de 4 meses de funcionamiento ininterrumpido, a partir del mes de diciembre se da un nuevo cambio de escenario, que supone la impulsión de un caudal de 2 m<sup>3</sup>/s de agua regenerada.

En situaciones hidrológicas húmedas o incluso normales ya existe un cierto caudal en el río, de manera que no es necesario un bombeo continuo de agua desde la ERA hacia el río, sino que se puede regular su volumen según la necesidad de caudal ambiental en cada momento y también según el caudal superficial que circula de manera natural.

Esta funcionalidad de la ERA es independiente de sus otros usos, como la inyección de agua regenerada en la barrera de intrusión salina o las potenciales utilidades futuras en los ámbitos municipal o industrial.

### Sanitation Safety Plans en depuración

Sanitation Safety Plans es un nuevo **modelo de gestión de los riesgos sanitarios promovido por la Organización Mundial de la Salud para el ámbito del saneamiento.** Aigües de Barcelona ha trabajado en el desarrollo de este sistema para las aguas regeneradas, concretamente para las ERA de Gavà y El Prat.

Se ha desarrollado toda la documentación de manera alineada con la guía oficial de la OMS y se ha realizado la valoración de riesgos para los distintos usos del agua regenerada. La implantación de estos planes debe contribuir a consolidar el suministro de aguas regeneradas.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

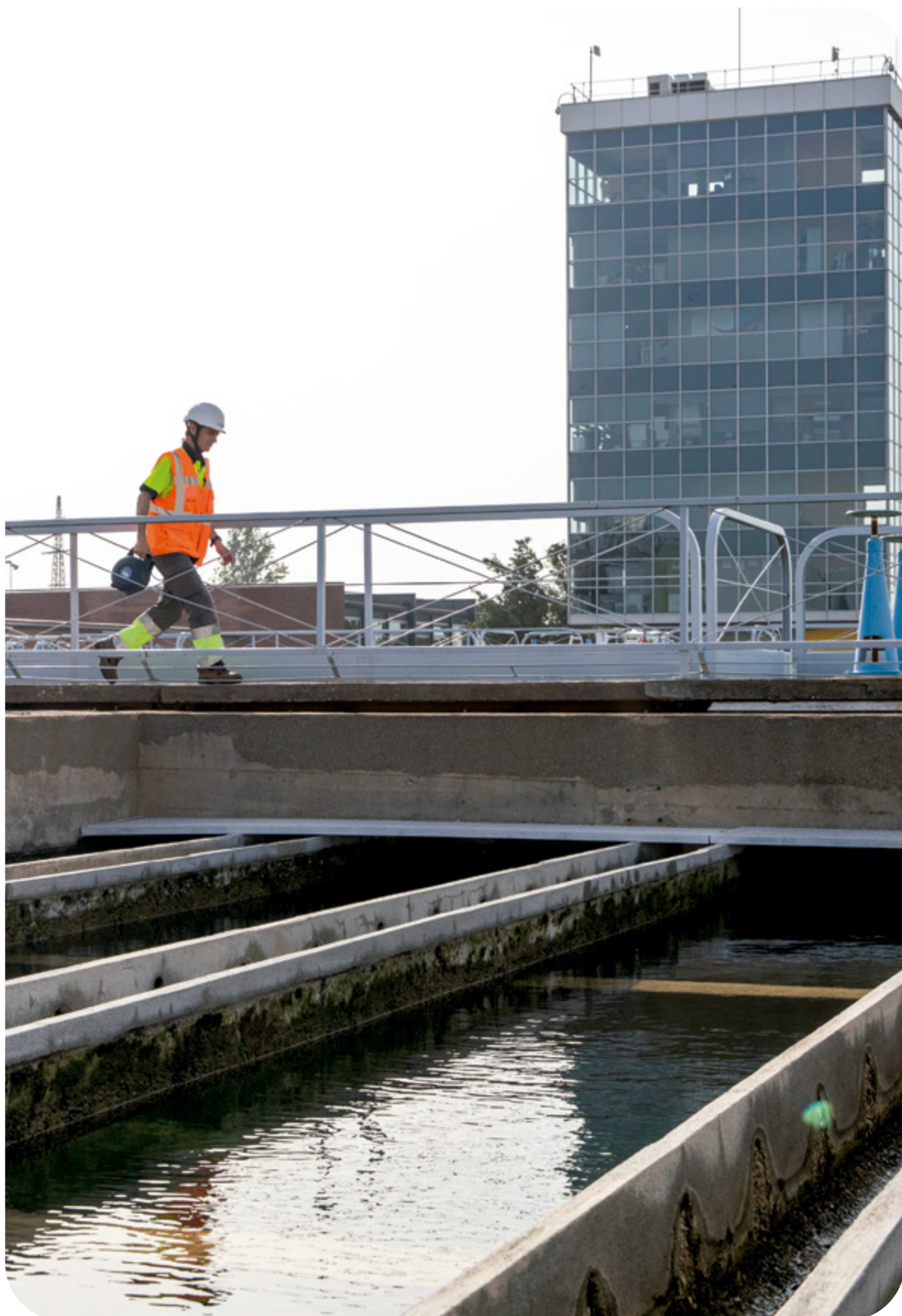
El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



## • Estrategia basada en la economía circular

Cerramos el ciclo mediante estrategias de economía circular, minimizando el consumo de recursos y los impactos en el medioambiente.

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 a gestionar y reducir el consumo de recursos no renovables.

En 2020, la compañía ha valorizado el 93,24 % de los residuos gestionados en las depuradoras (EDAR) y el 44,43 % de los residuos gestionados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

### De depuradoras a ecofactorías

En Aigües de Barcelona hemos desarrollado un ambicioso proyecto para **convertir las estaciones de agua residuales en ecofactorías, con el objetivo de que en el futuro estas plantas sean autosuficientes y generen toda la energía que necesitan para funcionar.**

Estas ecofactorías **producirán energía aprovechando los residuos que se generan** en los tratamientos de depuración, y dispondrán de **sistemas de producción de energías renovables** y también de sistemas **de eficiencia y aprovechamiento energético** eficaces e innovadores.

