

Memoria de sostenibilidad 2020



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

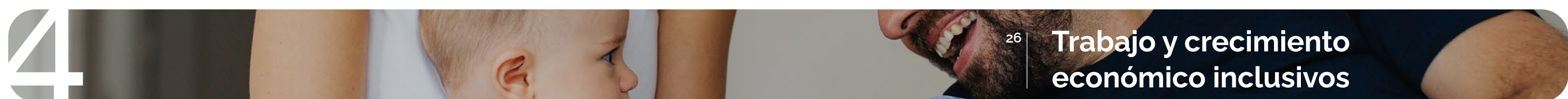
8
Innovación para la transformación

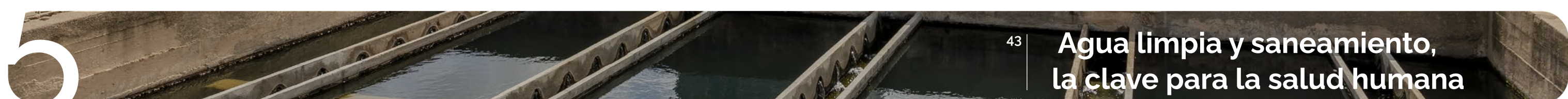
9
Alianzas para conseguir los objetivos

1  8 **Aigües de Barcelona es gestión responsable**

2  11 **Gobernanza: integridad y transparencia**

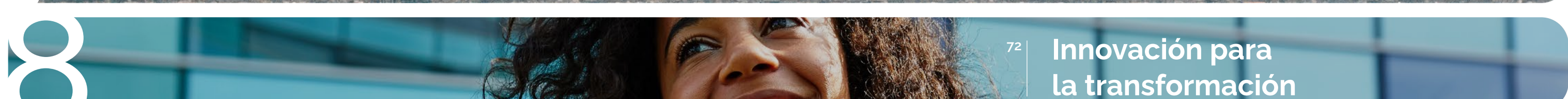
3  19 **Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad**

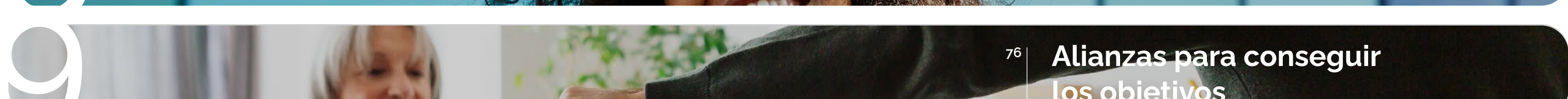
4  26 **Trabajo y crecimiento económico inclusivos**

5  43 **Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana**

6  53 **El acceso al agua, una prioridad**

7  61 **Acción climàtica**

8  72 **Innovación para la transformación**

9  76 **Alianzas para conseguir los objetivos**

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climàtica

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Perfil de la memoria

(102-52) (102-54)

Esta memoria de sostenibilidad tiene por objetivo informar de manera transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2020.

El informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI en la opción esencial; además, Aigües de Barcelona tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2008) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de relación sobre la responsabilidad y el cumplimiento en sostenibilidad y de acuerdo con los principios de exclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto. Esta memoria responde al compromiso de Aigües de Barcelona de informar sobre el cumplimiento y el progreso de la compañía en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además de esta memoria, por tercer año se ha presentado el *Estado de información no financiera*, un documento que forma parte del informe de gestión de la compañía, elaborado según los requisitos que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

En la elaboración de este documento, se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y los estándares de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), que sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad, que anualmente publicamos y que en este ejercicio complementa y detalla lo que indica el estado de información no financiera.

Tanto los datos cuantitativos como los cualitativos incluidos en esta memoria corresponden al perímetro de consolidación de la compañía (área metropolitana de Barcelona).

El período objeto de esta memoria de sostenibilidad corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.



1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

El agua es uno de los elementos más afectados por la emergencia climática, y por eso somos uno de los sectores pioneros en las propuestas de adaptación y mitigación al 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 el 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 para concretar respuestas a los retos a los que nos enfrentamos como sociedad, trabajando de forma más próxima a 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.

Querría mencionar los tres ejes que la UE ha señalado 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 distintos 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 dé 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.



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 en la mejora de la calidad de vida de las personas y contribuimos positivamente a las comunidades donde operamos, aún más en estos momentos excepcionales.

Nuestro compromiso en este contexto es generar trabajo de calidad, verde y equitativo que permita dar impulso a una transición ecológica hacia un modelo sostenible, local y resiliente. Es necesaria una cultura del 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 desde 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, uno repercute directamente en Aigües de Barcelona, el número 6: Agua y saneamiento para todos. Sin embargo, necesitaremos especialmente el objetivo número 17, que es 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 persona debe actuar desde su responsabilidad, sin dejar a nadie atrás. Solo podremos lograrlo desde la fuerza de las alianzas.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

El año 2020 ha sido excepcional en el que hemos tenido que hacer frente 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 año 2012 cuando, antes de que fuera por ley, la compañía creó un fondo de solidaridad 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 de agua y bonificaciones para los hogares de más de tres personas. En tiempos recientes hemos reforzado estas medidas.

Así mismo, el agua se ha mostrado como un elemento primordial 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 rebrotes.

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

La gestión del agua es, pues, un proceso complejo que precisa de la pericia 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.



Rubén Ruiz

Director general de Aigües de Barcelona

Ante todos estos retos, en 2020 hemos estructurado un nuevo modelo organizativo para seguir avanzándonos a las distintas realidades, con el nuevo Comité Ejecutivo paritario, que nos permite abordar la reconstrucción y dar impulso al pacto social. De esta manera, con el fin 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 trabajado en la Agenda 2030 de Aigües de Barcelona, la hoja de ruta del desarrollo sostenible de la compañía. Esta Agenda 2030 se está definiendo como 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 Barcelona y su área metropolitana. Es una iniciativa que contribuye al desarrollo sostenible y al mismo tiempo 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 por parte de todos los profesionales. Nosotros, a través de la transformación y la innovación, estamos preparados.

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

El cambio climático es el gran reto global de nuestro tiempo. La última década ha sido la más calurosa de los tiempos modernos. Las proyecciones regionalizadas en el territorio metropolitano de Barcelona muestran cambios en los mayores vectores climáticos (temperatura y precipitación) y subidas del nivel del mar. Algunas de estas proyecciones prevén que la disponibilidad de recursos hídricos del sistema Ter-Llobregat se reducirá en un 23 % a mediados de siglo o estiman, para el conjunto de Cataluña, una reducción del orden del 17 % en 2050 (22 % en la zona litoral).

Estos cambios causarán varios impactos en la metrópolis de Barcelona, entre los que destacan la proliferación de olas de calor, inundaciones puntuales acompañadas de períodos de sequía y una reducción en la disponibilidad global de agua. No podemos permanecer pasivos antes estos más que plausibles escenarios. La vulnerabilidad del ciclo antrópico del agua ante el cambio climático requiere que la Administración, las empresas gestoras y la ciudadanía nos concertemos en torno a una responsabilidad compartida que nos permita anticiparnos. La colaboración público-privada es un modelo de actuación esencial para afrontar los retos que nos plantea la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Pero para hacer frente al cambio climático hay que ir más allá de las actuaciones sobre el ciclo del agua. Hay que saber apreciar la oportunidad que presenta el agua como vector de economía circular: ella misma girando en ciclo cerrado, tal y como pasa espontáneamente en la naturaleza, y en el centro de plantas de tratamiento convertidas en rescatadoras de materias primas y captadoras de energías verdes. Es un cambio de paradigma. Por convencimiento y por responsabilidad, desde Aigües de Barcelona afrontamos el reto del cambio climático a través de proyectos concretos como la movilidad sostenible, la implantación de las ecofactorías o la mejora de la eficiencia en el uso de los reactivos. Estos proyectos se orientan netamente a la reducción de emisiones, un tema clave a abordar con firmeza a través del establecimiento y la materialización de una hoja de ruta para la neutralidad climática.



Dr. Ramon Folch

Miembro del Consejo de Administración y presidente de la Comisión de Sostenibilidad de Aigües de Barcelona

Para honrar este reto, la compañía se ha adherido a los compromisos de acción climática de la Generalitat de Catalunya, con el objetivo de profundizar, entre otros aspectos, en el conocimiento del propio impacto climático, la transición energética, la movilidad sostenible y la economía circular.

Creo firmemente que la acción climática de puertas adentro y el impulso de acciones climáticas hacia fuera nos conducirán a escenarios de valor compartido que serán claves y necesarios para conseguir la neutralidad climática del territorio. Así contribuiremos a mitigar el cambio climático y sus efectos. Es un gran reto global que exige una transformación sistémica por parte de todos.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Una ojeada a Aigües de Barcelona

Personas trabajadoras

1.083

Personas trabajadoras

5,56 %

Brecha salarial entre hombres y mujeres

36,07 %

Mujeres en cargos directivos o de mando

50 %

Mujeres en el Comité de Dirección

5 IGUALDAD DE GÉNERO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acceso al agua, una prioridad

47.526

Familias con bonificaciones y ayudas

2,5 M€

Bonificaciones por ayudas del Fondo de Solidaridad

34.409

Mediante el Fondo de Solidaridad

2,9 M€

Bonificaciones por ayudas de la tarifa social

45.402

Mediante tarifa social

1 FIN DE LA POBREZA



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Agua limpia y saneamiento

191,80 hm³

Volumen de agua entregado a la red

12,35 hm³

Volumen de agua reutilizada

284,08 hm³

Volumen de agua depurada

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Trabajo y crecimiento económico

61,8 M€

EBITDA

78,60 %

Compra local en relación con el total de compra

3,9 M€

Beneficio neto

191,65 M€

Compra local

27,6 %

Contratos de proveedores con cláusulas de RSC

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Acción por el clima

50,78 %

Reducción de toneladas de CO₂ emitidas respecto al año 2015

44,45 %

Valorización de residuos producidos en las ETAP

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



96,23 %

Valorización de residuos producidos en las EDAR

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



17.514.151 kWh

Energía eléctrica producida a través de fuentes renovables

Alianzas para conseguir los objetivos

86

Proyectos, convenios y colaboraciones

+ 200.000

Participantes en programas de sensibilización y acción social

159

Organizaciones beneficiadas de la acción social

22

Convenios firmados en materia de pobreza energética

1,9 M€

Inversión en acción social

41

Proyectos locales patrocinados, por un valor de 531.913 €

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



Aigües de Barcelona es gestió responsable

1

Aigües de Barcelona es gestió responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

(102-2)

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

Apostamos por el desarrollo y el progreso de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana garantizando en todo momento el acceso a un agua de calidad, el bienestar y la salud de las personas y la gestión sostenible de los recursos hídricos.

Principios que nos guían

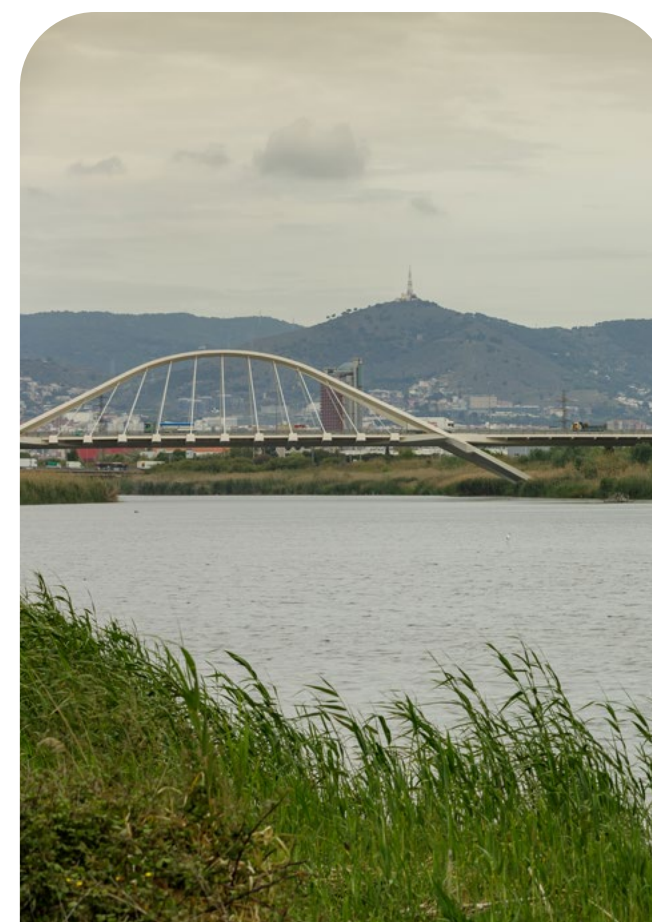
(102-16)

Misión

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

Visión

Ser un referente mundial en la gestión del ciclo integral del agua.



Valores

- **Talento.** Ofrecemos un marco óptimo para fomentar el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.
- **Diálogo.** Utilizamos esta herramienta básica para establecer relaciones de confianza y mejorar la contribución social.
- **Innovación.** Nos servimos de talento para generar nuevas soluciones a través de la creatividad y de métodos innovadores.
- **Responsabilidad.** Apostamos por una gestión transparente y responsable, conscientes de las implicaciones de gestionar un bien de uso público y escaso como es el agua.
- **Excelencia.** El conocimiento interno y las colaboraciones con agentes externos nos permiten avanzar hacia una gestión más eficiente y sostenible con los máximos estándares de calidad.

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

La actividad: gestión y servicio

(102-4) (102-6) (102-7) (103-2 Agua) (102-44)

Agua potable



23
Municipios servidos

2.964.777
Habitantes servidos

191,80 hm³
Volumen de agua entregado a la red

6
ETAP explotadas por Aigües de Barcelona

4.702,90 km
Red

83
Depósitos

73
Centrales de bombeo

138
Válvulas reguladoras

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 hm³
Volumen de agua depurada

Alcantarillado



14
Municipios servidos

457.842
Habitantes servidos

1.298,82 km
Red y colectores

Agua para usos no potables



10
Municipios servidos

Reutilización



4
Municipios servidos

12,35 hm³
Volumen de agua reutilizada

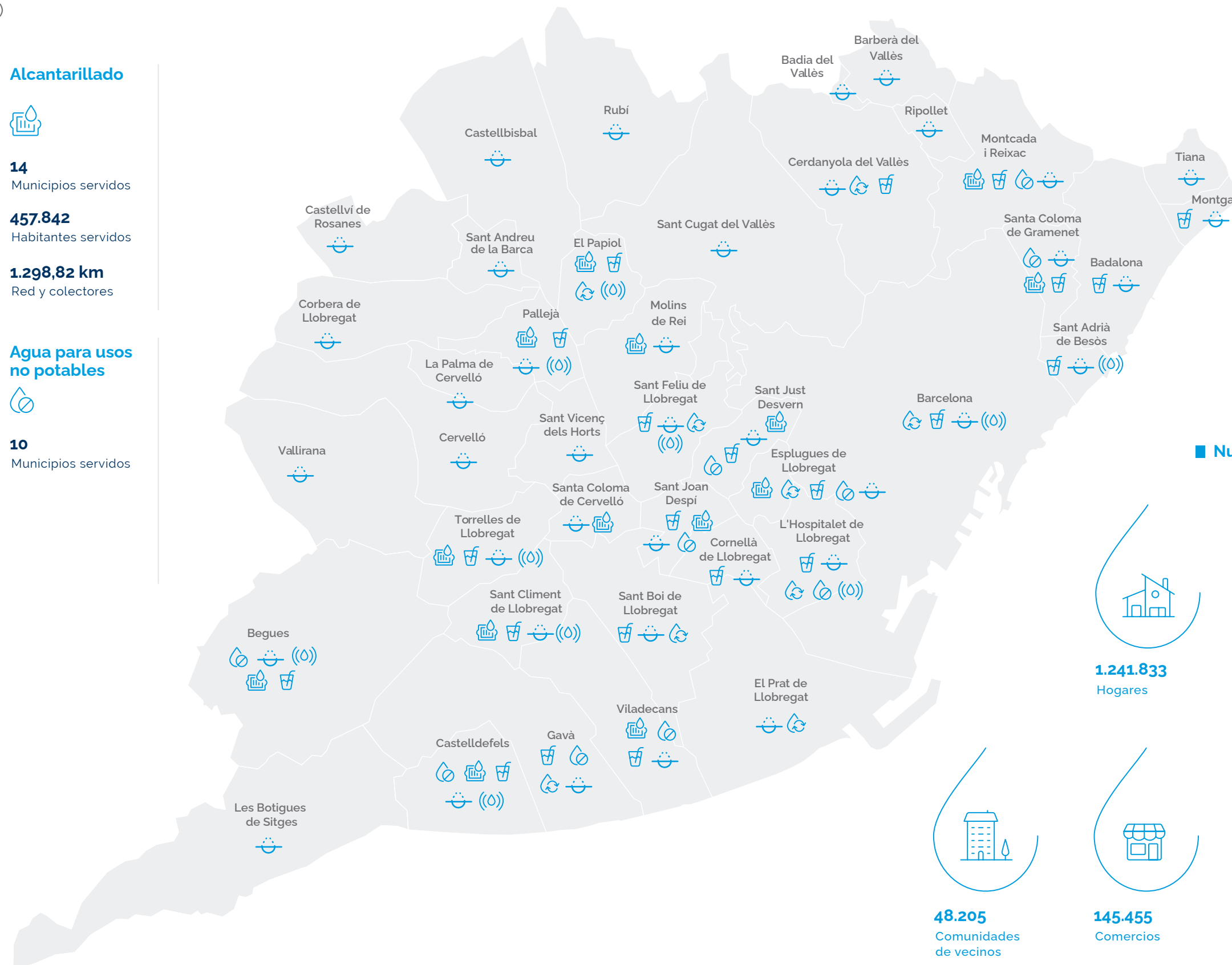
Telecontrol



1,5
Millones de registros diarios

113
Estaciones remotas

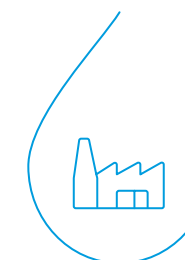
5.600
Sensores en la red de abastecimiento



Nuestros clientes



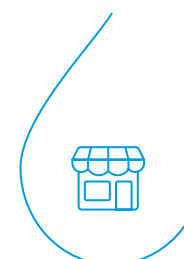
1.241.833
Hogares



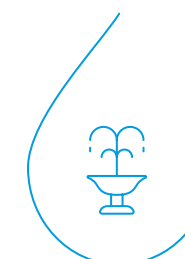
8.257
Industrias



48.205
Comunidades de vecinos



145.455
Comercios



11.107
Servicios municipales

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



Gobernanza: integridad y transparencia

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Cultura del buen gobierno

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

(102-18) (102-45) (103-2 Desempeño económico) (103-2 Anticorrupción) (103-2 Cumplimiento socioeconómico) (103-2 Gestión de crisis y reputación) (103-2 Gestión público-privada del agua)

Órganos de gobierno



Accionariado



Consejo de Administración

(102-20) (102-22) (102-26) (405-1)
 El Consejo de Administración de Aigües de Barcelona lo componen 16 miembros, 3 a propuesta del Área Metropolitana de Barcelona, 11 a propuesta de la Sociedad General de Aigües de Barcelona y 2 a propuesta de Critería Caixa, nombrados por la Junta de Accionistas. Es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. Supervisa la evolución de la empresa y vela por la conducta ética y el desarrollo sostenible de la organización.

Durante el año 2020, el Consejo de Administración ha continuado su objetivo de diversificar los perfiles de sus miembros en línea con las nuevas orientaciones estratégicas de la compañía. Se ha incrementado así la representación de mujeres en este órgano de gobierno, superando el objetivo previsto para el año 2021 (del 30 %, según el convenio firmado en 2017 con el Ministerio de Igualdad). Además, hay que destacar que durante 2020 las comisiones de Cuentas y de Ética y Gobierno Corporativo han sido presididas por consejeras.

Ejercicio de derechos de los accionistas de forma telemática

Con el objetivo de facilitar que los accionistas puedan ejercer sus derechos telemáticamente, se han modificado artículos de los estatutos sociales a propuesta del Consejo de Administración, según los acuerdos adoptados en marzo de 2020, modificación que fue aprobada por la Junta de Accionistas del mes de junio del mismo año. También se modificaron otros artículos relacionados con la previsión que ya existía de reuniones telemáticas del Consejo de Administración.

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

Presidente Àngel Simon	Vicepresidente Manuel Cermerón
Consejero delegado Albert Martínez En nombre de la Sociedad General de Aigües de Barcelona	
Secretario no consejero José M.ª de Paz Arias	Vicesecretario no consejero Alejandro Jiménez
Consejeros y consejeras Narciso Berberana Felipe Campos Marta Colet Montserrat Colldeforns Ramon Folch Asunción Martínez Clara Navarro	Marta Palacio Jordi Parés Miquel Roca Jordi Ros Ciril Rozman Jordi Serra

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Comisiones del Consejo de Administración

Junta de Accionistas
(3 accionistas)

Consejo de Administración
(16 miembros)

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

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

Comisión Ejecutiva
(5 consejeros)

Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, menos la legal estatutariamente indelegable.

Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo
(3 consejeros)

Velar, sin interferir en las competencias propias de la *compliance officer*, por el cumplimiento de los valores y 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.

Comisión de Cuentas
(5 consejeros)

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.

Comisión de Participación Social
(3 consejeros)

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.

Comisión de Sostenibilidad
(4 consejeros)

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 –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 manera proactiva la adopción de todas aquellas iniciativas que potencian la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer las de las futuras generaciones.

Comisión de Acción Social
(2 consejeros, 2 invitados)

Comisión de Acción Social
Orientar el Plan de acción social de acuerdo con planteamientos innovadores, disruptivos, diferenciales, escalables y participativos teniendo en cuenta el saber hacer de la compañía

Comisión de Innovación
(3 consejeros)

Proponer su aprobación en el consejo de Administración, al que se informará en cada reunión del Consejo de su grado de cumplimiento.

Impulsar el despliegue del pacto social construido a partir del diálogo y la participación, apostando por una recuperación sostenible, compartida y equitativa.