Durante el año 2021 seguiremos trabajando en fortalecer la transformación de la EDAR de El Baix Llobregat en ecofactoría, principalmente en los vectores agua (reutilización) y energía (eficiencia y producción).

### Reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras

Centramos nuestros esfuerzos en reducir los residuos que generamos y lo hacemos a través de iniciativas innovadoras, como por ejemplo el **proyecto** pionero llevado a cabo con uno de nuestros proveedores (la empresa constructora Sorigué) y con la colaboración de la Administración local **para reutilizar la tierra extraída de las zanjas de las obras de canalización.** Este proyecto se ha consolidado en 2020, hasta llegar al **81,5 % de tierras de zanjas reutilizadas.**

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



### HUB Economía Circular + Intelligent Cities Challenge

Participación de Aigües de Barcelona en la iniciativa de la Comisión Europea Intelligent Cities Challenge (ICC) para conseguir un crecimiento inteligente y socialmente responsable y sostenible mediante tecnologías avanzadas.

El proyecto nace con el objetivo de colaborar en la implementación, de ámbito local, de la iniciativa europea ICC para promover el desarrollo de un ecosistema innovador sobre economía circular relacionado con el agua.

La ICC es una **iniciativa de la Comisión Europea** que actualmente reúne 100 ciudades o consorcios **para conseguir un crecimiento inteligente, socialmente responsable y sostenible a través de tecnologías avanzadas.**

Las ciudades que se unen al proyecto reciben asesoramiento técnico especializado sobre cómo motivar un ecosistema de innovación local, cómo definir una estrategia a seguir y cómo establecer un plan de acción medible, en un proceso en el que tienen que participar los agentes de la llamada Cuádruple Hélice: administración, centros de investigación, empresas privadas y sociedad civil.

**En el caso del Consorcio ICC Gavà-Castelldefels, se está trabajando para definir un ecosistema de innovación local propicio para el despliegue de nuevas tecnologías, que suponga una gestión más eficiente del agua tanto en el ámbito municipal como doméstico, así como para conseguir más sensibilización de la población en el uso de este recurso.**

Aigües de Barcelona participa en este proyecto en calidad de empresa privada dedicada a la gestión del agua.

### Nimbus

Proyecto Life de la Unión Europea para promover la economía circular.

El proyecto Life Nimbus pretende contribuir a la economía circular generando biometano a partir de lodos de depuradora y utilizándolo como combustible de un autobús de la flota de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB). Además, promueve el concepto *power-to-gas*, una solución que permite almacenar el exceso de energía renovable.

Uno de los aspectos destacados del proyecto es el paso del concepto tradicional de una estación depuradora de aguas residuales (EDAR) al concepto de ecofactoría, una instalación donde se produce un recurso valioso proveniente de los lodos de depuradora, el metano, que se podrá utilizar como combustible.

El proyecto prevé los siguientes **beneficios ambientales:**

- **Incremento del 68 % de la energía producida mediante la metanización biológica, comparado con el uso actual del biogás en la EDAR de El Baix Llobregat, que equivale al almacenamiento de 29 TEP/año en forma de biometano.**

- **Reducción de un 88 % de la huella de carbono del autobús público por utilizar el biometano como combustible.**

En este proyecto Aigües de Barcelona participa en el diseño y la construcción de la metanización biológica y en la adecuación de la planta piloto.

## Energía eficiente y renovable

En el ámbito de la ISO 50001, hay que destacar una captura energética acumulada por encima de 6 GWh hasta septiembre de 2020, debido a las mejoras en la explotación de los procesos de saneamiento.

Además, se ha desarrollado un plan de levantamiento de oportunidades de generación de energía verde, de origen fotovoltaico. El proyecto ha trabajado la viabilidad de la generación fotovoltaica en las instalaciones operativas del ciclo del agua, con el objetivo de reducir la dependencia energética de Aigües de Barcelona mediante la generación de energía para el autoconsumo.

### 17.539.151 kWh Energía eléctrica producida con fuentes renovables

17.324.735 kWh Energía producida por cogeneración mediante biogás

214.416 kWh Energía de origen fotovoltaico



## Protección del litoral, la naturaleza y la biodiversidad

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.

La biodiversidad es crítica para el mantenimiento de la calidad de las fuentes de agua y tiene un papel fundamental, pero a menudo insuficientemente reconocido, en el ciclo del agua. La integración de la biodiversidad en la gestión de Aigües de Barcelona es primordial.

El compromiso de conservación de la biodiversidad se ha incorporado a la gestión de nuestras instalaciones, especialmente en las que están situadas en espacios naturales de la Red Natura 2000, con protección legal. Por este motivo, llevamos a cabo varias acciones de vigilancia y cuidado de la biodiversidad y de naturalización de nuestras instalaciones.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

■ Ejes de actuación

- Promoción y protección de la biodiversidad
- Sensibilización
- Colaboraciones y alianzas



En Aigües de Barcelona llevamos a cabo varios proyectos para proteger la biodiversidad y los ecosistemas naturales. Principales proyectos desarrollados en 2020:



**Biotronco en la ETAP de Sant Joan Despí**

Un ciprés arrancado por la tormenta Gloria se ha reconvertido en un biotronco, donde la madera muerta en descomposición favorece el desarrollo de las fases larvarias de muchos insectos de los que se alimentarán otros grupos faunísticos de nivel trófico superior. Al mismo tiempo pueden integrarse hoteles de insectos en el propio tronco o permitir que pájaros típicamente forestales como los carboneros (*Parus major*) o los gorriones (*Passer domesticus*), en el caso de espacios abiertos, puedan encontrar sitios donde anidar.



**Formación de perfeccionamiento en observación de aves**



**Implantación de un protocolo de incidencia con fauna en las instalaciones de Aigües de Barcelona**



**Gestión de zonas verdes con criterios de biodiversidad posconfinamiento**



**Seguimiento de fauna**

Seguimiento de aves, mamíferos y otras especies para realizar acciones de protección faunística.



**Implantación del proyecto BiObserva Stop Invasoras**

El objetivo del mismo es controlar las especies invasoras en todas las instalaciones de tratamiento de aguas.

**Vigilancia de la red de alcantarillado y protección del litoral**

Evitar los impactos negativos en el medio marino es también una prioridad de Aigües de Barcelona. Por este motivo, trabajamos 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 objetivo de evitar o minimizar los vertidos en tiempo seco no autorizados, existen sensores de nivel en todas las plantas y bombeos asociados, comunicados con un sistema SCADA conectado a una alarma las 24 horas los 365 días al año; este sistema genera un aviso por correo electrónico a los responsables y permite la actuación inmediata del equipo de guardia permanente.

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

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartit

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



# Implicados con la sociedad

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



# Asumimos nuestra responsabilidad en los retos locales y globales y para con la sociedad

Nuestro compromiso con la comunidad, con la acción social y con la cultura y la educación se ha mantenido, reforzado y adaptado al nuevo contexto. A pesar de los impactos económicos negativos producidos por la pandemia, Aigües de Barcelona ha mantenido este compromiso, fruto de la responsabilidad para con la sociedad y los retos sociales y ambientales a los que hay que seguir haciendo frente.

En Aigües de Barcelona desarrollamos nuestra actividad cuidando del recurso que gestionamos, respetando el entorno donde operamos y entendiendo las necesidades de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona.



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Acceso garantizado a un agua segura y saludable

El acceso al agua es un derecho universal y fundamental para una vida digna y para la salud. Aigües de Barcelona garantiza el suministro de agua a todas las personas, especialmente a aquellas que no la pueden pagar, avanzándose a la legislación y con protocolos implantados desde el año 2012.

En 2020 no hemos dejado sin servicio a nadie en situación de vulnerabilidad. Hemos estado al lado de pymes y autónomos, de los servicios sociales, los hospitales de campaña y los más vulnerables. Hemos mantenido el Fondo de Solidaridad y hemos empezado a aplicar una nueva actualización de la tarifa social.

El derecho universal al agua, una prioridad



## Control de la calidad del agua

La calidad de las aguas de consumo está regulada en todos los países de la UE por una misma normativa comunitaria, la Directiva 98/83/CE (en el mes de diciembre se aprobó su revisión a través de la Directiva (UE)2020/2184, iniciándose el proceso de trasposición). Esta normativa toma como base las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y se articula en España a través del Real Decreto 140/2003. Este decreto establece el control de los parámetros que hay que medir.

Aigües de Barcelona lleva a cabo todos estos controles (y otros adicionales, superando así lo que dicta la ley) en su laboratorio, acreditado por la norma ISO 17025 de Requerimientos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, el máximo estándar internacional de competencia técnica en cuanto a laboratorios de análisis.

Aigües de Barcelona 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.

Además, en 2020 ha finalizado la implantación de la futura Directiva europea de aguas de consumo, que sustituye la actual Directiva 98/83/CE y que incluye planes sanitarios del agua en todo el ámbito de gestión.

El agua es el alimento más controlado del mundo, ya que se examina de manera continua desde que sale de las plantas de potabilización y durante todo su recorrido hasta que llega a los hogares

El laboratorio de Aigües de Barcelona, de referencia internacional, cuenta con un equipo de especialistas en la cata de agua —único en España y de los pocos que existen en el mundo— que realiza estudios específicos sobre sabor y olor de las aguas para controlarlas y mejorarlas

100 % de cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria

Más de 1 100 controles diarios de la calidad del agua

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

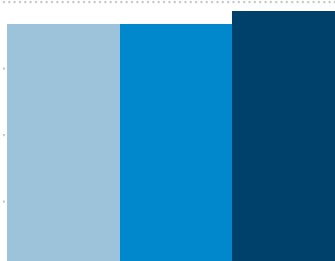
Implicados con la sociedad

■ Control de calidad del agua

2018 2019 2020

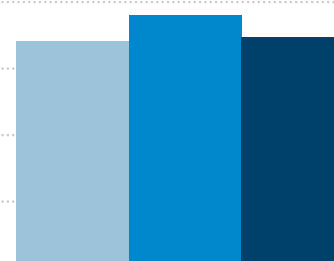
**Grado de cumplimiento de los parámetros (sin impacto sanitario)**

99.95 % 99.95 % 99.97 %



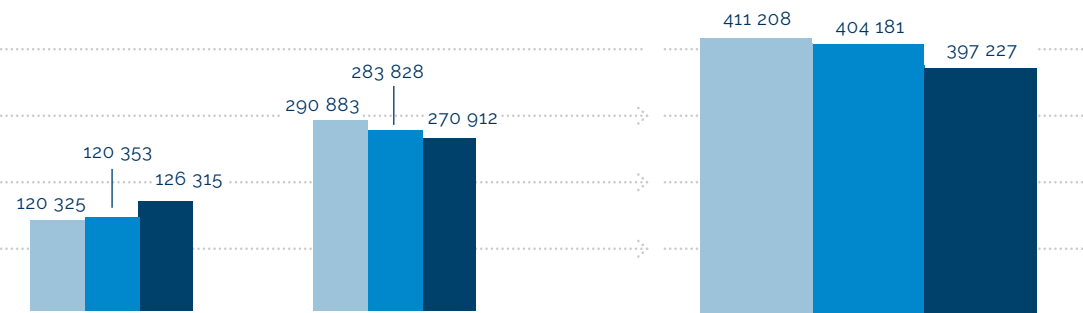
Calidad fisicoquímica del agua: determinaciones fisicoquímicas conformes / total de determinaciones fisicoquímicas para el control de la calidad del agua

99.78 % 99.98 % 99.79 %



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

**Controles realizados**



Red de distribución y transporte (laboratorio)

Red de distribución y transporte (equipos en línea)

Total red de distribución y transporte

88 015 96 832 78 501

Depuración (EDAR)

105 115 103 042 95 286

Cuenca del Llobregat

211 217 215

Número de analizadores en línea en la red

**Control del SARS-CoV-2 en las aguas**

En colaboración con la Universidad de Barcelona y Cetaqua (Centro Tecnológico del Agua), el laboratorio de Aigües de Barcelona ha desarrollado un **método de análisis para el control del SARS-CoV-2 en aguas mediante técnicas avanzadas de biología molecular** (RT-qPCR).