Comisión de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas
(2 consejeros, 1 invitado)

Comisión de Innovación
Orientar sobre la política de investigación, así como proponer nuevas líneas de investigación y desarrollo tecnológico que den respuesta a retos presentes y futuros. Proporcionar asesoramiento técnico en los programas de investigación que hay que llevar a cabo, y orientar sobre sus posibilidades de financiación. Asesorar sobre el seguimiento, los resultados y el impacto de las acciones.

Comisión de Recursos e Infraestructuras Hidráulicas
La Comisión tiene la misión principal de supervisar permanentemente los recursos hídricos, su interrelación con los ecosistemas naturales y con la evaluación de riesgos globales de la empresa, ya que los efectos del cambio climático se han vuelto tangibles por las nuevas tensiones que representan el crecimiento demográfico y la escasez de recursos.

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



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Estructura directiva



Gestión del riesgo en todos los ámbitos

(102-15) (201-2)

En Aigües de Barcelona hemos consolidado los procedimientos y los mecanismos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de los riesgos en los distintos ámbitos: económico, ambiental, social y de gobernanza. Esto nos permite tomar decisiones estratégicas enfocadas a prevenir estos riesgos y trabajar alineados con el logro de los objetivos de la compañía, recogidos en la estrategia Aigües 2020, y otros objetivos operacionales.

Categorización de los riesgos

Riesgos estratégicos

Variación en el volumen de demanda de agua derivado del cambio en el número de clientes, los aspectos climáticos, los cambios económicos, la incidencia de las nuevas tecnologías, los cambios en la normativa y la legislación y la capacidad de la empresa de salvaguardar su reputación de acuerdo con sus valores.

Riesgos financieros

Riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio e interés, el impago de clientes y el no cumplimiento de las normativas financieras, entre otros motivos.

Riesgos operativos

Riesgos relacionados con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los errores en la cadena de suministro y la ausencia de planes de contingencia. Se incluyen los riesgos asociados a los desastres naturales, los daños causados a los activos y los riesgos de responsabilidad civil, que podrían afectar negativamente al rendimiento de la compañía.

En 2020 se ha confeccionado el Mapa de riesgos, que recoge los riesgos identificados considerando tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia. El Mapa de riesgos se presenta a la Dirección General para que lo apruebe y, posteriormente, a la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración, al mismo Consejo de Administración y al Comité de Dirección.

Nueva dirección para nuevos retos

(102-10)

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.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Sistema de gestión integrada para la mejora continua

(103-3) (403-1)

El Sistema de Gestión Integrada (SGI) de Aigües de Barcelona es la base de nuestro modelo de mejora continua. Este sistema nos permite ser más eficientes a la hora de gestionar los diversos sistemas de gestión implantados y certificados en la organización, e identificar de manera coordinada cuáles son los principales impactos que genera nuestra actividad y los principales riesgos operacionales a los que se enfrenta.

La organización dispone de sistemas de gestión en las principales áreas que afectan a la calidad del servicio que ofrecemos y a la calidad del agua suministrada. De esta manera establecemos procesos y medidas de seguimiento que nos aseguran el máximo cumplimiento de estos dos aspectos básicos para nuestra actividad.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad global de la compañía, disponemos de una política de gestión integrada de acuerdo con los

principios de protección del medioambiente, la gestión energética eficiente y la prevención de riesgos laborales.

Así mismo, desde el año 2016 se integra la norma SGE 21 en la gestión de la responsabilidad, que incorpora, además de los aspectos mencionados, la prevención de la corrupción y el cumplimiento de los derechos humanos.

La evaluación exhaustiva del cumplimiento legal que se lleva a cabo según definen las normas del Sistema de Gestión Integrada nos permite prevenir posibles impactos negativos de la organización en los ámbitos mencionados y establecer protocolos de contingencia específicos en los casos en los que sea necesario.



1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 **Gobernanza: integridad y transparencia**

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Modelo empresarial basado en la ética y la transparencia

(102-16) (102-17) (103-2 Cumplimiento socioeconómico) (103-2 Gestión de crisis y reputación)

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 del 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.** En Aigües de Barcelona somos conscientes de la necesidad de extender nuestros valores a la cadena de suministro; son una parte clave de nuestro marco ético. Disponemos del **Código de conducta del proveedor**, que incluye aspectos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales. Además, en 2017 se aprobó un protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.

Canal ético

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

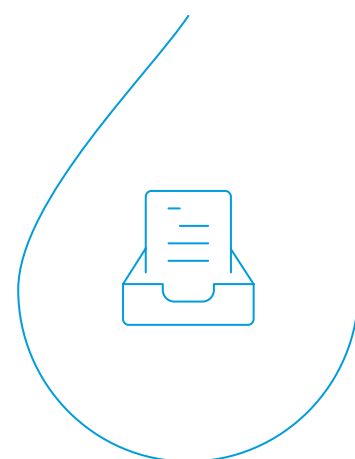
9 Consultas vinculadas a procedimientos de aprobación de patrocinios y mecenazgos



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

Comunicación y formación

(205-2)

Aigües de Barcelona ofrece periódicamente a todos sus trabajadores y trabajadoras formación en relación con el marco ético establecido. Ponemos a su disposición el Código ético, el Modelo de prevención de riesgos penales y las principales políticas de la empresa.

Durante 2020 se han realizado 7 comunicaciones sobre ética y cumplimiento a los trabajadores y trabajadoras (4 en 2019), y hemos continuado desarrollando la formación relativa a nuestro marco ético.

Formación en línea

- Formación general en línea sobre estructura ética y, mediante vídeos de sesiones presenciales, sobre medioambiente e innovación, contratación, temas económico-financieros, PRL, dirección de personas y organización y relaciones con administraciones.

- Vídeo de formación al personal sin acceso habitual a ordenador sobre medioambiente, derechos humanos, corrupción, atenciones y regalos, PRL, protección de los activos y conflictos de interés.

- *Compliance* y competencia: perspectiva del licitador.

- *Compliance* y competencia: perspectiva del contratante.

Formación específica

Formación dirigida a concienciar directivos y directivas y administradores y administradoras sobre las distintas materias que afectan al cumplimiento normativo.

En 2020 se realizó una sesión formativa de incorporación a dos nuevos consejeros, Felipe Campos y Clara Navarro, nombrados por acuerdo de la Junta de Accionistas del 18 de noviembre de 2020.

Difusión de la estructura ética

(102-17)

- Campaña de comunicación para difundir la estructura ética (pildoras, correos electrónicos informativos).

- Comunicado a través del portal de transparencia de Aigües de Barcelona, dirección electrónica codietic@aiguesdebarcelona.cat, formularios de consulta y de comunicación de irregularidades y política de privacidad aplicable al canal ético.

- Incorporación en los Safety Corners digitales de la documentación que integra la estructura ética: Código ético, políticas, protocolo de investigaciones internas, protocolo disciplinario y formularios.

- Incorporación en el manual de bienvenida para nuevas incorporaciones del enlace con el vídeo sobre estructura ética: medioambiente, derechos humanos, corrupción, atenciones y regalos, PRL, protección de los activos y conflictos de interés.

- Intervención de la *compliance officer* como ponente en una mesa redonda del seminario de trabajo sobre los dilemas éticos de la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull.

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Transparencia

Aigües de Barcelona, con firme voluntariedad y cultura de transparencia, aplica la normativa vigente y, de manera voluntaria, amplía la información de contenidos "no obligatorios" a través del portal de transparencia.

Durante 2020, hemos implementado mejoras y actualizaciones de la información en el portal (<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>) con el objetivo de aplicar la normativa vigente y acercar nuestra actividad de manera clara y transparente a nuestros grupos de relación.

En 2020 también se ha constituido un grupo de trabajo interno, transversal y multidisciplinar, para diagnosticar el estado de 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.



Respeto por los derechos humanos

En Aigües de Barcelona nos comprometemos en 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, ciudadanía y sociedad en general. Además, formamos parte de la Red Española del Pacto Mundial desde 2016, y anualmente formalizamos nuestro compromiso con los 10 principios de la red, en los que los derechos humanos están muy presentes.

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

En los distintos buzones de denuncias, a lo largo del año 2020 no se ha registrado ninguna

relacionada con los derechos humanos, y tampoco en los años anteriores (2018 y 2019).

La pandemia de la COVID-19 ha dado lugar a una crisis sin precedentes en nuestra época. Conscientes de que el recurso que gestionamos, el agua, es un derecho fundamental imprescindible para la salud y para una vida digna, en Aigües de Barcelona hemos establecido este derecho en el centro de nuestras decisiones y prioridades. Y, aunque desde 2012 estamos al lado de los más vulnerables ayudándolos con el Fondo de Solidaridad, durante la pandemia hemos ampliado las ayudas a pymes y autónomos, a los servicios sociales y a los hospitales de campaña.

Del mismo modo, hemos mantenido los puestos de trabajo, tanto los propios como los de nuestros proveedores, y hemos pagado los costes necesarios para mantener a los equipos de personas relacionados con nuestra actividad y evitar así la necesidad de ERTO en nuestra cadena de suministro.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Lucha activa contra la corrupción



(103-2 Anticorrupción)

El Código ético de la compañía contiene un apartado relativo a la gobernanza de la ética en el que se especifica que es aplicable a todos los niveles de la empresa, y también que tiene que ser promovido por sus profesionales más allá de este perímetro y comunicado a todas las partes involucradas. Esto exige una fuerte implicación de la Dirección, quien entre sus tareas tiene la de asegurarse, individual y colectivamente, de la aplicación correcta de Código ético de Aigües de Barcelona.

El Consejo de Administración aprobó en 2017 el modelo de prevención, detección y gestión de los riesgos penales. Este modelo contiene los principios y el marco de actuación para el control y la gestión efectivos de los riesgos penales y se basa en tres principios:

- Prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona.
- Actuar en todo momento dentro de la legislación vigente, el Código ético y la normativa interna.
- Impulsar, fortalecer y arraigar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.

Del modelo de prevención forman parte las principales políticas de Aigües de Barcelona. En este ámbito hay que destacar:

- Relación con autoridades y funcionariado público.
- Relación con el sector privado y conflictos de interés.
- Sobre conflictos de interés.
- Patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.

Aigües de Barcelona no es sujeto obligado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Sin embargo, sin perjuicio de ello, se adhiere de manera voluntaria al compromiso de Suez Spain que hace referencia a cómo hay que proceder en los pagos y cobros de bienes y servicios.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Estrategia de Aigües de Barcelona 2015-2020: objetivos logrados

(102-15) (102-16)

Orientados siempre al beneficio común, la estrategia de sostenibilidad Aigües 2020 nos ha acompañado durante 5 años marcando 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 decir que hemos logrado el 89% de los objetivos definidos en 2015 (se han considerado tanto los objetivos logrados al 100 % como los logrados parcialmente). 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 lograrlos en el futuro.

Así pues, seguimos trabajando para mejorar el Agua No Registrada. Este 2020 la situación de confinamiento no nos ha permitido llevar a cabo los planes de mantenimiento tal y como están establecidos. Sin embargo, aunque no hemos logrado el porcentaje de energía verde prevista, en el cómputo del periodo 2015-2020 sí lo hemos conseguido.



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Garantizar el acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana 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	
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	*--	
	Índice de satisfacción de los ciudadanos	7,73	7,75	**7,36	
	Índice de satisfacción de los proveedores	7,20	7,50	7,90	
Mejorar un 5 % el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona del año 2015 (7,1).					
Mejorar un 10 % la satisfacción de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016 (6,8).					
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 permanecido durante todos los años por encima del objetivo establecido excepto en 2020, debido a un aumento de las reclamaciones en contexto de pandemia. Así pues, el objetivo del ciclo se ha cumplido.

Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Lograr un valor del 35 % de mujeres en cargos directivos o de mando.	Porcentaje de mujeres en cargos directivos o de mando	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 se reflejan en este índice, ya que incluye al colectivo operario (plantilla sujeta a turnos).
 (***) Este % incluye a las personas trabajadoras que participan en las redes de intraemprendimiento InnovAB y 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 enmarcadas como Innovations Coffee, Knowledge Coffee y webinars GeCon.



Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
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 del ANR durante 2020 se ha debido a varias circunstancias; durante la situación de pandemia, y especialmente durante el periodo de emergencia, se redujo notablemente la actividad preventiva de detección de fugas, así como la detección de fraudes y la renovación de cañerías, acometidas y contadores..



Reducir nuestras emisiones de CO₂

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Reducir un 10 % la emisión de toneladas de CO ₂ respecto al año 2015 (138.270,15 t CO ₂ equivalentes).	Porcentaje de reducción de toneladas de CO ₂ emitidas respecto al año 2015 (138.270,15 t)	40,60 %	41,20 %	*50,78 %	
Aumentar un 10 % la energía verde generada respecto a la generada en el año 2015 (16.178,032 kWh).	kWh generados de energía verde	18.842.120	21.228.583	17.514.151	
Reciclar el 50 % de las tierras generadas en las obras de canalización.	Porcentaje de arenas reutilizadas respecto al total	17,00 %	85,78 %	81,50 %	

Desarrollar acciones para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático en nuestro ámbito de actuación

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	86	

(*) Teniendo en cuenta 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 definitivo 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

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

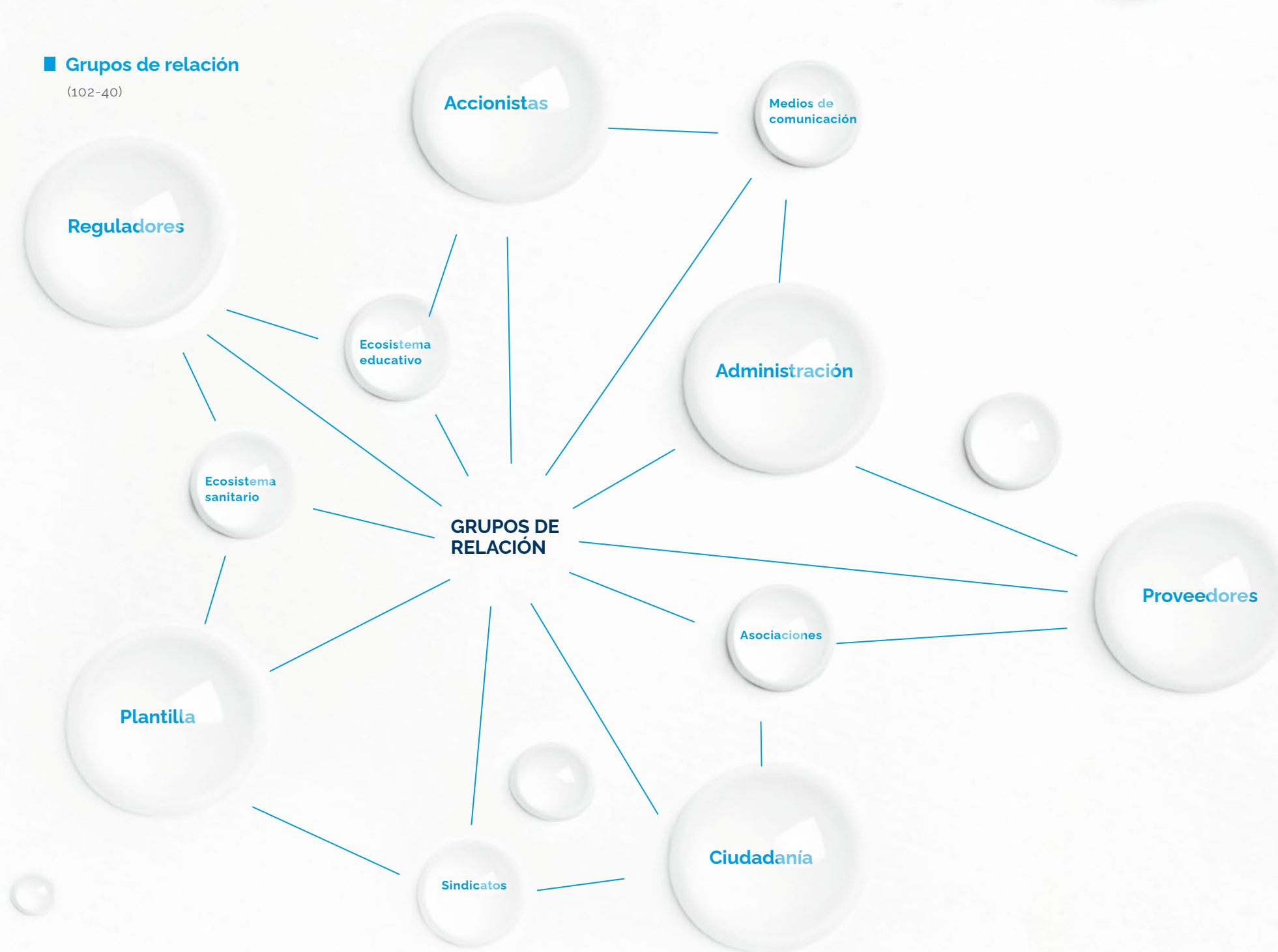
Alianzas para conseguir los objetivos

Diálogo directo y continuo con los grupos de relación

(102-42) (102-43)
Queremos convertirnos en un ejemplo de organización responsable, innovadora y solidaria, comprometida con las personas y la sociedad, en el desarrollo social, la preservación del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

Establecemos un diálogo directo y continuo con nuestros grupos de relación, con el convencimiento de que solo así generamos un valor compartido y en beneficio de toda la sociedad

■ Grupos de relación (102-40)



1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad



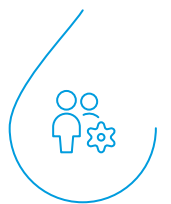

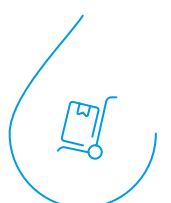
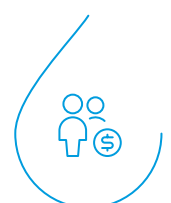
7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

3 — Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

	Canales de diàlego		Canales de comunicació			Canales de diàlego		Canales de comunicació	
 <p>Ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficina en Red (web accesible certificada por la Fundación ONCE) Centro de atención telefónica Atención presencial Encuestas de satisfacción Reuniones presenciales Servialertas Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de proximidad (Water Truck, foros de diálogo, etc.) Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	<ul style="list-style-type: none"> Webs (Fundación, Aigües, Museo) Revista <i>Aigües</i> Informes y memorias Videos Radio Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de explotación EINF Redes sociales Jornadas Charlas 	 <p>Administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Jornadas técnicas Memoria anual Memoria de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier municipal Revista <i>Aigües</i> Actos Memoria de sostenibilidad Informes y memorias Portal de transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF
 <p>Personas trabajadoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Comité Intercentros Encuestas de clima Correo electrónico Comisiones Grupos de trabajo Talleres 	<ul style="list-style-type: none"> Tableros de anuncios Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF Embajadores 	<ul style="list-style-type: none"> Web Intranet Embajadores Ones Canales habituales Yammer Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Revista <i>Ones</i> Portal de transparencia Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	 <p>Reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Jornadas Memoria anual Memoria de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	<ul style="list-style-type: none"> Revista <i>Aigües</i> Web Actos Memoria de sostenibilidad Informes y memorias Portal de transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF
 <p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Encuestas Sesiones de diálogo Memoria anual Memoria de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	<ul style="list-style-type: none"> Portal del proveedor Web Correo electrónico Informes y memorias Portal de transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria anual Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	 <p>Accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Administración Comisiones del Consejo Reuniones Memoria anual 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF 	<ul style="list-style-type: none"> Informes y memorias Revista <i>Aigües</i> Web Portal de transparencia Memoria anual 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de innovación Memoria de sostenibilidad Memoria de explotación EINF

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

3 — Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

En 2020, y en un contexto muy complicado de pandemia mundial, una vez más hemos querido acercarnos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación por medio de un nuevo proceso de materialidad 100 % en línea que nos ha permitido volver a identificar los temas más relevantes para los grupos de relación y para la organización.