Además de estandarizar las metodologías de análisis, se ha puesto en marcha una vigilancia sistemática de las aguas residuales en las dos grandes EDAR gestionadas por Aigües de Barcelona (Besòs y El Prat) para poder llevar a cabo un seguimiento del nivel de circulación del virus.

Esta vigilancia también se ha puesto a disposición de varios ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona, para seguir la evolución del nivel de circulación (prevalencia) del SARS-CoV-2 en distintas áreas y poblaciones.

**DOMA (Determinación de Orígenes en Mezcla de Agua)**

Diseño de una **herramienta que facilita la capacidad de reacción ante posibles incidencias en la calidad del agua en los depósitos de agua potable que se abastecen de distintas fuentes**, a través de la medición en tiempo real de los porcentajes de agua de cada origen.

Los resultados obtenidos, combinados con otros parámetros como la conductividad, el pH y el potencial redox y la aplicación de modelos matemáticos y técnicas de *machine learning*, facilitarán el conocimiento del origen del agua en puntos estratégicos de la red de abastecimiento, permitiendo una respuesta más rápida en casos de detección de incidencias.

**BIONIA**

Proyecto que pretende identificar tecnología en línea e *in situ* de análisis bacteriano para mejorar el **monitoreo de la calidad microbiológica del agua** y minimizar el riesgo sanitario del agua en la estación potabilizadora (ETAP) de Sant Joan Despí.

Este proyecto ha consistido en comparar los resultados obtenidos después de aplicar dos tecnologías distintas en la ETAP: EZ-ATP y BactoSense, tecnologías que han resultado escogidas mediante un proceso de selección previo.

**Nuevas técnicas analíticas para la detección de microplásticos en el ciclo del agua**

En el ámbito de los microplásticos, durante el año 2020 se ha iniciado un **proyecto de doctorado industrial junto con el CSIC**. Además de profundizar en la **evaluación del nivel de microplásticos en el ciclo integral del agua**, este doctorado se centrará en la puesta a punto de nuevas técnicas analíticas avanzadas que permitan controlar los microplásticos en el propio laboratorio de Aigües de Barcelona, comparándolas con las técnicas disponibles hasta el momento en centros de investigación y laboratorios universitarios.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

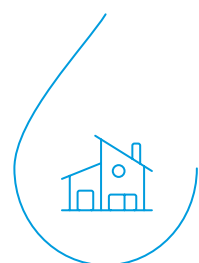
Responsables con el medioambiente

5

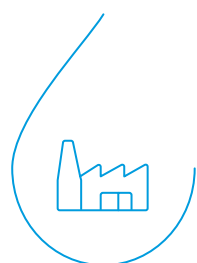
Implicados con la sociedad

## Cercanos a las necesidades de nuestros clientes

# Los clientes de Aigües de Barcelona



**1.241.833**  
Hogares



**8.257**  
Industrias



**48.205**  
Comunidades de vecinos



**145.455**  
Comercios



**11.107**  
Servicios municipales

Conscientes de que el recurso que gestionamos es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para una vida digna, en Aigües de Barcelona hemos puesto este derecho en el centro de nuestras decisiones y prioridades. Y, aunque desde el año 2012 estamos al lado de los más vulnerables ayudándoles con el Fondo de Solidaridad, durante la crisis sanitaria vivida durante el 2020 hemos ampliado las ayudas ya existentes a familias vulnerables, pymes, autónomos y hospitales de campaña.

Durante el contexto de estado de alarma y de confinamiento domiciliario, la compañía se ha adaptado a las necesidades reales de los clientes, creando medidas puntuales para darles respuesta.

### Medidas implantadas durante el estado de alarma:

- **Coordinación con los servicios sociales** de los distintos municipios para que las ayudas lleguen lo más pronto posible a las personas que más lo necesitan.

- **Incremento de contratación sin derecho de uso.** El estado de alarma provocó un incremento de viviendas ocupadas que necesitaban agua para hacer frente a la pandemia. Debido a ello, el Área Metropolitana de Barcelona emitió un decreto para facilitar la contratación de agua en casos de ocupación para atender estas situaciones de urgencia social.

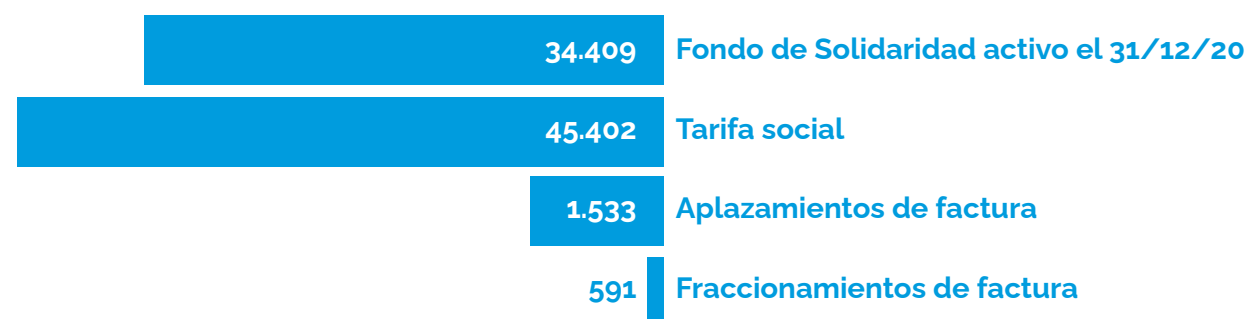
- **Ayudas COVID a pymes, autónomos y comercios:** se aplaza el pago de las facturas de agua a pymes, autónomos y comercios que no pueden pagar debido a la situación económica desencadenada por el confinamiento.