■ Consultas con nuestros grupos de relación

9 Entrevistas personales

5 Focus group



684 Encuestas

Focus group



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
Clientes y ciudadanía

Entrevistas



Reguladores: Agencia Catalana del Agua y Área Metropolitana de Barcelona

Accionista: Critería Caixa

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

Encuestas



Medios de comunicación

Clientes

Proveedores

Administración pública

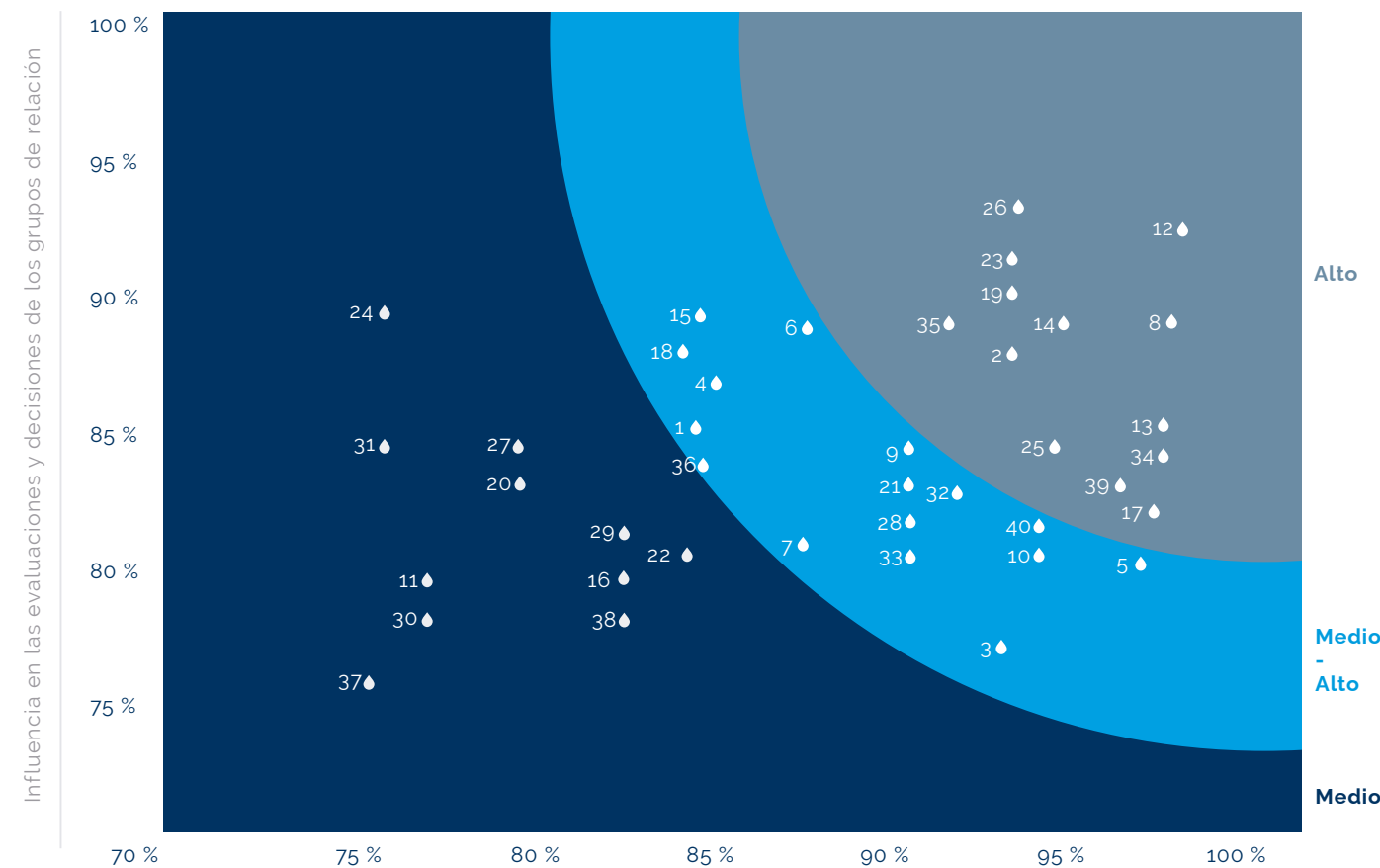
Personas trabajadoras

■ Consultas con nuestros grupos de relación

(102-43) (102-44) (102-46) (102-47) (102-49) (103-1)

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

■ Matriz de materialidad



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales para la compañía

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



1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

(102-12) (102-16)

Contribución de Aigües de Barcelona a los ODS

- CD Contribución directa
- CC Contribución complementaria

Ejes de acción

Piensa globalmente, actúa localmente

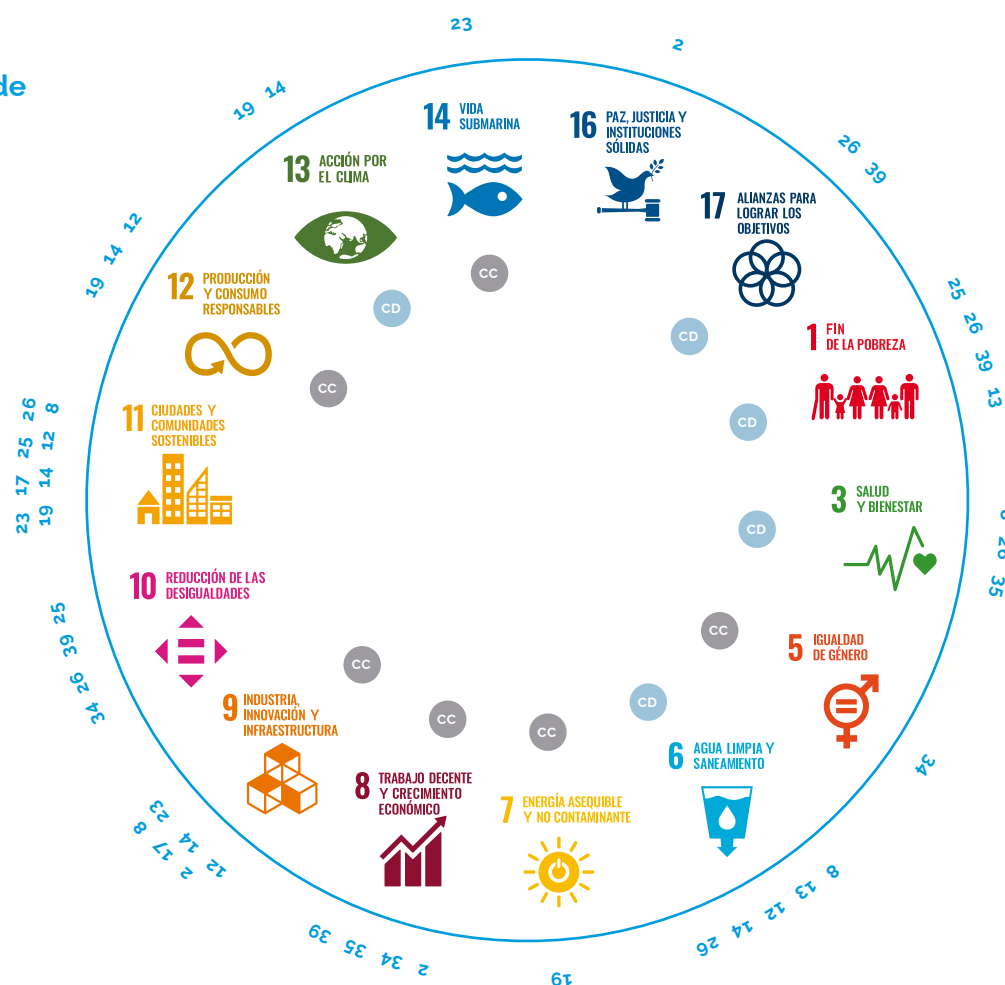
Estrategias prioritarias para Aigües de Barcelona que tratan retos globales a partir de problemas locales

Soluciones específicas

Estrategias enmarcadas dentro del 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 ₂ |
| 26 Garantía del 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 |

Próximos pasos: Agenda Aigües de Barcelona 2030

En 2021 pondremos en marcha la Agenda Aigües de Barcelona 2030, elaborada con procesos participativos internos y externos. Este plan nace con el propósito de crear valor social, ambiental y económico, con principios orientadores que den respuesta a las necesidades de nuestros distintos grupos de relación y que tengan en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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 los clientes y la ciudadanía y 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

- Aigües de Barcelona es gestión responsable
- Gobernanza: integridad y transparencia
- Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- El acceso al agua, una prioridad
- Acción climática
- Innovación para la transformación
- Alianzas para conseguir los objetivos



4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



El crecimiento económico inclusivo y sostenido impulsa el progreso, crea puestos de trabajo dignos y mejora los estándares de vida. La pandemia de la COVID-19 ha provocado una recesión histórica de ámbito global, lo cual ha creado una crisis humanitaria sin precedentes. Alrededor de 25 millones de personas podrían perder sus puestos de trabajo a causa de la crisis laboral y económica provocada por la COVID 19

Más allá de la respuesta inmediata a la crisis, la pandemia debería convertirse en el impulso para mantener los hitos conseguidos y acelerar la implementación de medidas dirigidas a conseguir un desarrollo más sostenible y resiliente

Por otro lado, los efectos de la pandemia de la COVID-19 podrían revertir los éxitos que se han conseguido en materia de igualdad de género y derechos de las mujeres. El brote de coronavirus agrava las desigualdades existentes para las mujeres y las niñas en todo el mundo, en aspectos que van desde la salud y la economía hasta la seguridad y la protección social. Las mujeres no solo son las más afectadas por esta pandemia, sino que también son la columna vertebral de la recuperación en las comunidades

Poner a las mujeres en el centro de las economías da lugar, fundamentalmente, a mejores resultados de desarrollo y más sostenibles, lo cual da respuesta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Aigües de Barcelona, al lado de las personas durante la pandemia



Al lado de la ciudadanía

- Más de 1.000 personas trabajadoras 100 % operativas para no dejar a nadie sin el servicio de agua potable y de saneamiento.
- Presencia permanente de personal operativo en las instalaciones potabilizadoras y depuradoras durante el período de confinamiento.



Al lado de las personas trabajadoras

- Más de 600 personas trabajadoras pasan de modalidad presencial a teletrabajo y reciben formación en herramientas digitales.
- Adoptamos medidas en los centros de trabajo para conseguir las máximas garantías sanitarias.
- Trabajadores y trabajadoras crearon mascarillas con las propias impresoras 3D y se repartieron entre el personal de calle.
- Llevamos a cabo un programa específico de vigilancia de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.



Al lado de los proveedores

- Se priorizan los pagos a proveedores con el objetivo de evitar posibles ERTOS.



Al lado de los más vulnerables

- Ampliamos las ayudas ya existentes a familias vulnerables con ayudas a pymes, autónomos y hospitales de campaña.



Al lado de la sanidad

- Donación de equipos informáticos a distintos hospitales a través de la UPC para que los pacientes ingresados puedan ponerse en contacto con sus familias.
- Colaboración con la puesta en marcha del hospital de campaña de Barcelona.

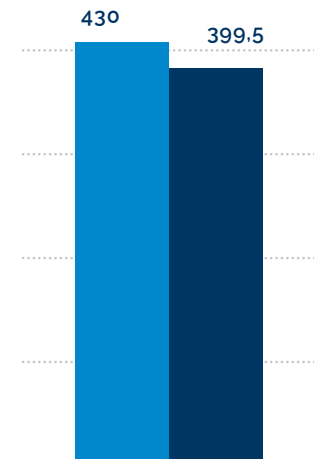
Creación de valor sostenible

(201-2)

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

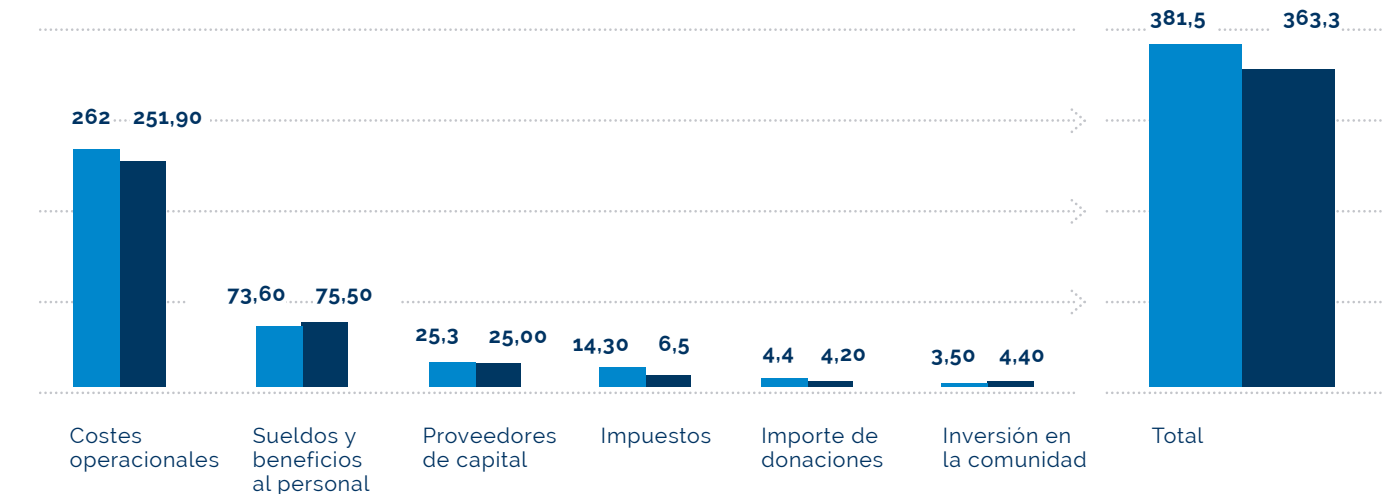
Valores 2019 Valores 2020

Valor económico directo generado (M€)



Valor económico distribuido (M€)

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



- Aigües de Barcelona es gestión responsable
- Gobernanza: integridad y transparencia
- Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- El acceso al agua, una prioridad
- Acción climática
- Innovación para la transformación
- Alianzas para conseguir los objetivos

(103-2 Desempeño económico)
(103-2 Impactos Económicos indirectos)

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 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 seguido 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.



(201-1)

Datos financieros (M€)	2018	2019	2020
Valor económico generado directo	426,8	430	399,5
a) Ingresos	426,8	430	399,5
Valor económico distribuido	-377,4	-381,5	-363,3
b) Gastos de explotación sin donaciones	-261,9	-262,0	-251,9
Gastos de explotación con donaciones	-266,4	-266,4	-256,1
Importe de donaciones	-4,5	-4,4	-4,2
c) Gastos de personal	-49,6	-73,6	-75,5
d) Proveedores de capital	-30,4	-25,3	-25
Accionistas (dividendos pagados)	-25,6	-20,6	-20
Gastos financieros	-4,7	-4,7	-5
e) Impuestos	-32	-14,3	-6,5
Impuesto de sociedades pagado (EFE)	-8,1	-7,8	-0,4
Otros	-23,9	-6,5	-6,1
f) Recursos destinados a la sociedad (Fondo de Solidaridad y aportaciones LBG)	-6,3	-3,5	-4,4
Valor económico retenido	49,3	51,3	35,9

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

4 — Trabajo y crecimiento económico inclusivos

(102-7)

Cuenta de resultados (M€)	2018	2019	2020
Ingresos	426,8	430	399,5
Gastos de explotación	-339,9	-345,8	-337,7
EBITDA	87	84,3	61,8
% EBITDA <i>margin</i>	20,40 %	19,60 %	15,5 %
Amortizaciones y provisiones	-49,3	-48,40	-51,4
EBIT	37,6	35,9	10,4
% EBIT <i>margin</i>	8,80 %	8,40 %	2,6 %
Resultado extraordinario	-1,2	-0,7	-0,3
RAO - <i>Profit from operations</i>	36,4	35,2	10,1
% RAO <i>Margin</i>	8,54 %	8,20 %	2,5 %
Resultado financiero	-4,7	-4,8	-5
BAIT	31,7	30,4	5,1
% <i>Profit before tax margin</i>	7,43 %	7,10 %	1,3 %
Impuesto de sociedades	-8,8	-8,3	-1,2
Beneficio neto	22,9	22,2	3,9
% <i>Net profit margin</i>	5,37 %	5,20 %	1,0 %

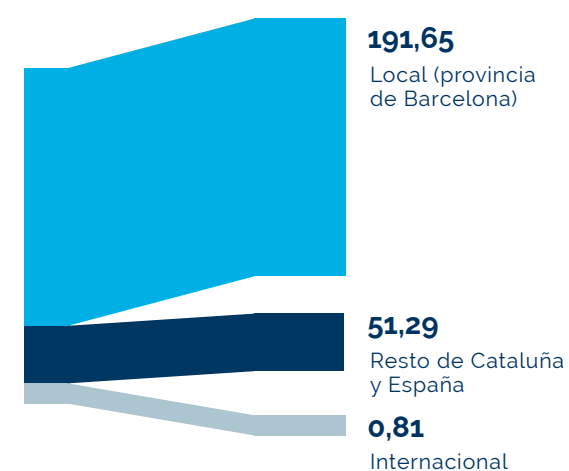
Modelo responsable y sostenible en la cadena de suministro

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

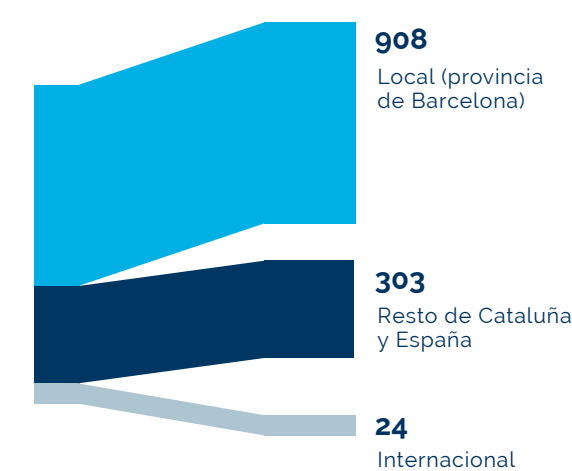
Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Mejorar un 10 % la satisfacción de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016 (6,8).	Índice de satisfacción de los proveedores	7,20	7,50	7,90	
Aumentar un 10 % el volumen de compra realizada con criterios de sostenibilidad (RSC) del año 2015 (67,70 %).	Volumen de compra con criterios de RSC	66,38 %	51,00 %	83,00 %	

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. Es por eso por lo que el 78,60 % de nuestros proveedores son de la provincia de Barcelona.

Volumen de compras (M€)



Número de proveedores



Velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor mediante procesos transparentes e imparciales con las empresas proveedoras, al mismo tiempo 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
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Marco ético de relación



Una cadena de suministro comprometida

(204-1)
Trasladamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de los procedimientos de selección, contratación y seguimiento, basándonos en la Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales al proceso de compras y contratación, el Código ético, el Código de conducta del proveedor y las Condiciones generales de contratación de Aigües de Barcelona. Consideramos no solo criterios relativos a la relación calidad-precio y a la imparcialidad en el procedimiento de contratación, sino también parámetros ambientales, sociales y éticos que permitan impulsar políticas públicas sociales por medio de la prestación de servicios o del aprovisionamiento de suministros.

Durante 2020 se han incorporado criterios de selección o valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 35 procedimientos de licitación, un 27,6 % del total licitado.

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 %).

Fomentamos el diálogo y la proximidad

El impacto de la pandemia ha desencadenado la necesidad de una mayor colaboración con los proveedores.

Durante las primeras semanas de confinamiento nos pusimos en contacto con los proveedores más críticos para la compañía para asegurar que el suministro de materiales y

productos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad no se viera afectado, ya que prestamos un servicio esencial.

Se enviaron 224 comunicaciones a los principales proveedores y gracias a su implicación se pudo mantener la continuidad del servicio a lo largo de los primeros meses, los más críticos.

Encuesta de necesidades y expectativas de los proveedores

En 2020 hemos vuelto a enviar la encuesta anual a nuestros proveedores con el objetivo de conocer su grado de satisfacción y sus necesidades y expectativas con respecto a la compañía.

Una de las conclusiones de la encuesta ha sido la necesidad de que Aigües de Barcelona lidere y extienda sus conocimientos de sostenibilidad a sus proveedores.



Con la encuesta se han evaluado aspectos operativos, de ética empresarial y *compliance*, de sostenibilidad (diálogo, responsabilidad social y ambiental) y de comunicación

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Equipo humano comprometido y pilar de la actividad

La tarea realizada por el personal de Aigües de Barcelona durante la pandemia para garantizar el servicio con la misma calidad de siempre ha sido de pleno compromiso con la organización y con 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 del fomento del bienestar de las personas y de la formación y la cultura de la equidad, la seguridad y la salud.

Tenemos el objetivo de fomentar un servicio más inclusivo, poniendo las capacidades de la compañía al servicio de la economía que genere prosperidad para todo el mundo, sin dejar fuera a las personas en situación de vulnerabilidad.

Nuestro personal es el activo más valioso y el pilar esencial del desempeño de nuestra actividad. Con su dedicación, conocimiento y experiencia, mejoramos continuamente y garantizamos un servicio de calidad.

Dentro de un marco ético y responsable, y de conformidad con el Pacto Mundial, elaboramos políticas y procesos internos 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 debido a la pandemia de la COVID-19 se ha adaptado el procedimiento de trabajo a las nuevas realidades. Toda la plantilla lo ha hecho posible.



1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Igualdad y diversidad en el entorno de trabajo

(103-2 Diversidad e igualdad de oportunidades) (405-1)

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Lograr un valor del 35 % de mujeres en cargos directivos o de mando.	Porcentaje de mujeres en cargos directivos o de mando	33,33 %	33,33 %	36,07 %	

Para establecer y regular los principios que garanticen la igualdad de oportunidades y la diversidad, disponemos de una política de igualdad y diversidad que tiene por objetivo asegurar el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de nuestra organización. En este sentido, ponemos en práctica una serie de acciones a favor de la articulación de un entorno de trabajo más diverso y sostenible que facilite la igualdad de oportunidades, de acuerdo con las políticas de la empresa y las expectativas de las personas trabajadoras.

El Plan de igualdad vigente de Aigües de Barcelona tiene como finalidad la promoción de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, con el objetivo de evitar cualquier tipo de discriminación laboral. Entendemos nuestro Plan de igualdad como una verdadera oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Objetivos:

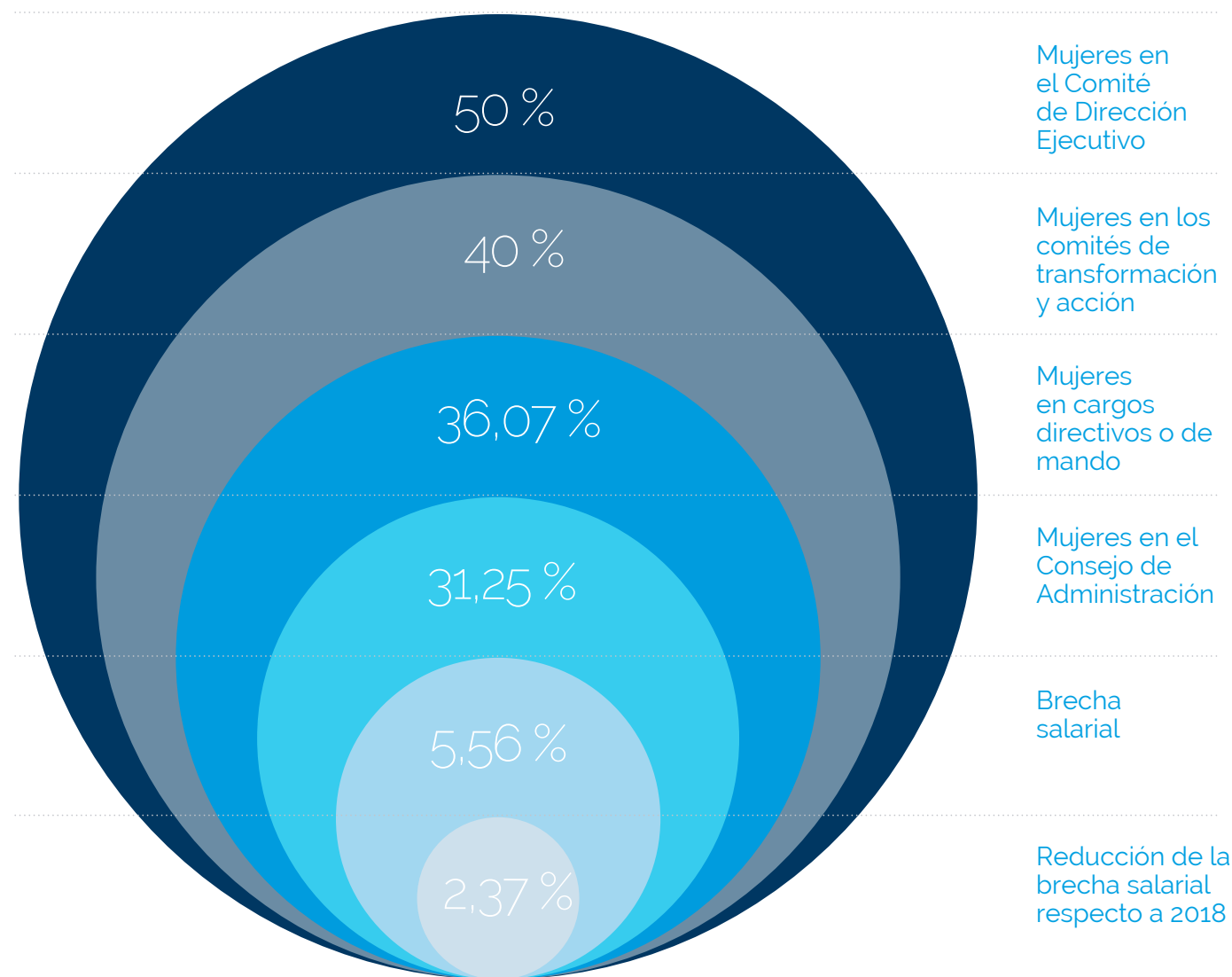
- Consolidar, en la cultura interna, el valor de la igualdad de mujeres y hombres.
- Progresar en la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la organización.
- Garantizar el acceso igualitario a la formación interna.

- Promover la igualdad retributiva de mujeres y hombres.
- Sostener, en la cultura de la organización, el valor del equilibrio de las distintas 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.

Fomentamos el desarrollo profesional de las mujeres de la organización mediante la participación en distintos 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

(405-1) (405-2)



Durante 2020, Aigües de Barcelona ha calculado el porcentaje de brecha salarial entre trabajadores y trabajadoras. Aunque se evidencia brecha salarial, estamos satisfechos

de nuestra trayectoria en la apuesta por la igualdad; hay que destacar la reducción de la brecha respecto a 2018 en un 2,37 %.

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

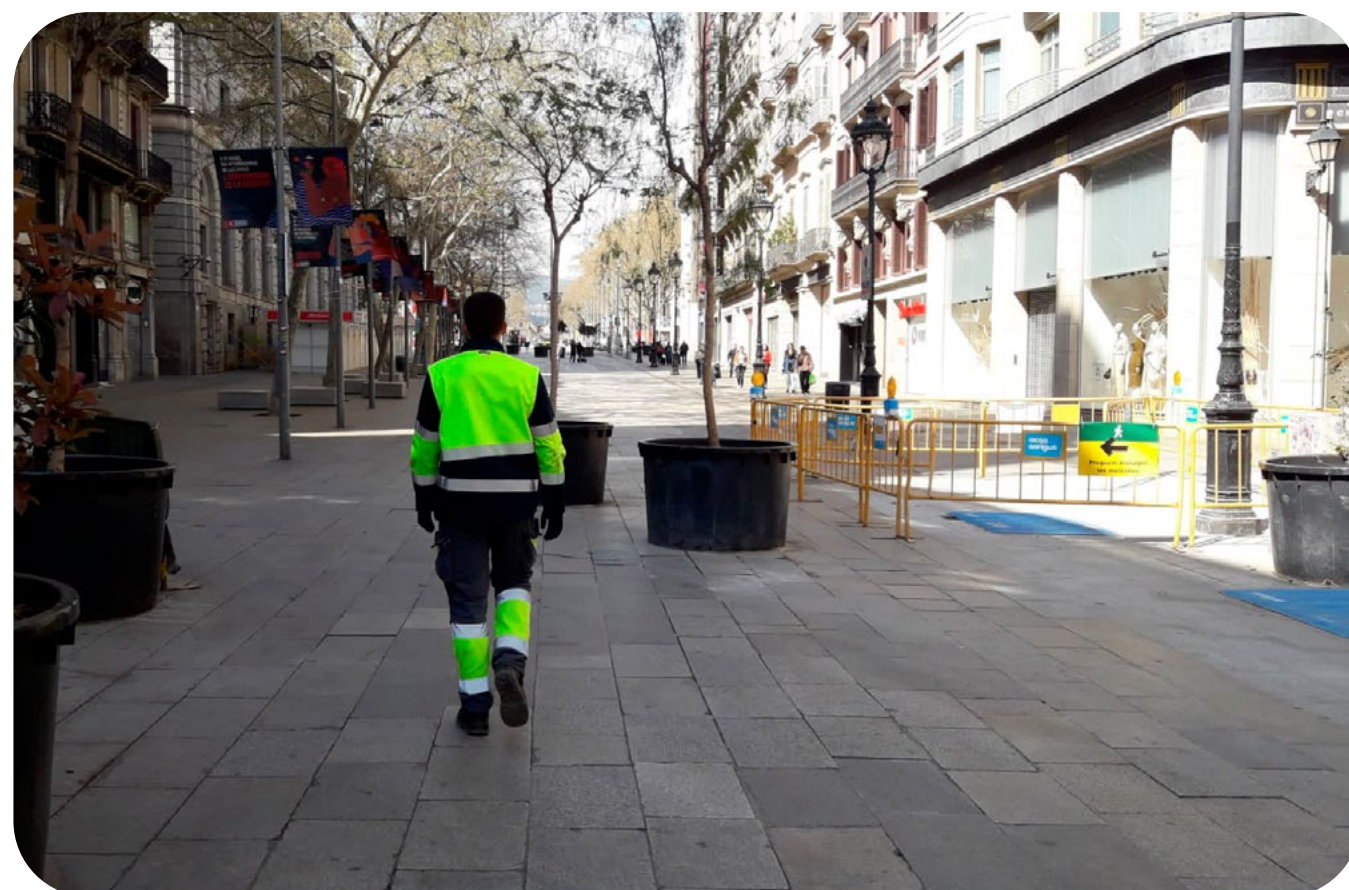
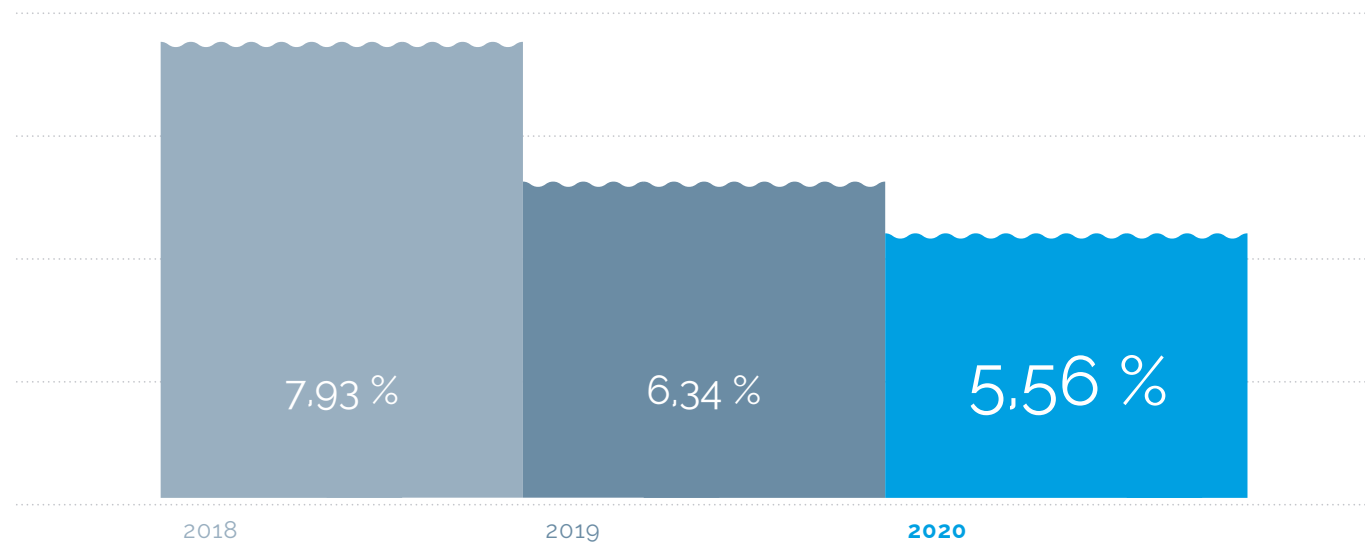
7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

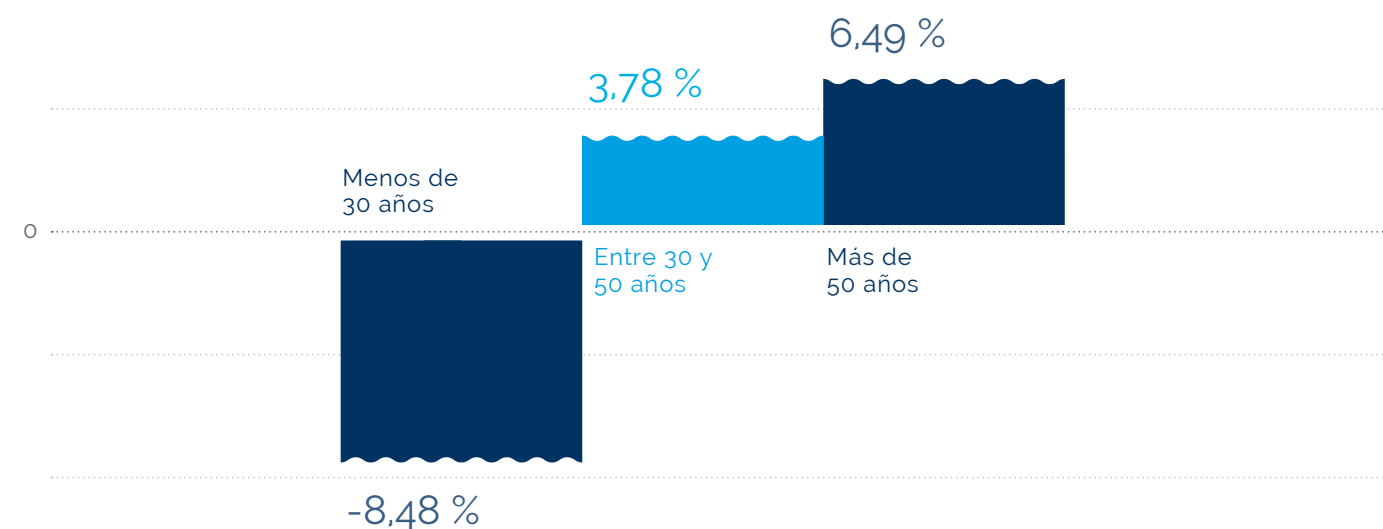
9 Alianzas para conseguir los objetivos

4 — Trabajo y crecimiento económico inclusivos

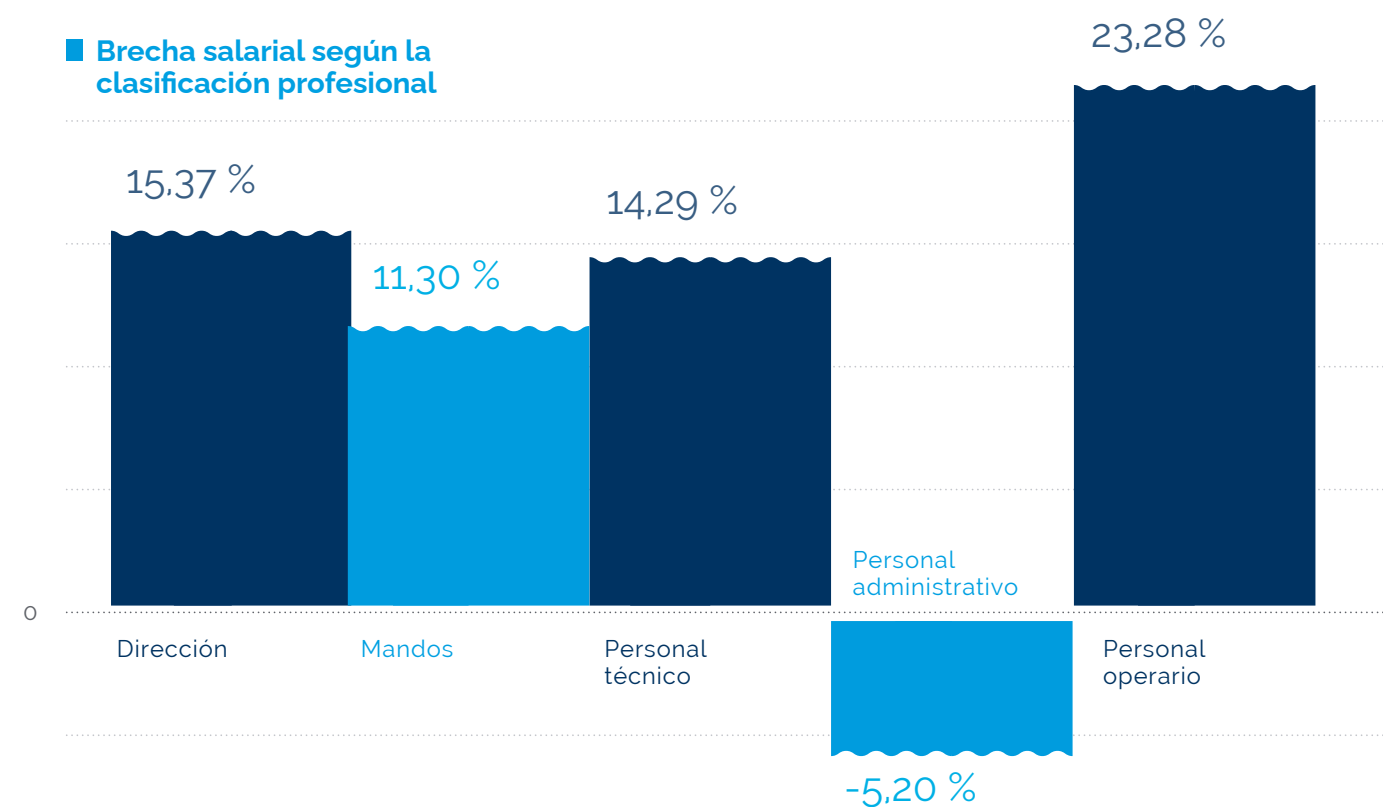
Brecha salarial



Brecha salarial según la edad



Brecha salarial según la clasificación profesional



- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos**
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Integración de personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social

Para Aigües de Barcelona, las personas han sido siempre una prioridad. Por eso, en 2020 nos hemos incorporado en 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.

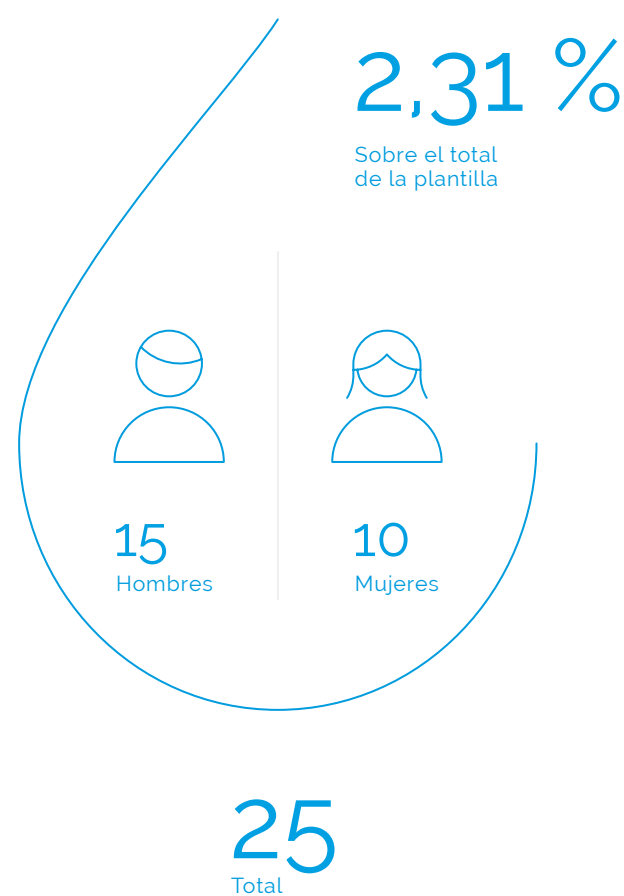
La equidad y el respeto efectivo a la diversidad forman parte de los principios orientadores de Aigües de Barcelona, fomentando una cultura que garantiza la igualdad de oportunidades para todos.

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
- Convenio 'Más mujeres y mejores empresas'
- Distinción de la Fundación Catalana del Esplai por haber participado en el proyecto Joven Valor

Desde el año 2015, el 96 % de la plantilla ha hecho el curso de Diversidad Funcional.

Personas con diversidad funcional según el sexo



Medidas de conciliación dirigidas a los empleados

(103-2 Captación de talento)

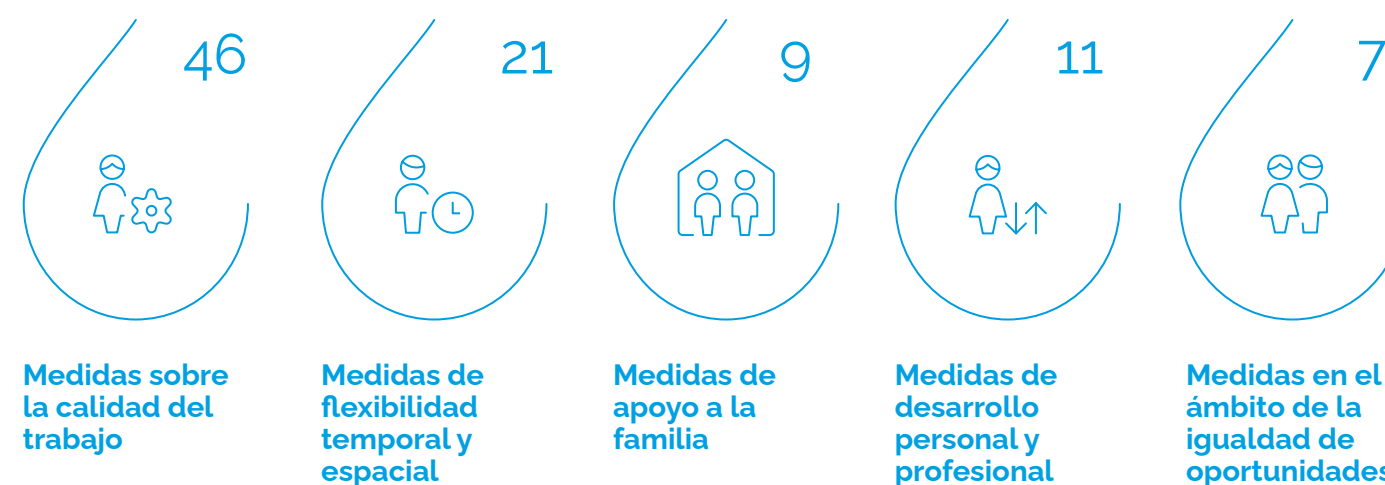
La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es una política estratégica que genera múltiples beneficios que impactan tanto en las personas como en la organización. Nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde la conciliación sea una realidad es firme.

La política de conciliación de Aigües de Barcelona especifica los objetivos perseguidos para establecer la consonancia entre los requerimientos del servicio en cada momento y las necesidades personales de la plantilla.

Aigües de Barcelona trabaja con la convicción de tener un entorno de trabajo donde las personas trabajadoras perciban que pueden conseguir progresivamente sus metas de manera equilibrada, tanto en el ámbito personal como en el familiar y el profesional. Prueba

de ello es que en 2020 hemos renovado la certificación de empresa familiarmente responsable (efr) adquiriendo un nivel superior de certificación, nivel "B" de empresa ProActiva en materia de conciliación laboral, otorgada por la Fundación Más Familia. Además, en 2020, un año complejo para todas las personas y organizaciones, hemos realizado encuestas periódicas sobre conciliación con el objetivo de conocer las necesidades de nuestros trabajadores y trabajadoras sobre la conciliación de la vida profesional y personal y su valoración en relación con las medidas actualmente disponibles.

Durante 2020 hemos continuado mejorando las políticas de conciliación que aplicamos como empresa. Actualmente disponemos de un catálogo que incluye 94 medidas de conciliación que van más allá de lo que establece la legislación vigente:



- Aigües de Barcelona es gestión responsable
- Gobernanza: integridad y transparencia
- Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- El acceso al agua, una prioridad
- Acción climática
- Innovación para la transformación
- Alianzas para conseguir los objetivos

Medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo

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.