- **Ayudas a los hospitales de campaña.** Aigües de Barcelona firma acuerdos de colaboración con todos ellos para bonificar el agua de estos pabellones hospitalarios.

## Bonificaciones y ayudas

Otorgamos bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad.

### Familias beneficiadas



### Importes bonificados por ayudas



#### Fondo de Solidaridad

Garantizamos el suministro de agua y rebajamos el importe de las facturas a las familias en situación de vulnerabilidad. A través del Fondo de Solidaridad, y en coordinación con los servicios sociales de cada municipio gestionado, mantenemos las ayudas puestas en marcha en 2012 para hacer frente a la crisis económica, que garantizan el suministro de agua para todas las personas, en especial para aquellas que no tienen capacidad económica para pagar.

#### Tarifa social del agua para pensionistas y personas desocupadas

Esta tarifa se orienta a las personas pensionistas o en situación de paro y a otros colectivos que también necesitan protección. Se aplica una bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua equivalente al consumo de 100 litros por persona y día (límite establecido de acuerdo con el segundo tramo de consumo de agua).

#### Flexibilidad en los pagos

Disponemos de mecanismos de flexibilización del pago dirigidos a todos los colectivos, como por ejemplo el otorgamiento de aplazamientos o el pago a plazos adaptado a cada caso.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

En 2020 ha entrado en vigor una nueva tarifa social con la que se amplían los colectivos que pueden acogerse a ella y también se han ampliado las bonificaciones, que pasan del 25 % del suministro de agua al 50 %

## Comunicación y diálogo para una mejor experiencia de los clientes

Aigües de Barcelona pone a disposición de sus clientes varios canales de atención y comunicación para tratar todos los problemas que les surjan y para ofrecerles soluciones rápidas y eficaces y de proximidad.

### Número de requerimientos por canal

 **1.475.036**  
Requerimientos

<b>386.412</b>	<b>57.271</b>	<b>872.078</b>
Oficina en Red	Oficinas físicas	Atención telefónica



### La Oficina en Red, comunicación ágil con los clientes

En 2020, la Oficina en Red (OFEX) se ha integrado a la web de Aigües de Barcelona, lo cual supone varias ventajas para los clientes:

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

### Índice de satisfacción de los clientes

 **7,36** sobre **10**

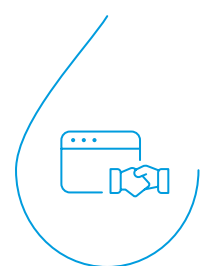
### Nuevo modelo de oficina de atención al cliente en Badalona

La nueva oficina de atención al cliente de Badalona, inaugurada en 2020 y ubicada en la avenida Alfons XIII, ha sido el resultado de un proceso participativo en el que se ha implicado a la plantilla en la toma de decisiones, lo cual ha permitido mejorar la experiencia de los clientes.

Respondiendo al compromiso de Aigües de Barcelona con las personas con discapacidad, se ha creado un espacio 100 % accesible, más amplio y diáfano, mejorando el acceso de luz natural, y se ha apostado por utilizar madera sostenible y por poner plantas y una fuente de agua del grifo.

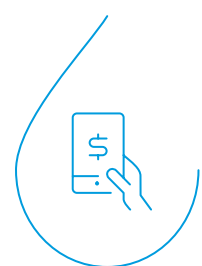
El nuevo modelo de oficina pretende mejorar la experiencia de los clientes, adaptándose a sus necesidades y creando espacios en los que puedan disfrutar de una atención cercana y con más privacidad

# Retos presentes y futuros de una gestión eficiente y responsable



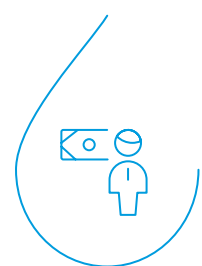
## Digitalización

En estos tiempos de pandemia, en Aigües de Barcelona hemos agilizado el reto de la implantación de la contratación digital de los contratos de suministro de agua.



## Telelectura

Facilita la realización de lecturas sin necesidad de acceder a las propiedades privadas ni hacer estimaciones de consumo. Además, permite controlar en tiempo real el consumo de los ciudadanos y detectar posibles fugas de manera inmediata.



## Gestión de la deuda vencida

En 2020 se ha producido un incremento de la deuda vencida del 58 % desde que comenzó la pandemia, un 50 % en suministros domésticos y un 112 % en suministros industriales y comerciales, este último, uno de los segmentos más afectados por la crisis sanitaria, debido a la inactividad que han provocado las medidas impuestas por el Gobierno y otras administraciones para detener la propagación de la pandemia generada por la COVID-19.

### Regularización de la factura del agua

Durante la emergencia sanitaria, Aigües de Barcelona adoptó una serie de medidas para proteger la salud tanto del personal como de los clientes y de la ciudadanía en general. Una de estas medidas fue suspender temporalmente las lecturas físicas de los contadores de agua.

De acuerdo con lo que prevé el artículo 60 del Reglamento del servicio metropolitano del ciclo integral del agua, aprobado por el Área Metropolitana de Barcelona, se procedió a aplicar las lecturas emitidas sobre la base de los consumos del mismo período del año anterior. La situación de excepción vivida por la crisis provocada por la COVID-19 ha superado lo que preveía este reglamento, poniéndose de manifiesto que la normativa no estaba adaptada para hacer frente a una pandemia como la que vivimos.