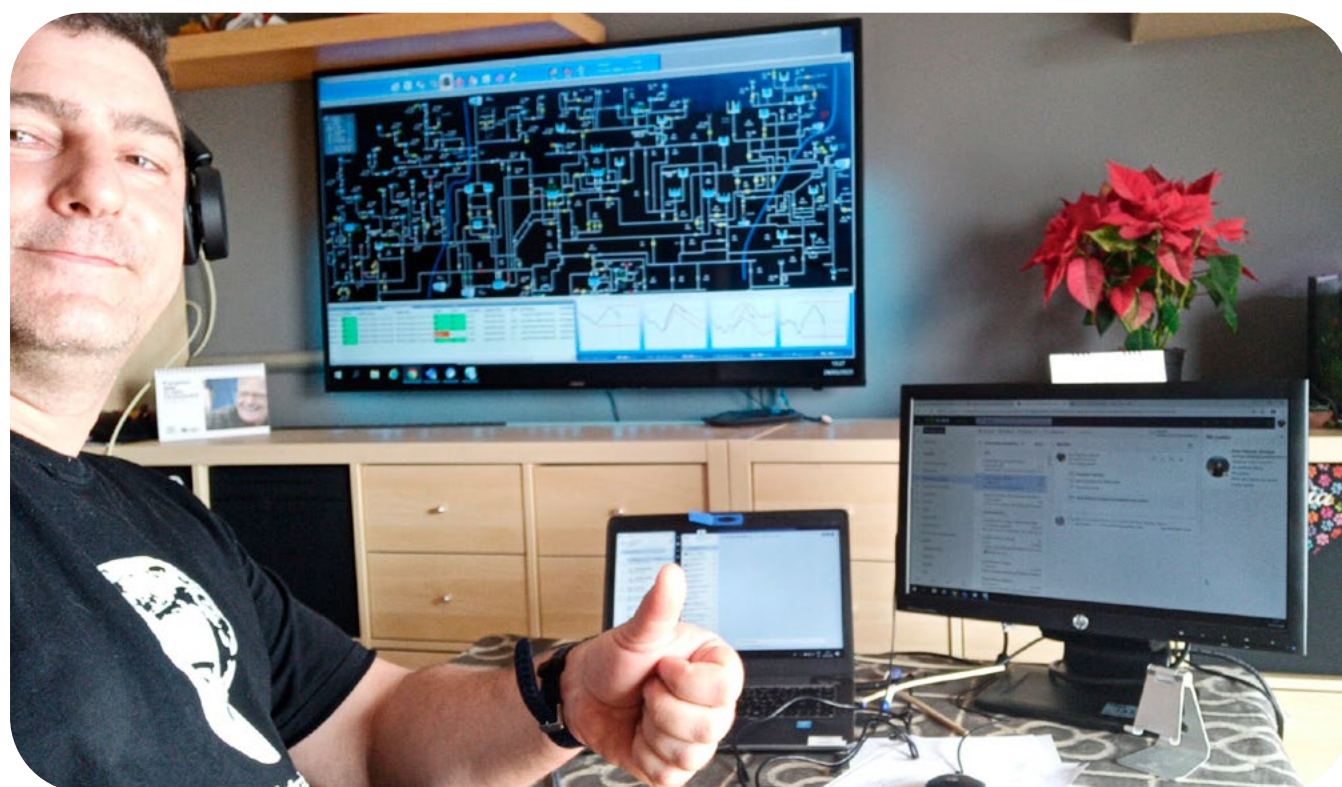
Durante 2020, gran parte de los equipos técnicos y administrativos de la empresa han trabajado a distancia, principalmente en su domicilio, con el objetivo de salvaguardar la salud de nuestros trabajadores en relación con la pandemia.

Aigües de Barcelona ya disponía de un programa piloto de teletrabajo, con 120 personas de la sede central. Con la declaración del estado de alarma, pasan a teletrabajar 696 personas (el 100 % de las personas que

pueden hacerlo), y se aplican varias medidas: cambio de ordenador de sobremesa a portátil, provisión 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 músculo-esqueléticos.

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



Diálogo y relación con las personas trabajadoras

(403-1) (403-4)

El diálogo entre trabajadores y la Dirección es clave cuando se trata de mejorar las condiciones de trabajo. Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales las 24 horas del día los 365 días del año.

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



Aigües de Barcelona articula el diálogo con las personas trabajadoras mediante dos canales distintos:

- **La representación de los trabajadores y trabajadoras de la compañía**, a través de las distintas secciones sindicales reguladas y sus delegados de personal y comités de empresa, como máximos representantes de los trabajadores. Con ellos se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y diferentes acuerdos. Además de participar en las negociaciones de las condiciones de trabajo, participan activamente en varias comisiones: seguimiento de la marcha de la empresa, seguridad y salud laboral, asuntos sociales, igualdad y formación, así como en otras que se puedan requerir según el momento y el contexto, como la Comisión de Seguimiento de la Evolución de la COVID-19 surgida a raíz de la pandemia actual.

- **Canal Embajadores**, un proyecto iniciado en el año 2019 que, mediante un grupo de 30 trabajadores, pretende fomentar una comunicación de proximidad creando un canal bidireccional entre los trabajadores y la Dirección, con el objetivo de trasladar a este departamento la información necesaria relativa a la empresa o las opiniones y necesidades del personal.

Durante 2020 se ha formalizado con el Comité Intercentros el acuerdo de registro horario y desconexión digital en beneficio de la plantilla de la compañía.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Formación y desarrollo de nuestros profesionales

(103-2 Formación de los empleados) (401-1)

Queremos ser un buen sitio para trabajar, donde las personas se sientan valoradas e incentivadas y puedan potenciar su formación y su desarrollo personal y profesional. Por eso establecemos formación continua para nuestros trabajadores y trabajadoras, y lo hacemos con la perspectiva de dotarles de conocimientos útiles para desempeñar su tarea y para el uso de las metodologías y las herramientas más vanguardistas.



Promedio de horas de formación por persona y género

33,55 h
Mujeres

33,97 h
Hombres

33,86 h
Total



La creación de planes de carrera dentro de la organización es fundamental para retener talento y mejorar la satisfacción de nuestros trabajadores. Tenemos el Sistema de gestión del desempeño, que permite procesos de promoción interna con garantías de objetividad e igualdad de condiciones, a la vez que identifica las competencias profesionales de cada persona trabajadora y sus áreas de mejora. Esto permite establecer planes de formación y desarrollo específicos y orientados al crecimiento personal y profesional, y garantizar el conocimiento y las competencias en todos los ámbitos de la organización.

Esta evaluación se realiza basándonos en un sistema de gestión ética y socialmente responsable, de acuerdo con la norma SGE 21; con ello se cumplen los compromisos adquiridos en materia de igualdad.

Por otro lado, apostamos por un modelo de crecimiento y desarrollo según el desempeño de cada persona. En 2020 hemos enviado la evaluación del desempeño al 100 % de nuestros trabajadores con contrato indefinido, a través de la aplicación Talent up, con el propósito de potenciar su carrera profesional y determinar su formación, así como las retribuciones complementarias, el rendimiento y la conducta. Este proceso permite implicar a las personas trabajadoras en sus objetivos y alinearlos con los objetivos de la organización, establecer un canal de comunicación entre responsables y colaboradores, mejorar las actitudes y los resultados de los trabajadores y trabajadoras y reconocer a las personas con un buen cumplimiento.

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos**
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Seguridad, salud y bienestar

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

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

- **FOMENTAR** una auténtica cultura de la prevención, entendiendo con ello la cultura organizativa, plenamente participativa, con un enfoque esencialmente positivo que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de las obligaciones correspondientes.

- **REFORZAR** la necesidad de integrar de manera efectiva y eficiente y en términos de sostenibilidad la prevención de riesgos laborales (PRL) en los sistemas de gestión de la empresa en todos los niveles organizativos.

- **ADECUAR** las nuevas formas de organización del trabajo a la normativa de PRL.

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 a la organización puestos de trabajo seguros y saludables, prevenir las lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores y las trabajadoras y mejorar continuamente el desarrollo de la seguridad y salud laboral.

(403-2)

El Sistema de gestión de la seguridad y salud comparte sinergias con el resto de sistemas de gestión de la organización, como son el correspondiente a la seguridad industrial, la normativa en accidentes graves y el medioambiente.

La determinación de los riesgos y las oportunidades asociadas al Sistema de gestión de Aigües de Barcelona **tiene en cuenta:**

Los peligros asociados a la seguridad y salud laboral

Los riesgos para la seguridad y salud laboral

Las oportunidades para la seguridad y salud laboral

Los requisitos legales

Y con la finalidad de:

Asegurar que el Sistema de gestión pueda conseguir los resultados previstos

Prevenir o reducir los efectos no deseados

Lograr la mejora continua en términos de eficacia

Para cumplir con el compromiso de mejora continua, Aigües de Barcelona dispone de distintos procedimientos y metodologías para identificar los peligros y evaluar los riesgos presentes en el entorno laboral.

Los informes de evaluación de riesgos laborales los realiza el equipo técnico que forma parte del Servicio de Prevención Mancomunado de Aigües de Barcelona. Cuando los recursos de los que dispone este servicio no son suficientes o hay que realizar estudios o análisis específicos referentes a la evaluación de factores de riesgo psicosociales, ergonómicos, evaluaciones y estudios higiénicos, etc., puntualmente se contratan estas actividades a servicios de prevención ajenos especializados.

Las evaluaciones de riesgos laborales se revisan y actualizan periódicamente de acuerdo con los supuestos reglamentarios, los requisitos establecidos en el Sistema de gestión y el criterio del equipo técnico.

La identificación de los peligros para evaluar los riesgos laborales se realiza considerando los siguientes escenarios:

- **La organización del trabajo, factores sociales y de liderazgo.**
- **Las instalaciones de Aigües de Barcelona.**
- Las **actividades desarrolladas** en los centros de trabajo de Aigües de Barcelona por el **personal propio y externo.**
- **Condiciones de trabajo en el entorno de trabajo** (agentes físicos, químicos y biológicos).
- **Condiciones de trabajo que puedan perjudicar** al personal con necesidades especiales o sensibilidades médicas.
- **Incidentes** que se hayan podido producir con anterioridad, tanto internamente como externamente a la organización, incluyendo situaciones de riesgo relacionadas con emergencias.
- **Situaciones de emergencia en los centros de trabajo.**

Una herramienta clave del Sistema de gestión para eliminar, controlar y reducir los riesgos laborales **es la investigación de los sucesos que se producen en el entorno de trabajo** y que generan o pueden generar un daño en la seguridad del personal.

Por eso Aigües de Barcelona dispone de un procedimiento de investigación de accidentes o incidentes laborales que permite analizar las causas que han generado el suceso y, a partir de esta información, poder determinar las medidas correctivas apropiadas para evitar que pueda reproducirse una situación similar.

El área de Seguridad y Salud Laboral recopila mensualmente los datos de los accidentes acaecidos en la organización para elaborar los índices de accidentalidad: índices de frecuencia (IF1 para accidentes con baja y IF2 para accidentes sin baja) e índice de gravedad. Estos indicadores se reportan a la Dirección de Seguridad de SUEZ WATER SPAIN y también se comunican al director o a la directora de área de Aigües de Barcelona para que esté al corriente de ello.

Igualmente, trimestralmente cada área puede realizar el seguimiento de los índices de siniestralidad asociados a su ámbito de trabajo a través del cuadro de mando SSL.



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

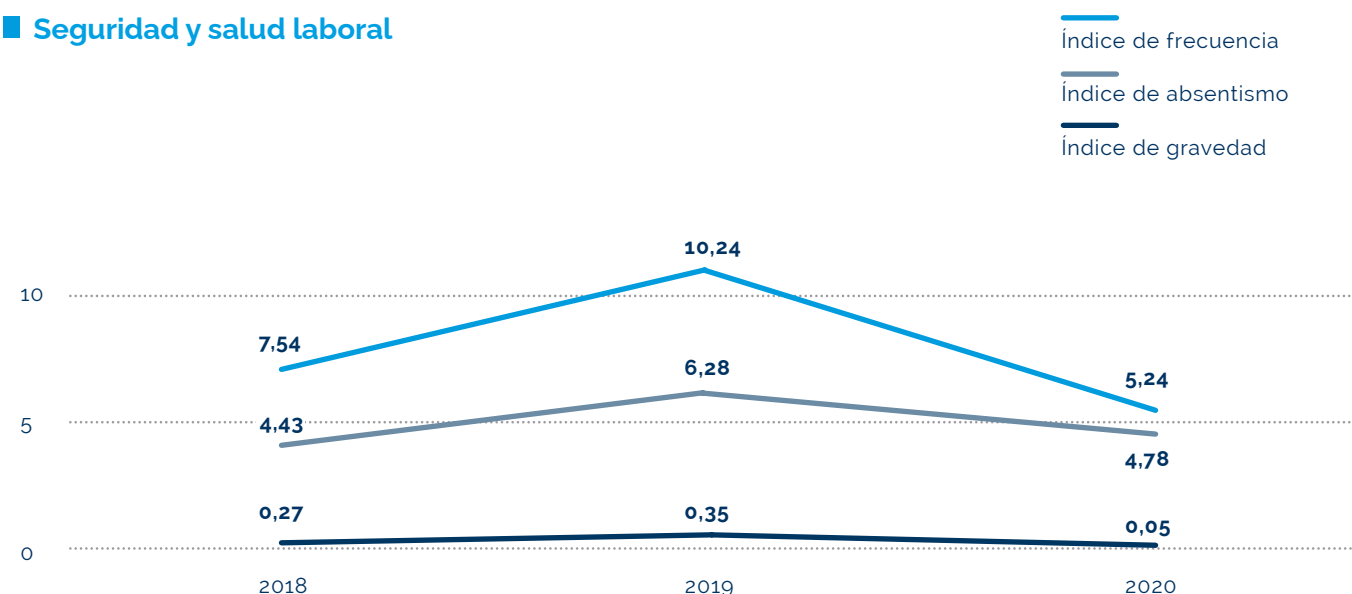
8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

4 — Trabajo y crecimiento económico inclusivos

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 se producen brotes de coronavirus en el entorno laboral ha sido un éxito.

Para mejorar continuamente la convivencia y la adecuación y eficacia del Sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, Aigües de Barcelona tiene constituidos **13 comités de seguridad y salud laboral como órganos de consulta, participación y comunicación**. Los comités de seguridad y salud laboral están formados de manera paritaria por delegados y delegadas de prevención y representantes de los trabajadores y las trabajadoras y en ellos participan miembros del Servicio de Prevención, destinados a tratar, comunicar e informar regular y periódicamente sobre los aspectos que, en materia de seguridad y salud laboral, afectan a la organización.

Los distintos comités de seguridad y salud laboral se reúnen trimestralmente, pudiendo celebrar reuniones extraordinarias siempre que lo solicite alguna de las partes representadas. Las decisiones tomadas en el seno de estos comités, así como los temas expuestos en las distintas reuniones, se registran mediante un acta que firman los delegados de cada sección sindical y los representantes de la empresa.

En cada reunión del Comité de Seguridad y Salud Laboral de centro, Aigües de Barcelona presenta a los asistentes la estadística relativa a los accidentes laborales y los incidentes que han tenido lugar hasta la fecha de la reunión, y también los accidentes/incidentes laborales que han sufrido las empresas contratistas y la lista de los comunicados de riesgos que se han producido en el último periodo.

(403-5)

La actividad formativa en materia de seguridad y salud laboral es una acción continua, en la que el Servicio de Prevención participa activamente, ya sea detectando las necesidades de formación requeridas para cada colectivo y organizando las sesiones a impartir o realizando la misma actividad formadora a través de los recursos personales propios o externos (mediante proveedores especialistas en la materia).

En 2020 se han impartido un total de 4.185 horas en actividades formativas en materia de seguridad y salud laboral. De este total, 847 horas se han destinado a la formación sobre las medidas preventivas destinadas a la gestión de la pandemia de la COVID-19 y a los planes de vuelta a la normalidad

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Proyectos de seguridad y salud laboral (SSL) destacados

Durante el año 2020 hemos apostado por proyectos que promueven el cambio cultural

Verificaciones de seguridad y salud laboral y observaciones de trabajo. Estas verificaciones se realizan como mecanismo de control periódico de las condiciones de trabajo; permiten detectar preventivamente situaciones potencialmente peligrosas y comprobar la correcta aplicación de las prácticas operativas establecidas.

Durante 2020 la línea de mando ha realizado **809 visitas de seguridad y salud laboral** y, complementariamente, se han efectuado **506 visitas de seguridad y salud laboral a trabajadores y trabajadoras dirigidas a empresas externas.**

Coordinación de actividades empresariales. Para preservar la seguridad y salud del personal que concurre en los centros de trabajo, Aigües de Barcelona ha llevado a cabo campañas de comunicación e información a los proveedores habituales para el cumplimiento de las medidas de gestión de la COVID-19, y ha incluido como requerimiento documental de acceso al personal externo, además del control obligatorio de temperatura, una acreditación escrita de responsabilidad relacionada con la COVID-19.

Por otro lado, durante el último trimestre del año **2020 se ha implantado una nueva versión de la herramienta de gestión documental Coordinaqua.** Esta nueva plataforma, llamada **e-coordina, incorpora nuevas prestaciones que deben permitir mejoras** en cuanto a la agilidad y la gestión documental **de las actividades en materia de coordinación** empresarial.

Formaciones de liderazgo en seguridad y salud laboral dirigidas a directores, mandos intermedios y encargados con el objetivo de proporcionarles conocimientos y las herramientas necesarias para poder garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable con el fin de evitar los accidentes y las situaciones de riesgo que puedan tener implicación directa con nuestros colaboradores (ya sean internos o externos). **Durante 2020 se han impartido un total de 120 horas en modalidad en línea.**

Formaciones sobre factores humanos, organizativos y de cultura de la seguridad para sensibilizar al personal en materia de seguridad y salud laboral. En 2020 se ha formado al 100 % de las personas previstas.

Seguimiento y análisis de sucesos HIPO que puedan tener un alto potencial de gravedad, para anticiparnos a cualquier accidente de consecuencias graves.

Cultura Justa. Este proyecto tiene como objetivo **crear un clima de confianza** en el que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, **puedan informar de los sucesos o incidentes de alto potencial y gravedad** que podrían poner en riesgo nuestra actividad con el objetivo de que las operaciones sean más seguras y eficaces, así como de situaciones técnicas y organizativas y de comportamientos que, sin haber causado ningún daño, podrían haber causado un incidente o accidente grave para las personas, el medioambiente o las instalaciones.

(403-1)

Aigües de Barcelona ha obtenido el certificado ISO 45.001 por su Sistema de gestión de la seguridad y salud laboral



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

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 objetivo 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 personal del servicio de lectura manual de contadores y de distribución de facturas se incorpora progresivamente al trabajo a partir del 25 de mayo.
- Las oficinas de atención al cliente permanecen cerradas hasta el 8 de junio; a partir de esta fecha empieza la cita previa, con capacidad limitada en las oficinas.

+ **Presencia permanente en las potabilizadoras y depuradoras.** Para asegurar la continuidad del servicio de agua, una cantidad reducida pero esencial de personas se confina voluntariamente dentro de las instalaciones y hace turnos de 12 horas durante 15 días en las grandes instalaciones o durante 1 semana en algunas EDAR más pequeñas. La empresa habilita autocaravanas y servicio de *catering* y garantiza controles médicos y asistencia sanitaria y psicológica a estas personas.

+ **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 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):

- 145.786 mascarillas quirúrgicas
- 34.479 mascarillas FFP2
- 1.710 mascarillas autofiltrantes FFP3 (en este caso, para ofrecer continuidad a la operación donde sea necesaria 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 a 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
- Tableros de anuncios 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 retorno** a toda la plantilla.

+ **Sesiones del Comité Intercentros:** seguimiento continuo, colaboración y diálogo 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
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Vigilancia de la salud

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo) (403-3) (403-6)
 Durante el año 2020 se han realizado varias campañas de promoción de la salud, destacando las relacionadas con la detección precoz de la COVID-19, con el objetivo de minimizar cualquier riesgo en situaciones de contactos estrechos y de detectar positivos asintomáticos entre el personal presencial.

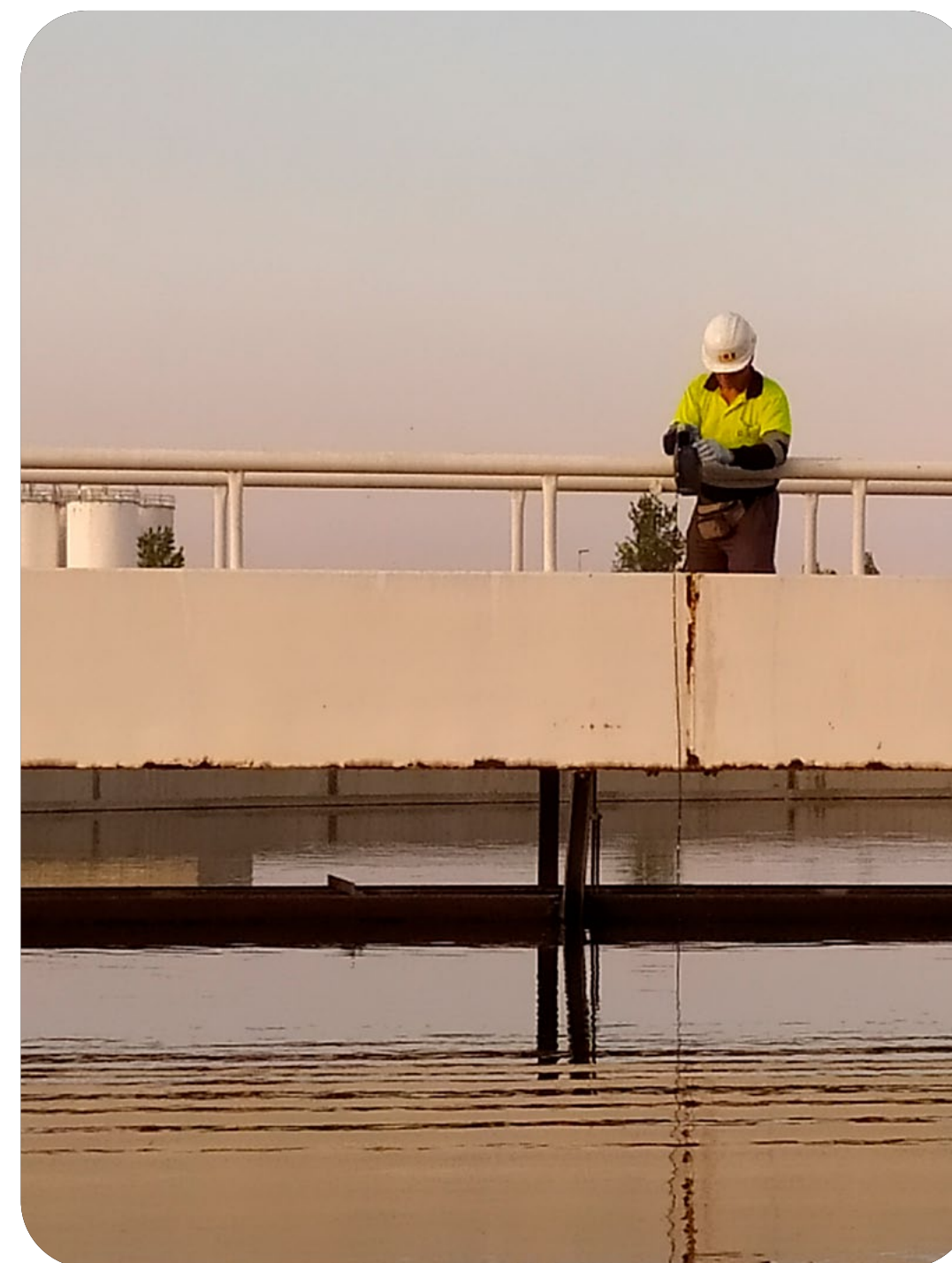
Programas de prevención y promoción de la salud laboral en 2020:

- 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

Salud emocional y aspectos psicosociales

(403-6)
 En el contexto de pandemia, la compañía ha ofrecido servicios de apoyo en salud emocional y aspectos psicosociales:

- **Servicio de psicología.** Para garantizar la continuidad del servicio de consultas, todas se realizan telemáticamente. 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 electrónico los documentos con la información relativa a esta cuestión y la política de privacidad por la que se rige el servicio. El tratamiento 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 soporte psicológico que trabaja en el seguimiento y apoyo al personal confinado en las plantas de tratamiento de agua.



- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos



Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

5 — Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana



Aigües de Barcelona

La gestió responsable

Memoria de sostenibilidad 2020



La pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia vital del saneamiento, la higiene y un acceso adecuado a agua limpia para prevenir y contener enfermedades. Según los expertos de las Naciones Unidas, la COVID-19 no desaparecerá sin acceso a agua salubre para las personas que viven en situaciones de vulnerabilidad



Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Ciclo 2016-22
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 del ANR durante 2020 se ha debido a varias circunstancias; durante la situación de pandemia, y especialmente durante el periodo de emergencia, se redujo notablemente la actividad preventiva de detección de fugas, así como la detección de fraudes y la renovación de cañerías, acometidas y contadores.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Gestión del agua eficiente, sostenible e innovadora

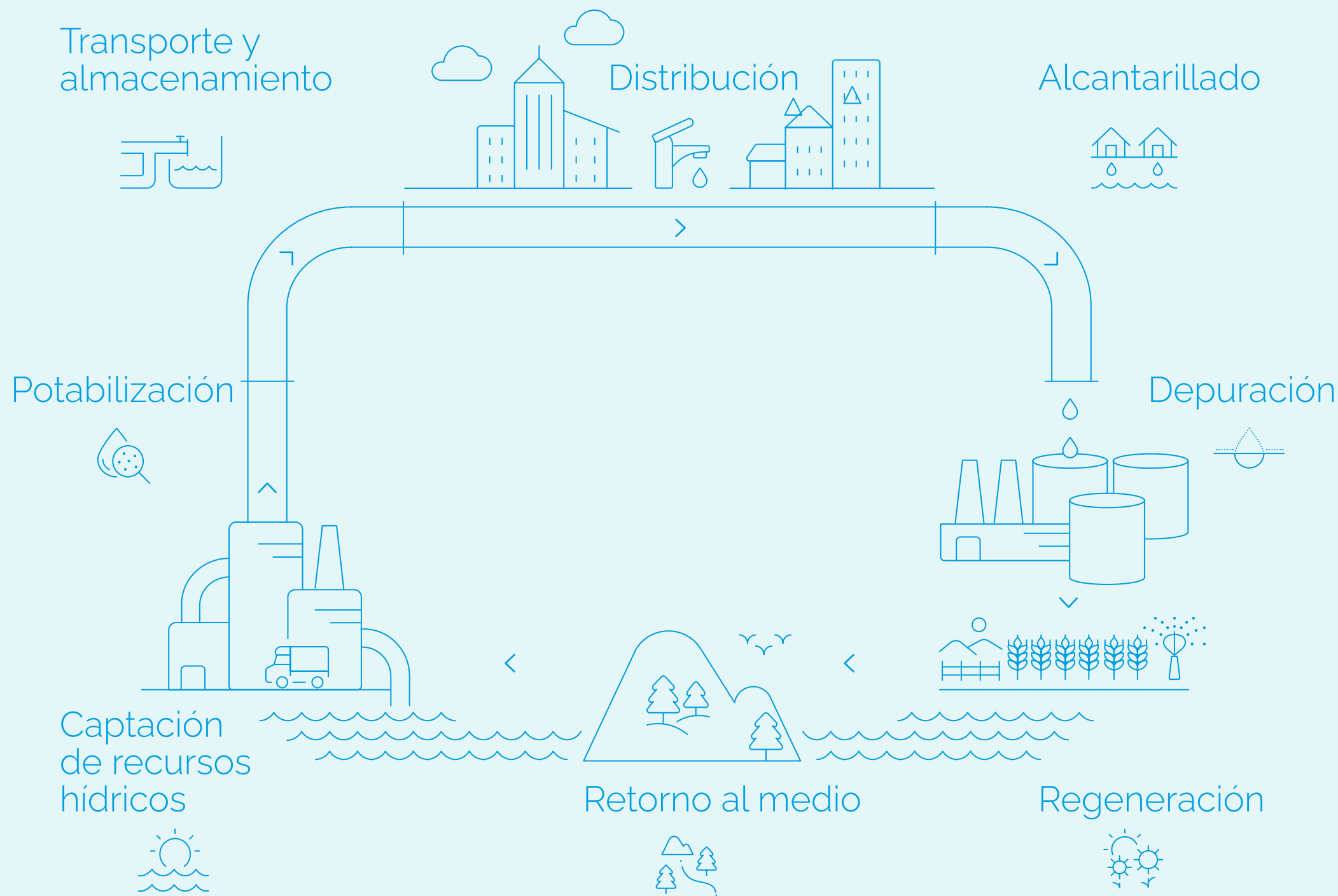
(102-2) (103-2 Agua)

En Aigües de Barcelona nos comprometemos a realizar 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 recurso.

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 del agua excelente.

El ciclo integral del agua

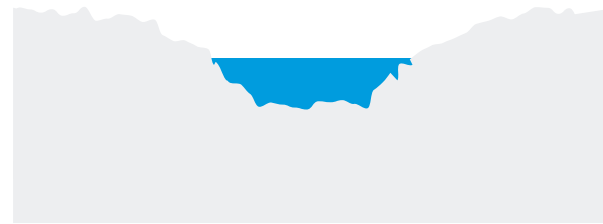


Para riego agrícola y para el medioambiente e impulso al río para volver a captarla.

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana**
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

El agua, de dónde viene

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

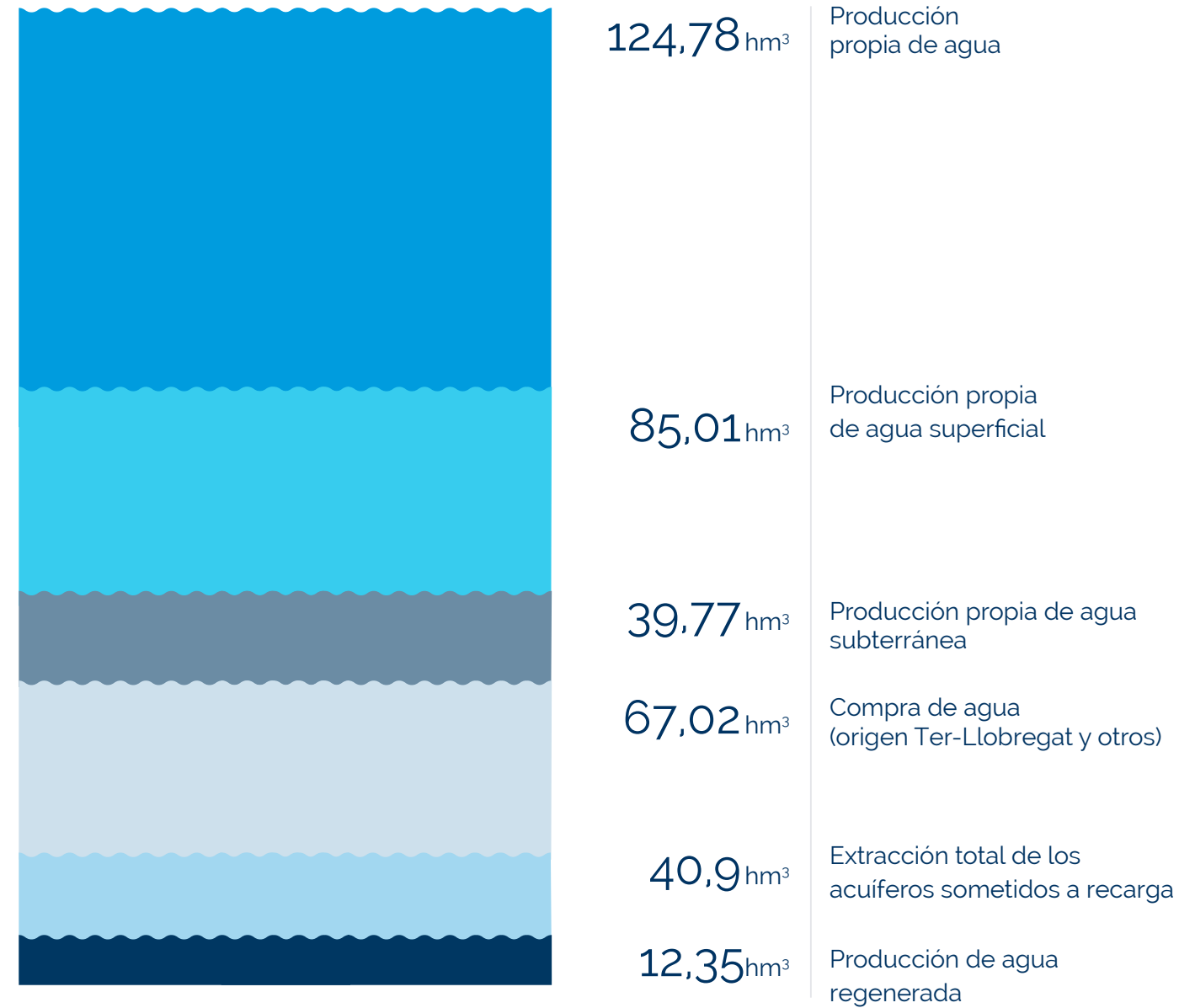
Agua de origen marino



Procedencia:

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

Origen del agua en producción



- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana**
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Control de la calidad del agua

(103-2 Salud y seguridad de los clientes) (416-1)

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 diciembre se ha aprobado su revisión a través de la Directiva (UE)2020/2184, iniciándose el proceso de transposición). 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 de 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 sustituirá a la actual Directiva 98/83/CE, y que incluye planes sanitarios del agua en todo el ámbito de gestión.

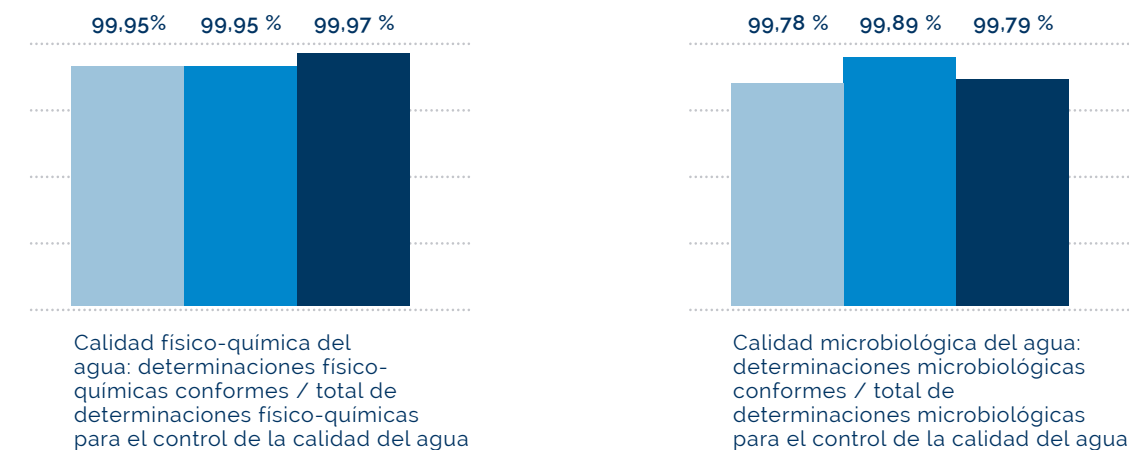
El agua es el alimento más controlado del mundo, ya que se examina de manera continua desde que sale de las plantas de potabilización y durante todo su recorrido hasta llegar a los hogares



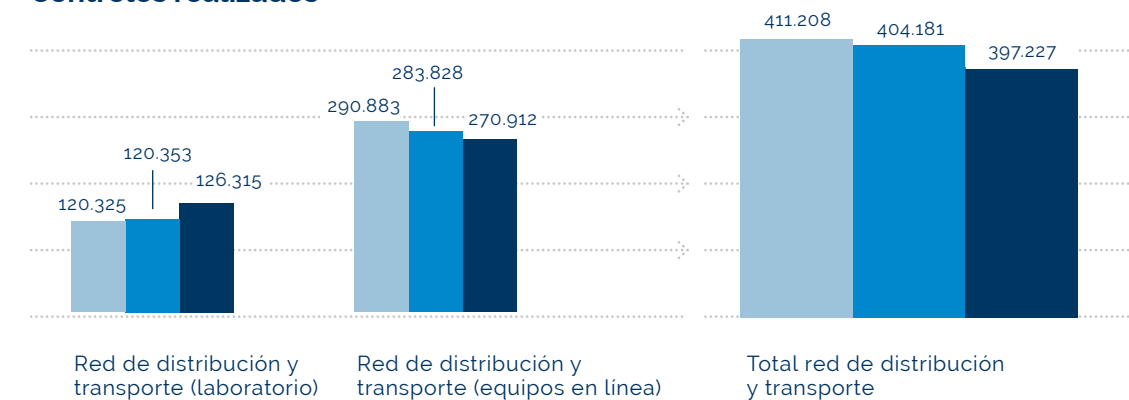
Control de calidad del agua

2018 2019 2020

Grados de cumplimiento de los parámetros (sin impacto sanitario)



Controles realizados



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 gusto y olor de las aguas para controlarlas y mejorarlas

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Consumo y rechazo de agua en los procesos de las ETAP

Las plantas de producción de agua potable tienen asociados unos consumos de agua, pero también unos rechazos inherentes a los propios procesos. En particular, en distintas etapas del tratamiento se consume agua en los lavados, pero también se generan rechazos, entre los que destaca la salmuera, producida en los procesos habituales de tratamiento por membranas.

En 2020 se inició el proyecto MINIMAL en colaboración con Cetaqua con el objetivo de minimizar el rechazo de salmuera de la ETAP de Sant Joan Despí. El proyecto ha consistido en una evaluación técnico-económica de distintas tecnologías ZLD (zero liquid discharge) para minimizar este vertido, que en 2020 representó cerca de 5 hm³.

A continuación, se muestran los volúmenes de agua captados y producidos en las ETAP y su rendimiento.



Volumen de entrada ETAP SJD	128.173.031 m³
Volumen de salida ETAP SJD	118.643.357 m³
Rendimiento ETAP SJD	92,56 %
Volumen de entrada ETAP Besòs	1.640.579 m³
Volumen de salida ETAP Besòs	1.130.780 m³
Rendimiento ETAP Besòs	68,93 %

Máxima eficiencia de la red de distribución de agua

(103-2 Agua)

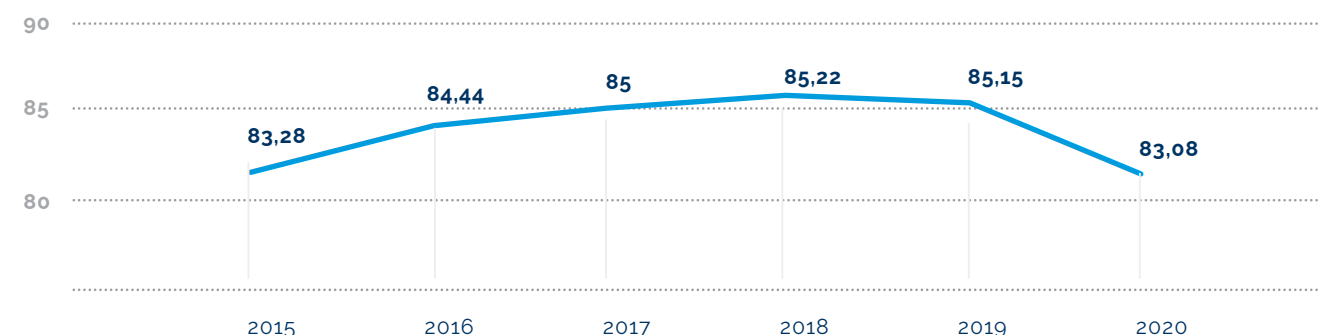
Aseguramos una gestión responsable del ciclo integral del agua a través del Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona, que supervisa los parámetros clave del **servicio de abastecimiento de manera ininterrumpida los 365 días del año y las 24 horas del día.**

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.

Durante 2020 ha empeorado el indicador de eficiencia de la red debido principalmente a la COVID-19.

Durante el período de emergencia se redujo notablemente la actividad preventiva de detección de fugas y de fraudes y la renovación de cañerías, acometidas y contadores. Además, se produjo un incidente con una válvula de descarga de la red de transporte y también algunos incidentes con la instrumentación de sectorización que supusieron la pérdida de información sobre los sectores de rendimiento.

■ Eficiencia de la red



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Agua No Registrada

No toda el agua que se capta y se potabiliza llega a los consumidores; esto es debido a la presencia de fugas en la red de transporte y distribución, a consumos no registrados por falta de medidores de fraudes o a errores en los medidores, entre otras razones. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra se llama Agua No Registrada (ANR). La reducción del ANR es prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez.

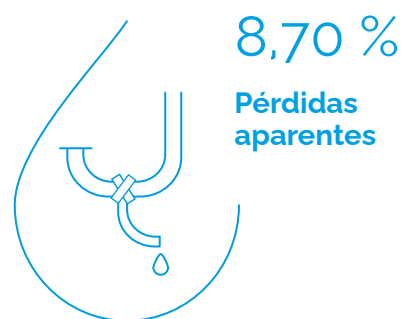
A escala mundial, se estima que cada día el volumen de Agua No Registrada llega a los 346 millones de metros cúbicos, suficientes para dar servicio a 1.500 millones de personas. **Actualmente, Aigües de Barcelona registra un índice de eficiencia del 83,08 %, por encima de la media de los proveedores de Cataluña, según el Idescat.**

La compañía tiene una larga trayectoria en la gestión inteligente, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que posibilitan una gestión mucho más eficiente de las redes de agua.



Corresponden a averías y pequeñas imperfecciones detectables únicamente inspeccionando la red.

En 2020 hemos inspeccionado 1.115 km de red, un 24,08 % del total, y hemos renovado 29,7 km.



Corresponden a la falta de precisión de los contadores y a fraudes o consumos ilegales.

En los últimos 5 años hemos sustituido 554.011 contadores (38,6 % del total) y hemos facturado 316.623 m3 de agua en consumos ilegales.



El saneamiento, un servicio esencial

(303-2)

El saneamiento es una misión clave para nosotros, y las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) juegan un papel fundamental en este proceso. Desde Aigües de Barcelona gestionamos directamente el servicio público de saneamiento de aguas residuales del área metropolitana de Barcelona. Esto incluye la evacuación, el tratamiento, la regeneración y la reutilización de las aguas residuales, además de todas las operaciones asociadas a estos procesos, como la construcción, explotación y mantenimiento de las estaciones depuradoras, la red de colectores generales y los sistemas de evacuación de las aguas regeneradas al medio natural.

Consumo de agua para usos industriales

303-5

Dentro del proceso de depuración de aguas residuales, una parte del agua depurada se utiliza en varios procesos internos de la planta. Esta agua se considera de uso interno industrial de cada instalación y se utiliza principalmente en procesos de limpieza, sistemas de refrigeración de equipos y mezcla para la dosificación de reactivos.

Actualmente, el marco legal que se aplica a la actividad de depuración de aguas residuales urbanas es el RD 509/1996. Esta legislación se aplica en todo el territorio con un núcleo de población superior a 2.000 habitantes. En el caso del área metropolitana de Barcelona, al no existir ningún núcleo urbano con una población inferior a 2.000 habitantes, todos los municipios están conectados a la red de saneamiento, compuesta por 7 depuradoras.



1,99 hm³ de agua consumida para usos industriales

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Agua retornada al medio natural

(303-4)

De acuerdo con los permisos de vertido concedidos por la Agencia Catalana del Agua, se establecen las características de vertido en función del punto de retorno al medio del agua depurada o del uso posterior del agua regenerada. Hay que destacar que estos usos han sido ampliados en distintas actualizaciones de las autorizaciones de vertido, dando cada vez más importancia a las utilidades que puede tener el agua efluente de las depuradoras.