Debido al confinamiento, todo el mundo ha pasado mucho más tiempo en casa. De promedio, entre marzo y mayo, el consumo doméstico aumentó un 9,6 % respecto al mismo periodo del año anterior. Esta situación tuvo un efecto directo en la factura del agua, traduciéndose en un incremento del importe total.

### Un año complicado por la gestión de la deuda vencida

En 2020, desde que comenzó la pandemia, se ha producido un incremento de la deuda vencida del 58 %, un 50 % en suministros domésticos y un 112 % en suministros industriales y comerciales.

En el caso del comercio, somos conscientes de que es uno de los segmentos más afectados por la crisis sanitaria, debido a la inactividad que han provocado las medidas impuestas por el Gobierno y otras administraciones para detener la propagación de la pandemia generada por

El servicio de agua funciona por tramos: el precio del agua depende de la cantidad total que se haya consumido. Es decir, cuanto menos agua se consume, menos se paga por metro cúbico.

Visto que durante el confinamiento domiciliario se produjo un incremento del consumo de agua en el ámbito doméstico, en el momento de emitir la primera factura con una lectura real se han podido producir saltos en los tramos derivados de una acumulación del consumo.

Aigües de Barcelona ha procedido a regularizar los importes de manera automática en las facturas, distribuyendo uniformemente los consumos estimados desde el 14 de marzo hasta que se han podido leer los contadores físicamente.

El 42 % de los contadores de agua ya disponen de telelectura: en estos casos no ha sido necesario realizar lecturas estimadas, sino que han sido lecturas reales

la COVID-19. Prueba de esta inactividad puede verse reflejada en el incremento de la deuda vencida durante estos meses.

En el caso de los suministros domésticos, sabemos que la COVID-19 ha pasado factura a personas y familias debido a la fuerte crisis económica. A través de una gestión personalizada de los impagos y de los protocolos de pobreza energética, estamos detectando situaciones de vulnerabilidad hasta ahora nunca vistas.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

# Alianzas para construir un futuro sostenible

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible nos interpela a actuar juntos, tejiendo alianzas, para cuidar del planeta, mejorar la calidad de vida, la dignidad y el desarrollo de las personas, garantizar la prosperidad económica y el trabajo digno y, finalmente, para avanzar hacia un mundo más pacífico, justo y con instituciones más responsables.

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

En este sentido, Aigües de Barcelona 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, fruto de nuestro convencimiento en la fuerza de las alianzas para generar más valor y conseguir hitos ambiciosos.

86 proyectos, convenios y colaboraciones con asociaciones, administraciones públicas y entidades sociales

22 protocolos firmados en materia de pobreza energética con ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona

41 proyectos locales patrocinados, por un valor de 531 913 euros



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

### Start4Big, alianzas para el futuro

#### Primera iniciativa de innovación abierta multisectorial en Europa de atracción de empresas emergentes (*start-ups*).

El proyecto tiene como objetivo identificar las mejores empresas emergentes con las que desarrollar soluciones tecnológicas para resolver retos de negocio con el fin de ser los primeros a adoptar tecnologías que impacten en los consumidores.

Start4Big fue diseñado para atraer empresas emergentes, nacionales e internacionales, que desarrollen soluciones disruptivas y resuelvan los distintos retos planteados por las empresas participantes. Las empresas emergentes tienen la oportunidad de desarrollar y testar prototipos en casos reales mediante estas grandes corporaciones.

En la primera ola del proyecto, los retos trataron sobre la mejora y la personalización de la experiencia de los usuarios en tiempo real, el consumo en el hogar y nuevos servicios a través de la conectividad.

Durante la segunda ola, los retos han versado sobre las siguientes temáticas: autenticación biométrica, realidad aumentada y virtual, *smart cities*, economía circular y sostenibilidad.

A lo largo del proceso, Aigües de Barcelona ya ha confirmado **pruebas piloto** con las siguientes empresas emergentes:

- **Smart IoT Labs.** Nueva generación de asistentes virtuales para hogares, anticipándose a las necesidades de los usuarios.
- **Innovae.** Desarrollo de soluciones basadas en la realidad aumentada y la realidad virtual para la industria 4.0.
- **Climate Trade.** Mercado web (*marketplace*) basado en la tecnología de la cadena de bloques (*blockchain*) para compensar la huella de carbono.
- **Validated ID.** Servicios de firma electrónica, factura electrónica e identidad digital.



### 22@Network, alianzas que fomentan la colaboración

Participación activa de Aigües de Barcelona en el proyecto 22@Network Barcelona.

El proyecto 22@Network es una **red de relaciones y alianzas entre grandes empresas, pymes, empresas emergentes, universidades y centros tecnológicos** para convertir este distrito de Barcelona en un referente internacional de ámbito tecnológico y de innovación. Actualmente participan en este proyecto más de 5 000 empresas y todas las universidades de Barcelona.

**Aigües de Barcelona forma parte** de las siguientes comisiones del proyecto:

- **Consejo Asesor**
- **Emprendimiento**
- **Empresa y Medioambiente**
- **Innovación**
- **Talento**
- **Responsabilidad Social Corporativa**

En 2020 se celebró el 20 aniversario del distrito y a lo largo del año se realizaron hasta un total de 45 eventos de distintos formatos (desayunos, ágoras, seminarios web formativos, seminarios web de tertulia...), además de la fiesta de aniversario, en la que Aigües de Barcelona participó de manera activa.

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



**A-porta a Can Mariner, alianzas para el empoderamiento ciudadano**

Proyecto de empoderamiento vecinal de la Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña (CONFAVC), financiado por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Aigües de Barcelona y la Obra Social "la Caixa". Se ha desplegado en 1.000 viviendas del barrio de Can Mariner de Santa Coloma de Gramenet para luchar contra la pobreza energética.

Un equipo de "Picaportes", ocho mujeres del barrio de Can Mariner, asesoran y aconsejan al vecindario sobre cómo rebajar el importe de las facturas de suministros básicos y cómo adecuar las viviendas al frío o al calor con arreglos de bajo coste.

**Programa de mentoría en organización del tiempo, alianzas para el conocimiento**

Desde el año 2018 participamos como empresa mentora en una iniciativa impulsada por la Red de Empresas NUST en el marco del Pacto del Tiempo de Barcelona del Ayuntamiento de Barcelona, que promueve que empresas con experticia y trayectoria reconocida en el ámbito de la organización del tiempo (flexibilidad horaria, trabajo electrónico, conciliación, corresponsabilidad, etc.) aporten su conocimiento, experiencia y apoyo de manera personalizada a empresas que quieren aprender y avanzar en este ámbito.

**#JoEmCorono, alianzas para la lucha contra la COVID-19**

En 2020, Aigües de Barcelona puso en funcionamiento una campaña para recoger fondos para la lucha contra el coronavirus. La compañía donó al ensayo clínico #JoEmCorono 40 251 euros, uno por cada cliente que se dio de alta a la factura digital.

La iniciativa #JoEmCorono está encabezada por el equipo de médicos e investigadores de la Fundación Lucha contra el Sida, IrsiCaixa y el Hospital Universitario Germans Trias i Pujol, y pretende recaudar fondos para la investigación contra el coronavirus.

# Acción social, cultural y educativa en el territorio

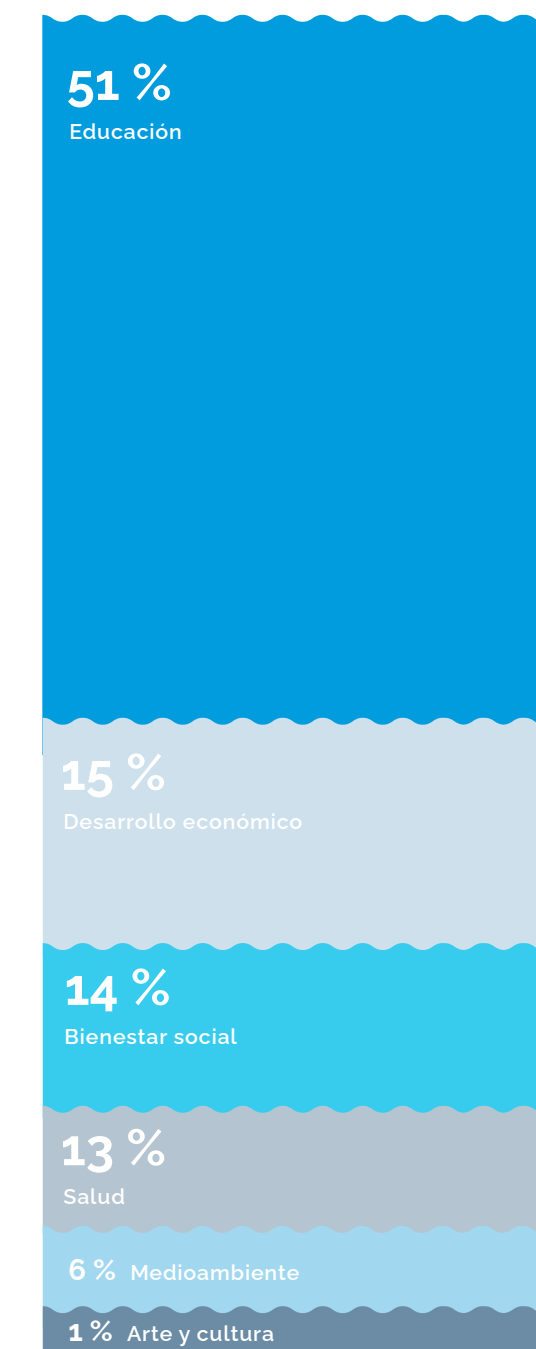
Disponemos de un amplio programa de acción social, de educación y sensibilización con impacto directo en el entorno, con el objetivo de apoyar a los colectivos más vulnerables y al mismo tiempo educar y sensibilizar sobre la importancia del consumo responsable del agua y de los efectos del cambio climático en el área metropolitana de Barcelona.

Durante 2020, nuestro compromiso con la acción social ha llegado a más de 200 000 ciudadanos a través de nuestras campañas de sensibilización y nuestros programas educativos, con los que compartimos nuestro conocimiento y transmitimos a la sociedad los valores de respeto por el medioambiente y por los recursos que nos ofrece el planeta.

159 organizaciones se han beneficiado de nuestra acción social

Más de 200.000 personas han participado en nuestros programas de sensibilización y acción social

**Tipología de los proyectos**



**1,9 M€**  
Destinados a acción social

1,5 millones de euros a través de la Fundación Agbar

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

## Fundación Agbar, compromiso efectivo con la comunidad

El propósito de la Fundación Agbar es mejorar la calidad de vida de las personas y de su entorno, aportando propuestas transformadoras y generando un impacto real mediante actuaciones concretas. De acuerdo con este propósito, en 2020 la Fundación ha trabajado para dar respuesta al aumento de la desigualdad social y al empobrecimiento de la población de Barcelona y de su área metropolitana, fruto de la crisis sanitaria, económica y social causada por la COVID-19.



La Fundación Agbar ha continuado vertebrando su actividad en dos grandes ejes de trabajo: el compromiso con la acción social y el compromiso con la cultura y la educación

Acciones destacadas:

– **Becas universitarias “Jóvenes Talentos”**

20 estudiantes con aptitudes académicas destacadas y sin recursos económicos han recibido estas ayudas desde el curso 2016-2017.

– **Programa ONA (empleabilidad, necesidades básicas y empoderamiento)**

Proyecto para reducir la situación de vulnerabilidad de personas usuarias del Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona.