■ Agua vertida al medio natural (m³/año) en función de la destinación

(303-4)



Agua superficial*



Agua subterránea (inyección de pozos)



Agua marina (vertida al mar por emisario submarino)



Agua a terceros (riego y Golf Sant Feliu)

Las plantas que están habilitadas para producir agua regenerada son las siguientes:

- EDAR Baix Llobregat
- EDAR Gavà-Viladecans
- EDAR Sant Feliu

Agua regenerada

(103-2 Desempeño económico) (103-2 Agua) (303-4)

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 varios usos que no requieren agua potable:

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

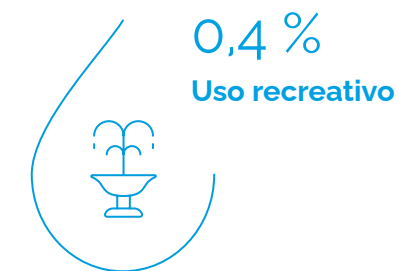
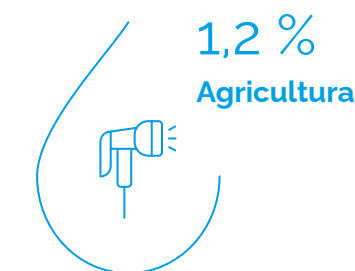
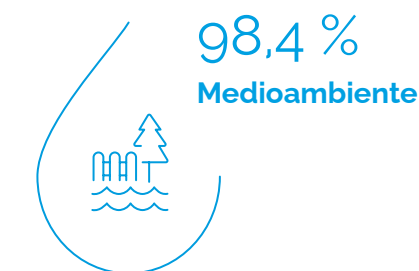
Utilizando el agua regenerada se libera agua potable para otros usos, principalmente el doméstico, optimizando y flexibilizando la gestión del agua y mejorando las condiciones ambientales de los ríos.

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

12,35 hm³

de agua reutilizada en 2020



(*) Caudal de salida terciario al río Llobregat de la EDAR de El Prat y la depuradora MBR Corredores de la EDAR de Gavà, y secundario al río Llobregat de las EDAR de Sant Feliu, de Montcada y de Begues y de la depuradora MBR de la EDAR de Vallvidrera.

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Control de contaminantes vertidos al medio

(306-1)

La compañía considera contaminantes todos los que se incluyen en la declaración anual del Registro estatal de emisiones y fuentes contaminantes de cada instalación. Esta declaración se realiza según los datos resultantes de una muestra anual tomada y analizada por la Agencia Catalana del Agua en la que se determinan analíticamente diversos tipos de sustancias contaminantes contenidas en el agua tratada.

Este seguimiento analítico consiste en la determinación de varios parámetros que permiten garantizar el cumplimiento de la autorización de vertido, los cuales dependen del destino final del agua tratada. Por ello, el número de parámetros analizados varía en función del punto de vertido y del uso que se dará al agua tratada en función del permiso de vertido de cada EDAR.

Paralelamente, en los laboratorios centrales de Aigües de Barcelona se realiza un seguimiento diario de la calidad del agua tratada en las EDAR y vertida al medio.



Tecnologías inteligentes para un sistema complejo

(103-2 Tecnologías inteligentes)

Suministrar agua a un área metropolitana con millones de habitantes es sencillo y preciso desde hace unos años, gracias a sistemas digitales que controlan todas las fases del ciclo urbano del agua: desde la medida de la presión y el consumo en tiempo real hasta el seguimiento de los equipos que reparan averías.

Abrir un grifo y que salga agua es un gesto de lo más normal para la inmensa mayoría de ciudadanos del mundo desarrollado. Pero, en realidad, solo conociendo este proceso en detalle se es consciente de que se trata de un gran trabajo de ingeniería, que requiere de las tecnologías de control más avanzadas.

Centro de Control Operativo

Que el agua llegue a toda Barcelona y a 22 poblaciones más es posible gracias al trabajo que se lleva a cabo en el Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona, un servicio de 24 horas al día y 7 días a la semana. Gracias a tecnología desarrollada por la compañía, se puede gestionar al instante una red de 4.500 km de canalizaciones con un gran desnivel orográfico y 200 puntos de control de la calidad del agua. De hecho, se considera que este centro es de los más avanzados del mundo en cuanto a la gestión del suministro de agua potable en una zona metropolitana.

El Centro de Control Operativo almacena más de 1,5 millones de registros diarios, datos referidos a todo lo que se relaciona con el

mantenimiento de la red, las incidencias gestionadas, el estado del suministro, los datos vinculados con la presión, los caudales, la energía, la calidad del agua... La digitalización de todo el ciclo hace mucho más sencillo un proceso que tiene que ser constante y preciso para asegurar el suministro a la ciudadanía..

Además, al ser un sistema digitalizado, la información histórica se puede utilizar para elaborar patrones de consumo para generar predicciones de demanda, lo cual se traduce en una mejora continua de la gestión del servicio. Al poder obtener diagnósticos de funcionamiento de más complejidad, el Centro de Control Operativo detecta precozmente situaciones que podrían alterar el servicio.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Telelectura

La telelectura **permite controlar los consumos en tiempo real y detectar posibles fugas** de manera inmediata, servicio de gran valor para los clientes. Así mismo, constituye un **instrumento social para descubrir situaciones de vulnerabilidad, ya que pueden detectarse cambios en los hábitos de consumo de personas mayores o que sufren alguna enfermedad y viven solas**. Al mismo tiempo nos permite trabajar con los ayuntamientos en programas de adecuación de instalaciones.

Durante 2020 se han incorporado a la telelectura, a partir de distintos acuerdos:

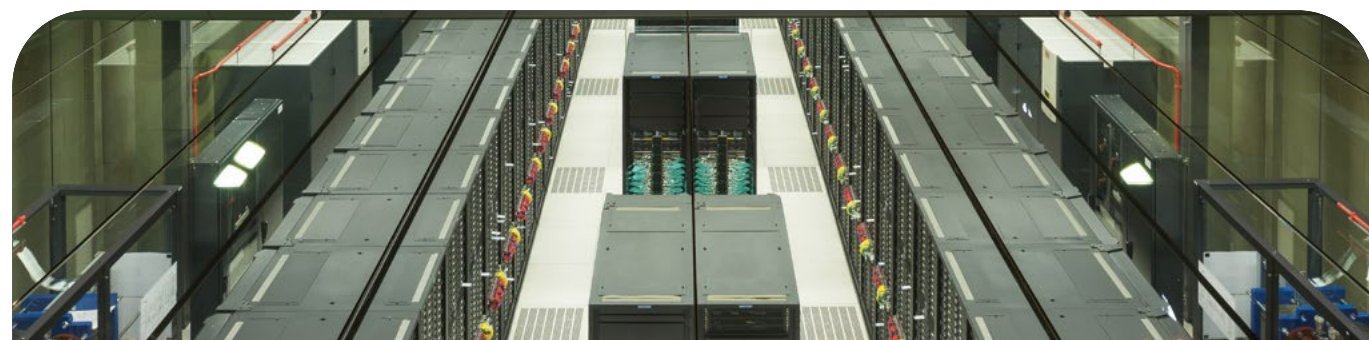
- Distrito de Horta-Guinardó. 23.798 contadores de un parque de 58.973 con capacidad de emisión.
- Municipio de Sant Boi de Llobregat, con un parque potencial de 32.712 contadores con capacidad de emisión.
- Reactivación del Convenio municipal con el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat para la instalación de antenas receptores.

Este año ha aumentado el parque de contadores con telelectura en más de 100.000 aparatos.

Barcelona Supercomputing Center (BSC)

Barcelona Supercomputing Center – Centro Nacional de Supercomputación y Aigües de Barcelona han firmado un acuerdo de colaboración por el que BSC aportará conocimiento en tecnologías de computación, algoritmos de altas prestaciones, inteligencia artificial, visualización y macrodatos (*big data*) y Aigües de Barcelona aportará su conocimiento experto en operación de redes de distribución de agua potable para el testeo, desarrollo, validación y aplicación de nuevas herramientas de gestión.

En el marco de este acuerdo, se explorará la viabilidad de varias técnicas de aprendizaje reforzado. El aprendizaje profundo por refuerzo (o *deep RL*) es una técnica innovadora de inteligencia artificial que utiliza las redes neuronales y las técnicas de aprendizaje reforzado para entrenar agentes software para tomar decisiones de manera autónoma.



Proyecto BIONIA

BIONIA es un proyecto que pretende identificar tecnología —en línea e in situ— de análisis bacteriana para mejorar el monitoreo de la calidad microbiológica del agua y minimizar el riesgo sanitario del agua en la ETAP de Sant Joan Despí.

Proyecto AcAnalytics

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

El proyecto AcAnalytics ha permitido validar la idoneidad de las distintas tecnologías aplicadas

Red Calmada

Identificación y cuantificación de los factores que inciden en la reducción de averías durante una explotación calmada de la red. 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

El proyecto consiste en comparar los resultados obtenidos con la aplicación de dos tecnologías distintas en la estación potabilizadora: EZ-ATP y BactoSense. Estas tecnologías han sido seleccionadas después de un proceso de identificación y trabajo.

a las estaciones de bombeo de Aigües de Barcelona, a través del análisis de la calidad de la información que proporcionan para la mejora de 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 con la finalidad de asegurar la consecución de los objetivos de mejora establecidos.

contribuido a reducir el número de averías durante el periodo de estado de alarma de la COVID-19.

El estudio se hace en el ámbito hidráulico de diversos 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 cañería (material, diámetro, antigüedad).

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo



El acceso al agua, una prioridad

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



La pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto que no puede existir la economía sostenible sin una protección social y sanitaria universal. La pandemia ha provocado la pérdida de ingresos en la unidad familiar, lo cual podría conllevar que los segmentos vulnerables de la sociedad cayesen por debajo del umbral de la pobreza. Esta crisis es una oportunidad de transformar el actual modelo económico y social. Tenemos que ser capaces de asegurar que los más vulnerables están protegidos

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 fijado este derecho en el centro de nuestras decisiones y prioridades. Y aunque desde 2012 estamos al lado de las personas en situación de vulnerabilidad con el Fondo de Sostenibilidad, durante la crisis sanitaria vivida durante este 2020 hemos ampliado las ayudas ya existentes a familias vulnerables con ayudas a pymes, autónomos y hospitales de campaña

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana 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	

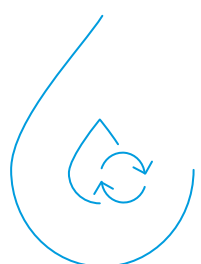
Agua para todos

(103-2 Impactos económicos indirectos) (203-2)

El derecho humano al agua es indispensable para una vida digna y comporta el derecho a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para el uso personal y doméstico. Se trata de un derecho esencial para la realización de otros derechos humanos, como la vida y la salud.



2.964.777
Habitantes servidos con agua potable



3.435.115
Habitantes servidos con la depuración de aguas residuales



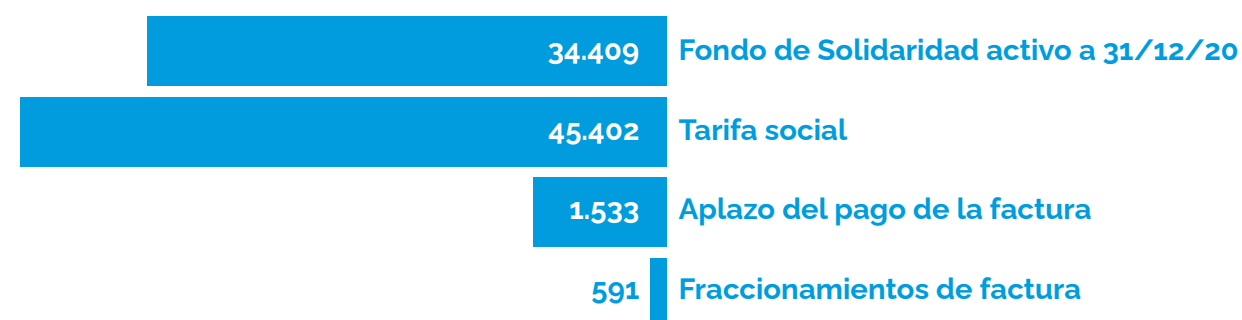
Bonificaciones y ayudas para situaciones de vulnerabilidad

(203-2)

Las dificultades de acceso al agua que tienen algunas personas ponen de relieve la importancia de garantizarla. Por eso otorgamos bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad y, coincidiendo con los actos de celebración del Día Mundial del Agua, con el lema «Que nadie se quede atrás», hemos consolidado el compromiso de seguir implementando los ODS en nuestra práctica diaria.

En fecha 1/1/2020 se introdujo una mejora en la tarifa social relacionada con el número de beneficiarios, para que las familias que se encuentren en situación de exclusión residencial o de vulnerabilidad apreciada por los servicios sociales municipales pasen a ser beneficiarias de la tarifa social.

Familias beneficiadas con bonificaciones y ayudas



Importes bonificados por ayudas



22 protocolos firmados con los ayuntamientos para actuar contra la pobreza energética

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

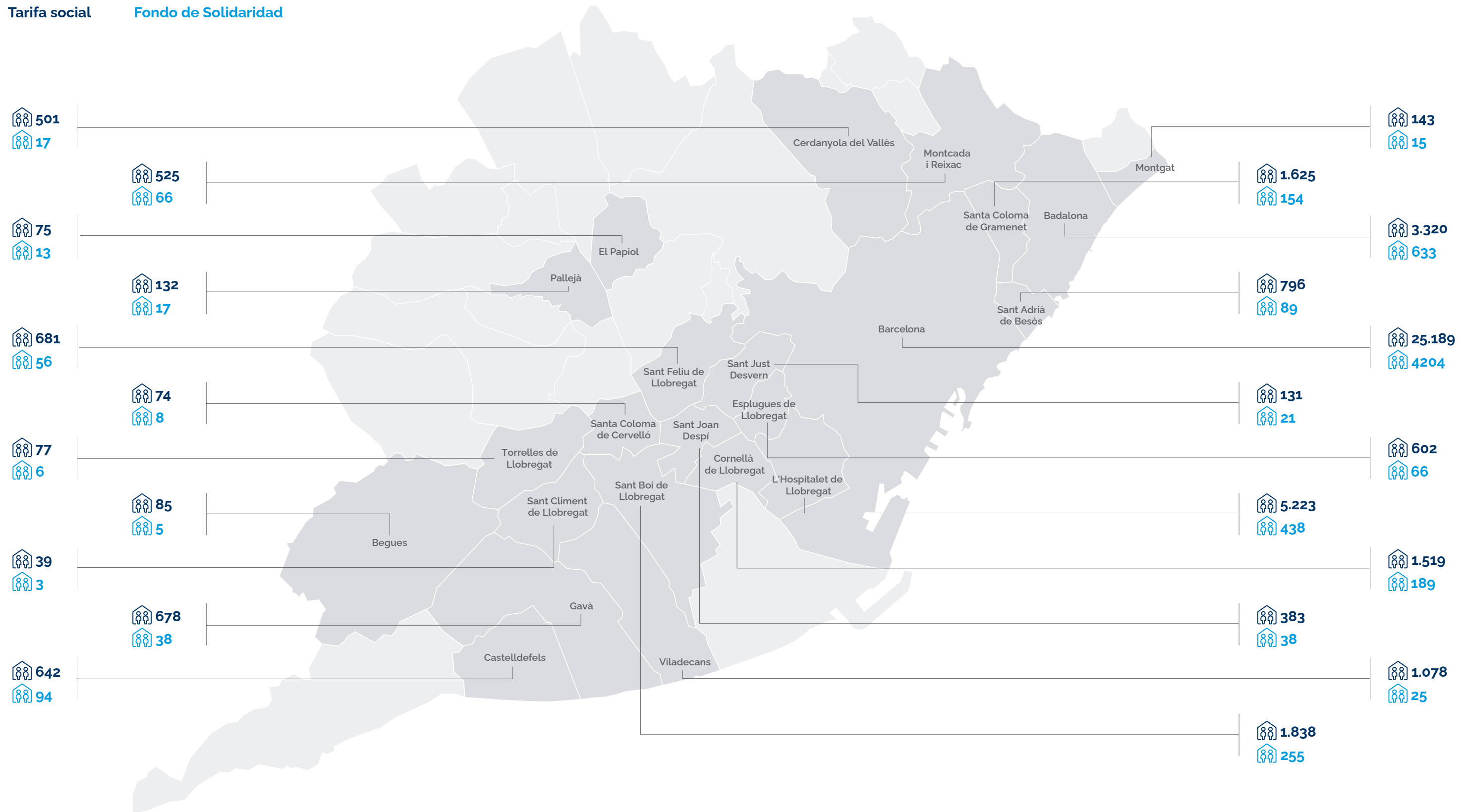
8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

6 — El acceso al agua, una prioridad

(203-2)

Tarifa social **Fondo de Solidaridad**



1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Medidas implantadas durante el estado de alarma

Durante el estado de alarma decretado en marzo de 2020, nos coordinamos con los servicios sociales de los distintos municipios para que las ayudas llegasen lo antes posible a las personas que más las necesitaban.

La gestión de estas ayudas se ha agilizado, con aceptación de solicitudes sin firmar, debido a que durante el estado de alarma la Administración pública detuvo los trámites administrativos.

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 dictó un decreto para facilitar, con carácter excepcional y provisional, la contratación del suministro de agua para personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión social sin derecho de uso en una finca o vivienda.

Ayudas COVID-19 a pymes, autónomos y comercios. Se aplaza el pago de las facturas del agua a pymes, autónomos y comercios que no puedan pagar debido a la situación económica desencadenada por el confinamiento.

Ayudas a los hospitales de campaña. Con el objetivo de paliar los efectos de la pandemia, la Generalitat de Catalunya, Fira Internacional de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona habilitan instalaciones deportivas para asistir a los pacientes afectados por la COVID-19. En este sentido, Aigües de Barcelona firma acuerdos de colaboración con todos ellos para bonificar el agua de estos hospitales.



Servicio con las máximas garantías de excelencia

(103-2 Salud y seguridad de los clientes)
(103-2 Gestión de crisis y reputación)

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
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	

Los ciudadanos son el centro de las actividades de Aigües de Barcelona, por eso introducimos mejoras y un cambio de cultura orientados a los clientes gracias a nuestra implicación con las personas. Ofrecemos un producto de calidad, así como una atención y un servicio al cliente basados en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad y la comunicación.

Superar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad y la excelencia de los servicios es un objetivo que perseguimos año tras año. Su satisfacción es un aspecto esencial para nosotros.

El 81,3 % de la ciudadanía valora bien o muy bien el funcionamiento del servicio de suministro de agua en su municipio

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

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



Índice de satisfacción de los clientes



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

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, es 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, incluye un espacio 100 % accesible, más amplio y diáfano, mejorando el acceso de luz natural, y se ha apostado por el uso de madera sostenible y por poner plantas y una fuente de agua del grifo.

Nos regimos por la Carta de Compromisos, elaborada en consenso con el Área Metropolitana de Barcelona, que establece nuestros compromisos de calidad del servicio y la compensación económica que debemos aportar en caso de incumplimiento.

23 Municipios

1.454.881 Clientes con carta de compromisos

435 Indemnizaciones según la carta de compromisos



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Claridad de la factura

(103-2 Marketing y etiquetado) (417-1)

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 periodo del año anterior. La situación de excepción vivida por la crisis provocada por la COVID-19 ha superado lo que preveía este reglamento, poniendo de manifiesto que la normativa no estaba adaptada para afrontar una pandemia como la que vivimos.

A causa del confinamiento, todo el mundo ha pasado más tiempo en casa. De media, 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. El servicio de agua funciona por tramos: el precio del agua depende de la cantidad total de agua consumida. 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.

Entiende la factura del agua

¿Sabías que no todo lo que incluye la factura tiene relación con el agua?

El suministro de agua y tasas como la del alcantarillado suponen el 60 % del total de la factura. El resto, el 40 %, son tasas fijadas por las administraciones que no tienen ninguna relación con el agua.

Si vives en el municipio de Barcelona, incluye un nuevo concepto tributario: la tasa por el servicio de recogida de residuos municipales generados en domicilios particulares, aprobada por el Ayuntamiento de Barcelona. Este impuesto, igual que otros tributos, se cobra a través de la factura del agua, pero es ajeno al servicio que presta nuestra compañía.

Conceptos de la factura

Separamos en tres grandes grupos los distintos conceptos que se incluyen en tu factura.

Ciclo del agua

En el primer grupo, que llamamos "ciclo del agua", se incluyen los conceptos (también los impuestos) relacionados con la gestión del ciclo integral del agua, desde la captación en los embalses hasta la devolución del agua una vez tratada al medioambiente. Concretamente:

- **Suministro de agua:** por el servicio que presta Aigües de Barcelona.
- **Canon del agua:** se recauda por cuenta de la Generalitat de Catalunya.
- **Tasa de alcantarillado:** se recauda por cuenta del Ayuntamiento de Barcelona.