– **Emprèn Social**

Primera edición del programa de fomento del emprendimiento social, mediante el cual se han acompañado 7 iniciativas con impacto, innovadoras y socialmente transformadoras.

## Compromiso con la cultura y la educación



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

La Central Cornellà de Aigües de Barcelona, sede del Museo de las Aguas, ha acogido entre los meses de enero y febrero la oferta de actividades presenciales para el público educativo, familiar y general, oferta que a partir de marzo se ha reconvertido en digital, manteniendo en todo momento los objetivos de educación y sensibilización.

La Central Cornellà es una instalación en funcionamiento. Por eso, desde que estalló la crisis sanitaria de la COVID-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museo de las Aguas permanece cerrado temporalmente para minimizar los 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, con el objetivo de posibilitar que estos contenidos estén disponibles para todo el mundo, siempre y ante cualquier eventualidad.

La transformación digital ha permitido ampliar los públicos a los que dirigir las actividades del Museo, como por ejemplo las personas mayores

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad

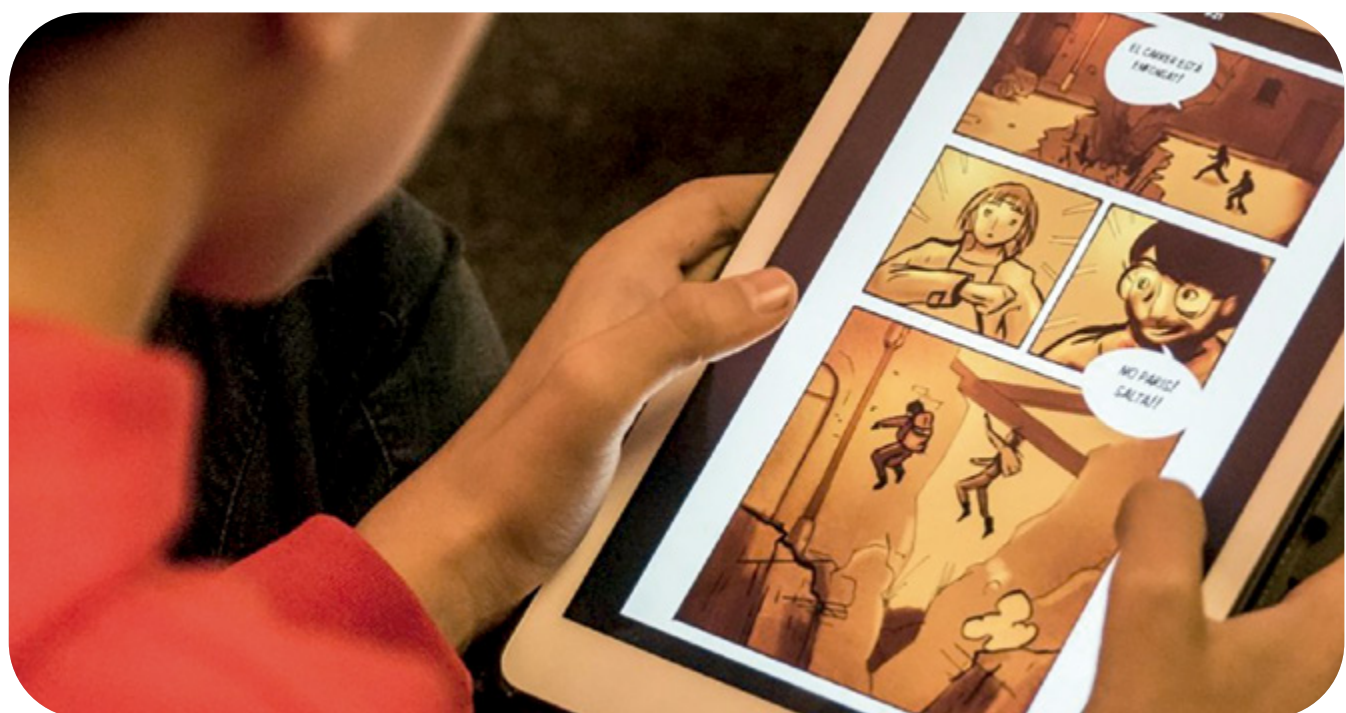
# Actividades del Museo

## Cultura y educación

Entre los meses de enero y febrero, el Museo de las Aguas ha llevado a cabo su actividad habitual.

6.206 visitantes

9.110 escolares en el conjunto del programa educativo



## Actividad digital

- El reto de la biodiversidad. El Museo de las Aguas en el universo Minecraft
- Atrapados en el Museo. El *escape room* del agua
- El Trivia por el Planeta. Concurso de preguntas sobre agua y cambio climático

De marzo a diciembre de 2020, la actividad del Museo de las Aguas para el público educativo, familiar y general se ha desarrollado en formato digital.

18.403 participantes

- Aqualogia *online*. Programa a través de la plataforma Moodle
- Visita a la potabilizadora de Sant Joan Despí. Recorrido en realidad aumentada con guía didáctica
- H2o, el juego del ciclo integral del agua. Juego de construcción con guía didáctica
- Origen, rescatemos el agua. Cómic interactivo

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

## Contenidos digitales

- Ciencia del agua: videos dinamizados por el divulgador científico Dani Jiménez para descubrir las propiedades del agua y cómo estas propiedades afectan al medioambiente
- Juegos de agua: videos dinamizados por el especialista en juegos Oriol Ripoll para fomentar la cooperación y la imaginación sobre el tema del agua
- Visita virtual al Museo de las Aguas: video que recorre los elementos más singulares del Museo
- Visita 360° al Museo de las Aguas: visita inmersiva para conocer todos los espacios del Museo, incluidos los que habitualmente no están abiertos al público

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

1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



1

Sobre Aigües de Barcelona

2

Valor compartido

3

El equipo humano, talento que se compromete

4

Responsables con el medioambiente

5

Implicados con la sociedad



Prodigioso Volcán



Memoria anual 2020