Residuos

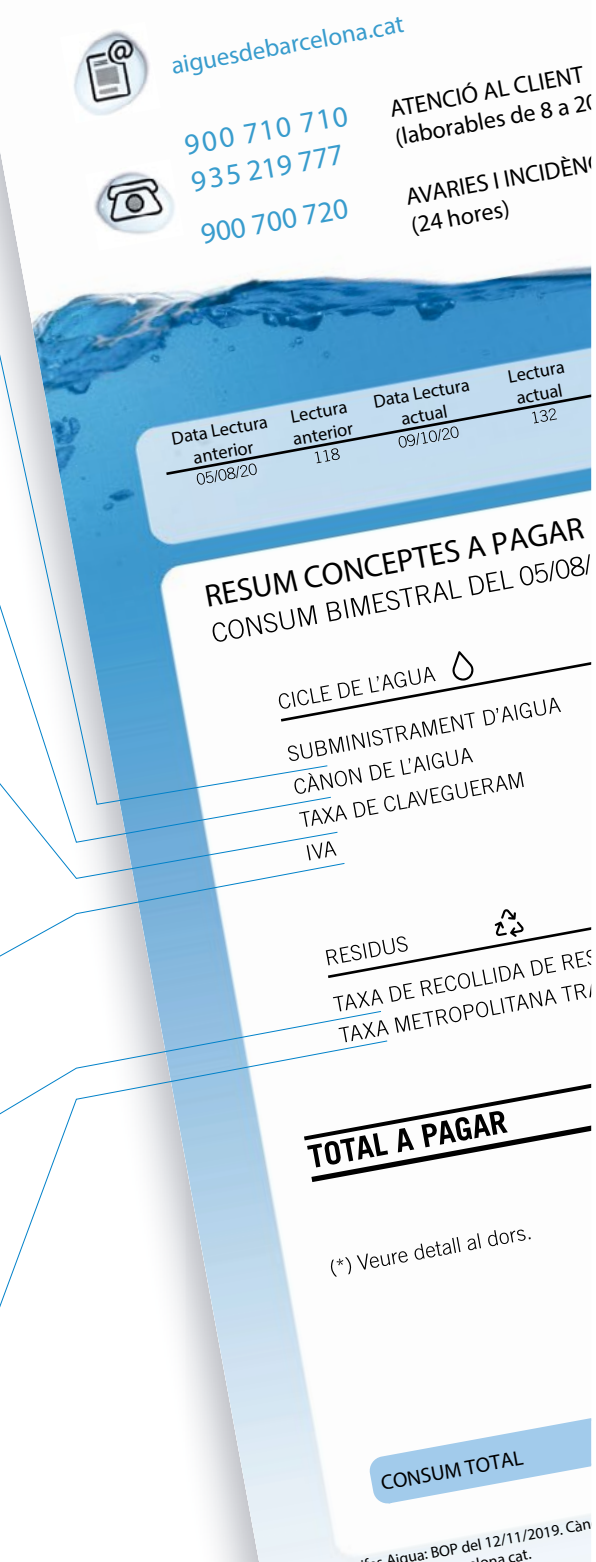
En el segundo grupo, que hemos llamado "residuos", se incluyen los conceptos que sirven para financiar la gestión y el tratamiento de los residuos que genera la ciudadanía:

- **Tasa de recogida de residuos (TRR) municipales generados en domicilios particulares:** se recauda por cuenta del Ayuntamiento de Barcelona.
- **Tasa metropolitana de tratamiento de residuos municipales (TMTR):** se recauda por cuenta del Área Metropolitana de Barcelona.

IVA

Se recauda por cuenta de la Administración del Estado.

¿En qué porcentaje afectan estos conceptos a tu factura final?



- Aigües de Barcelona es gestión responsable
- Gobernanza: integridad y transparencia
- Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- El acceso al agua, una prioridad
- Acción climática
- Innovación para la transformación
- Alianzas para conseguir los objetivos

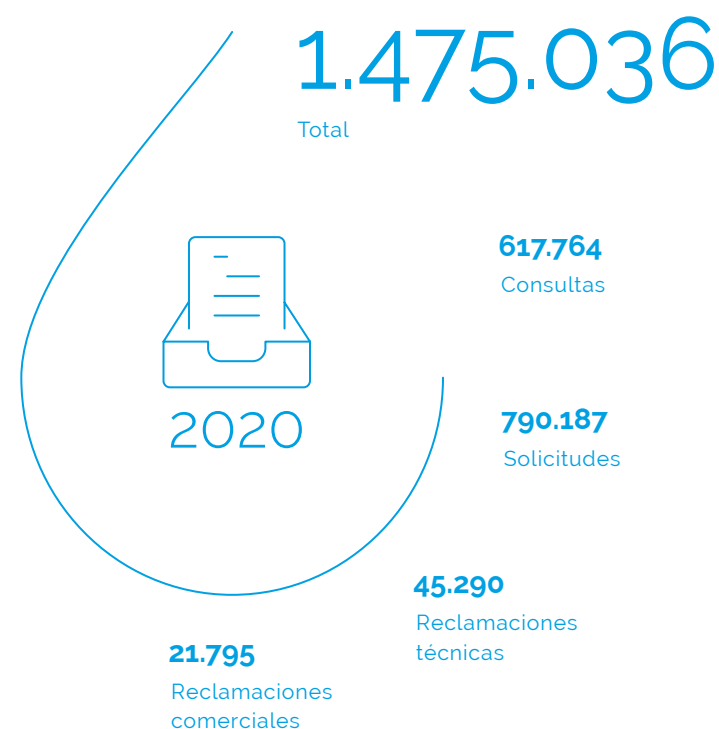
Damos respuesta a las necesidades de los clientes

(102-44)

Aigües de Barcelona resuelve cualquier tipo de reclamación (en primera instancia). La resolución de las reclamaciones está centralizada y se tramita desde la dirección de Clientes. Sin embargo, la atención puede darse en el canal que escoja cada cliente. Para facilitar la tramitación de las reclamaciones, disponemos de un buzón de reclamaciones oficial, donde los diversos organismos de defensa de los consumidores (Diputación de Barcelona, Síndic de Greuges, FACUA, etc.) pueden hacer llegar las reclamaciones de los clientes.

Una vez Aigües de Barcelona emite la resolución, si el cliente no está de acuerdo con ella tiene la opción de seguir una vía distinta en la que no intervenga directamente Aigües de Barcelona. De esta manera se pone en marcha una mediación entre la empresa y el cliente (reclamación oficial) mediante el customer counsel, una oficina de mediación del consumidor, una junta arbitral, etc.

■ Requerimientos generados durante el año natural por tipología



El incremento de las reclamaciones del año 2020 se ha debido, en gran parte, a la situación de pandemia derivada de la COVID-19. La situación de emergencia sanitaria propició una adaptación de la sociedad a la nueva realidad y el confinamiento domiciliario comportó un cambio substancial en los hábitos de la ciudadanía. Este cambio de hábitos se trasladó especialmente al consumo de agua doméstico, resultando un incremento medio para todo el período marzo-agosto del 6,9 % respecto a las mismas fechas del año anterior. Este aumento tuvo un efecto directo en la factura, ya que su importe también subió.

Otros elementos que también comportaron un incremento en el importe total de la factura fueron la incorporación de la nueva tasa de recogida de residuos (en el caso del municipio de Barcelona) y la eliminación de la bonificación del canon de la Agencia Catalana del Agua aplicada durante los meses de abril y mayo (en comparación con las facturas emitidas con posterioridad a estos meses).

En determinados casos, y atendiendo al incremento de consumo detallado, la estimación de la lectura de acuerdo con lo que establece el artículo 60 del Reglamento del servicio metropolitano del ciclo integral del agua, comportó una acumulación de consumo en el momento de obtener la lectura real del contador no telemedido que implicó un desplazamiento de consumos a tramos de precio más elevado, efecto que no se produjo de manera generalizada ni uniforme en la totalidad de los clientes.

Disponemos de la figura de la customer counsel, que tiene la misión de resolver en última instancia, mediante la mediación, los conflictos que puedan surgir entre clientes y Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial y personalizada, analiza las reclamaciones de los clientes no satisfechos que soliciten voluntariamente su intervención. Esta figura permite defender y proteger los derechos de los clientes y ayuda a identificar oportunidades de mejora para la compañía.

Customer counsel	2018	2019	2020
Reclamaciones totales	166	131	123
Reclamaciones relacionadas con el ciclo comercial	79 %	75 %	79 %
Casos gestionados y resueltos mediante la mediación	98 %	100 %	100 %
Respuestas total o parcialmente satisfactorias para los clientes	85 %	72 %	93 %

Vías de solución (%)	2018	2019	2020
Mediación	98	103	79
Asesoramiento*	2	13	13
Transferidas*	-	9	5
En vías de solución	-	0	18
No es procedente*	-	6	8

(*) En 2020 se modifica el criterio de reporting de la vía de resolución de las reclamaciones de la customer counsel. Se introducen los conceptos de asesoramiento, transferidas y no procede. Además, se contabilizan anualmente las recibidas aquel año. En reportings anteriores, a las reclamaciones registradas cada año se les añadían las tratadas en los años anteriores

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Acción climática

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
 

 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
 

 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
 

 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
 

 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
 

A medida que los países se centran en reconstruir las economías después de la COVID-19, los planes de recuperación pueden dar forma a la economía del siglo XXI para que sea limpia, verde, sana, segura y más resiliente. La crisis actual es una oportunidad para realizar un cambio profundo y sistémico hacia una economía más sostenible que funcione tanto para las personas como para el planeta

Las Naciones Unidas han propuesto varias medidas favorables para el clima que Aigües de Barcelona ya está adoptando:

- Transición verde para acelerar la descarbonización
- Economía verde: hacer que la sociedad sea más resiliente
- Invertir en soluciones sostenibles
- Afrontar los riesgos climáticos

Para abordar la emergencia climática, los planes de recuperación posteriores a la pandemia deben propiciar cambios sistémicos a largo plazo que cambien la trayectoria de los niveles de CO₂ a la atmósfera

 1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

 2
Gobernanza: integridad y transparencia

 3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

 4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

 5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

 6
El acceso al agua, una prioridad

 7
Acción climática

 8
Innovación para la transformación

 9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Compromiso con el medioambiente

(102-11) (201-2) (103-2 Emisiones) (103-2 Residuos) (103-2 Cumplimiento ambiental)

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 incremento progresivo de la demanda de agua, ya comportan un déficit de garantía de suministro que irá en aumento si no reducimos su consumo y no disponemos de nuevos recursos.

La emergencia climática es una responsabilidad compartida entre administraciones, empresas y ciudadanía.

Aigües de Barcelona considera que es fundamental conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua ante el cambio climático para poderse anticipar a sus efectos e integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa la conciencia sobre esta relación. Por eso la compañía 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.

Aigües de Barcelona ha establecido unas **políticas generales** que regulan el compromiso y liderazgo constante **en la protección del medioambiente**:

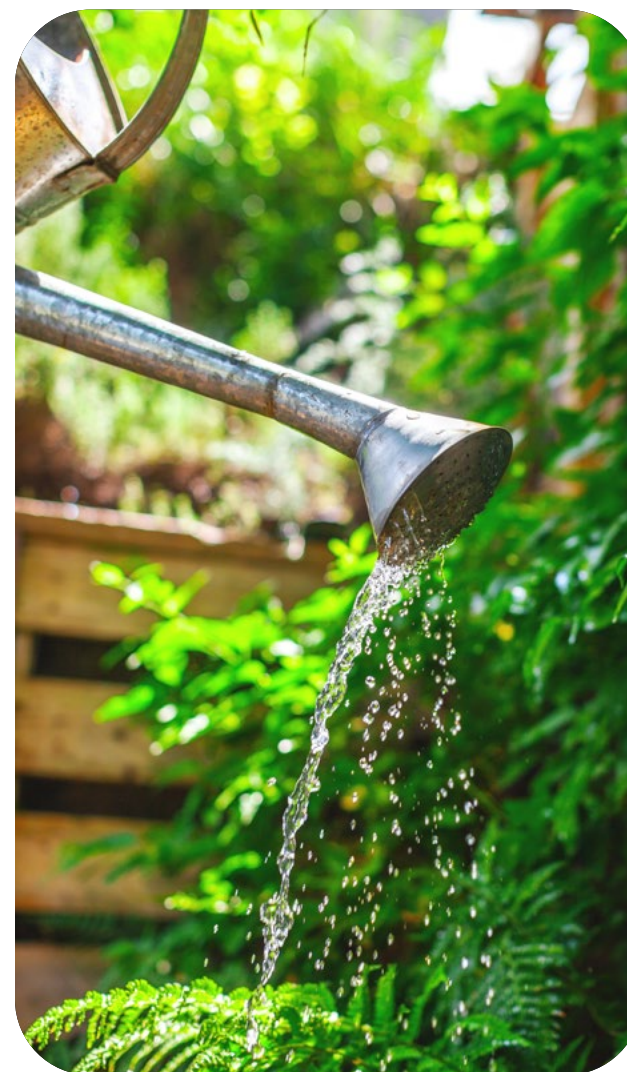
- **Política de gestión integrada**
- **Política de cumplimiento ambiental**
- **Política de sostenibilidad**

Como gestores de un recurso natural como es el agua, la naturaleza de los efectos de la actividad desarrollada por la compañía es esencialmente positiva en los siguientes términos:

- Mantenimiento de los caudales ecológicos
- Mantenimiento de la calidad de los medios receptores
- Conservación de la biodiversidad en las instalaciones (infraestructuras verdes)
- Accesibilidad a un recurso de calidad
- Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y de energía
- Producción y suministro de agua regenerada

Pero también es cierto que la gestión del ciclo del agua puede comportar algunos impactos negativos como los siguientes:

- Consumo de agua, de energía y de productos químicos
- Generación de residuos
- Emisión de ruido y de gases a la atmósfera y vertidos al medio



Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y los planes de emergencia. Además, **Aigües de Barcelona está certificada con la ISO 14001:2015 y la ISO 9001:2015 en las siguientes actividades del servicio de gestión integrada del ciclo del agua:**

- **Tratamiento, transporte y distribución de agua potable** para el consumo humano
- **Saneamiento de aguas residuales urbanas**, incluidos los **procesos de recolección, interceptación, transporte, elevación, depuración y regeneración**

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 fomentado su autoproducción
- **Impulso a 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
- **Procesos de gestión:** control, toma de muestras y análisis de la calidad del agua, residuos, técnicas analíticas y operación y mantenimiento de infraestructuras e instalaciones de agua

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

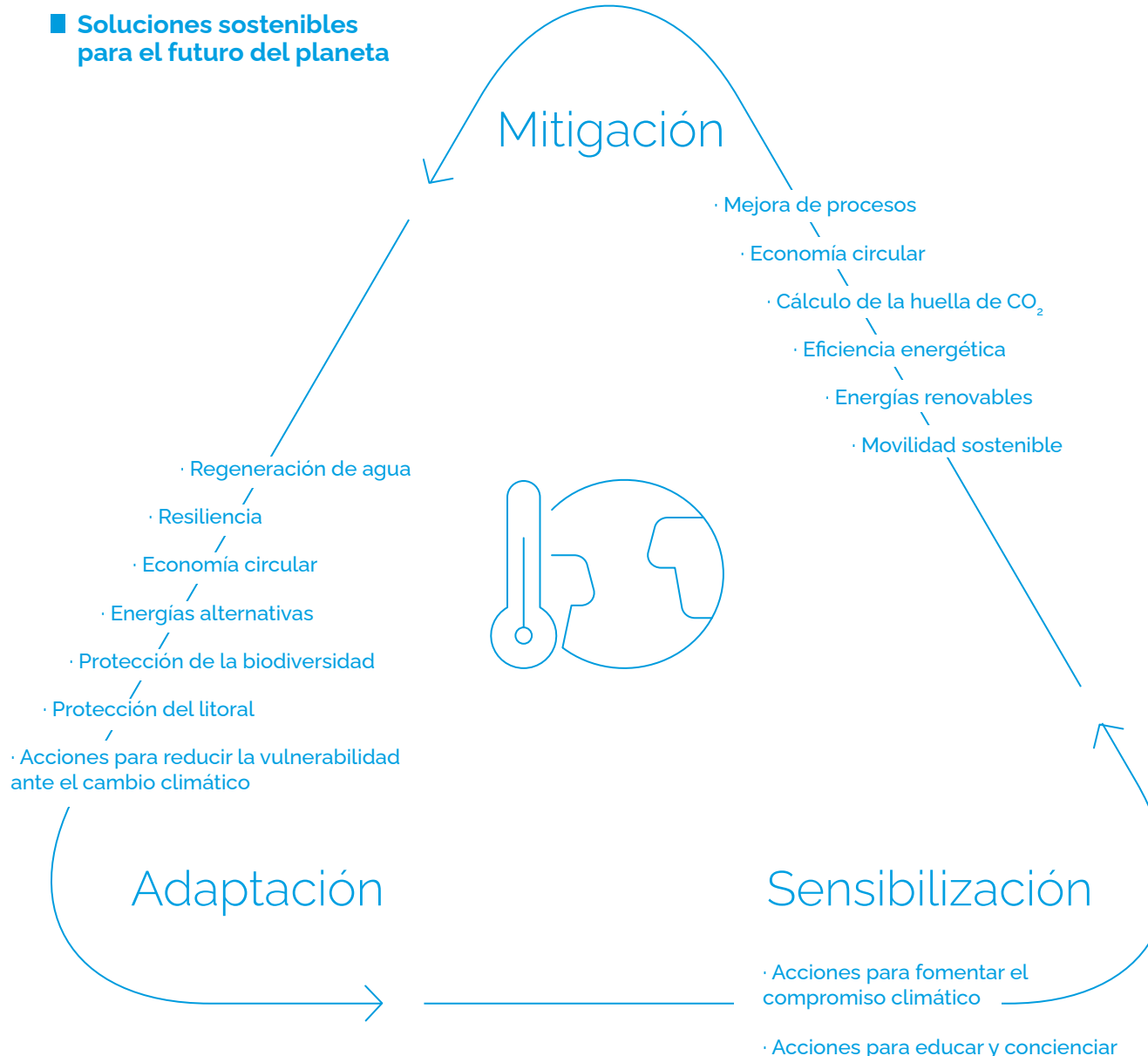
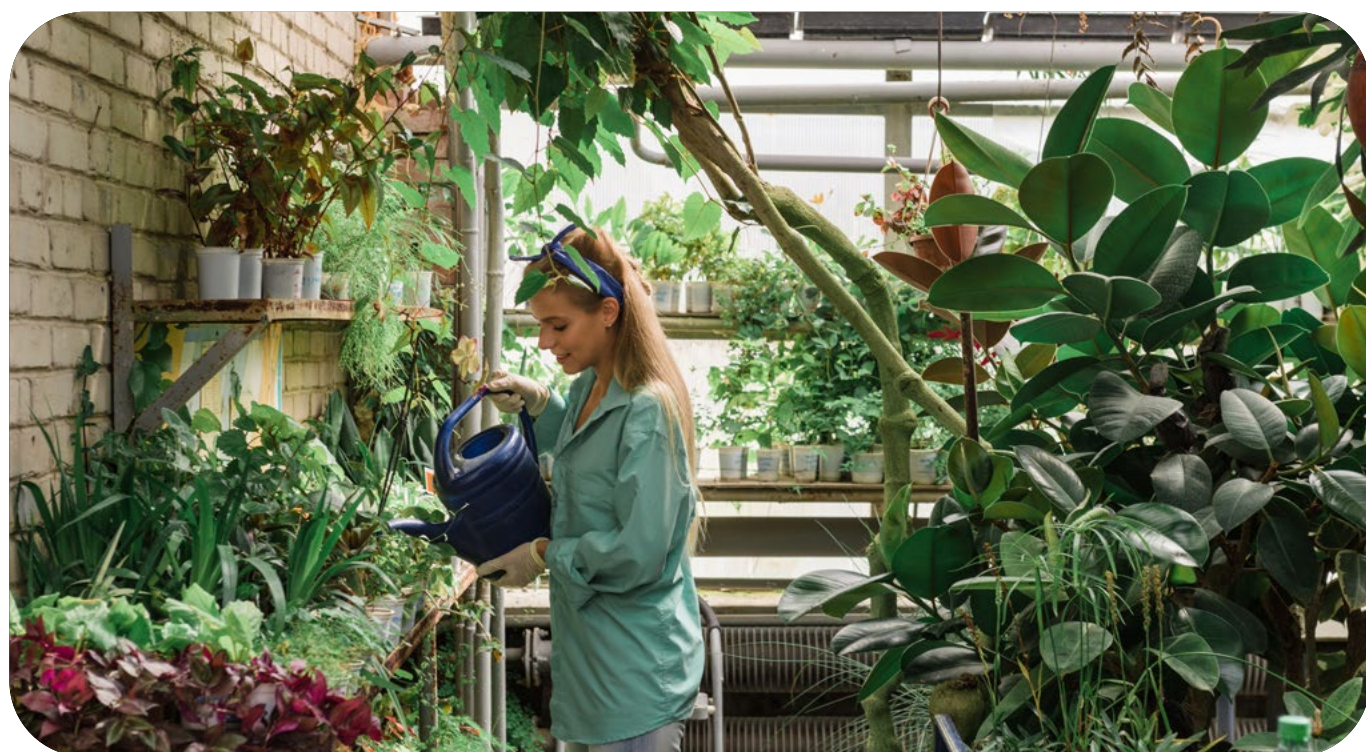
8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Durante el ejercicio 2020, la compañía ha invertido 6,4 millones de euros en acciones destinadas al medioambiente, y además ha incurrido en varios gastos con el objetivo de proteger y mejorar en este ámbito por un importe total de 4,5 millones de euros

Gasto medioambiental (euros)	2020
Auditorías y gestión medioambiental	24.207
Gestión de residuos*	2.493.047
Gastos en formación y sensibilización ambiental**	**120.778
Calidad del recurso	298.804
Movilidad	8.725
Agua regenerada*	881.836
Protección del litoral*	450.799
Olores*	403
Energía verde*	265.832
Biodiversidad	2.415
Total	4.546.846

(*)El incremento respecto al ejercicio 2018 se debe a un cambio de criterio por la incorporación de los gastos asociados a la actividad de saneamiento.
 (**) Durante 2020 se han realizado varias acciones de sensibilización sobre el uso de agua potable.
 (***) El contexto actual de pandemia ha afectado directamente al gasto ambiental.



(305-5)

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Reducir un 10 % la emisión de toneladas de CO ₂ respecto al año 2015 (138.270,15 t CO ₂ equivalentes).	Porcentaje de reducción de toneladas de CO ₂ emitidas respecto al año 2015 (138.270,15 t)	40,60 %	41,20 %	50,78 %	

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

● Cálculo de la huella de carbono

(103-2 Emisiones)

Calculamos nuestra 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.

Durante 2020 hemos reducido las emisiones de CO₂ en un 50,8 % respecto al año 2015 (13,9 % respecto al 2019) y hemos evitado 13.897,54 t CO₂ eq. Además, hemos consolidado el compromiso de la organización en la lucha contra el cambio climático. En este sentido, nuestras apuestas son las siguientes:

- La compra de energía eléctrica con garantía de origen de fuentes renovables
- Las medidas de eficiencia energética
- La producción de energía verde
- La movilidad sostenible

■ Huella de carbono según actividad

(305-1) (305-2) (305-3) (305-5)

Alcance 1

10.714,86
t CO₂ 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

487,61
t CO₂ eq

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

- Emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la electricidad

Alcance 3

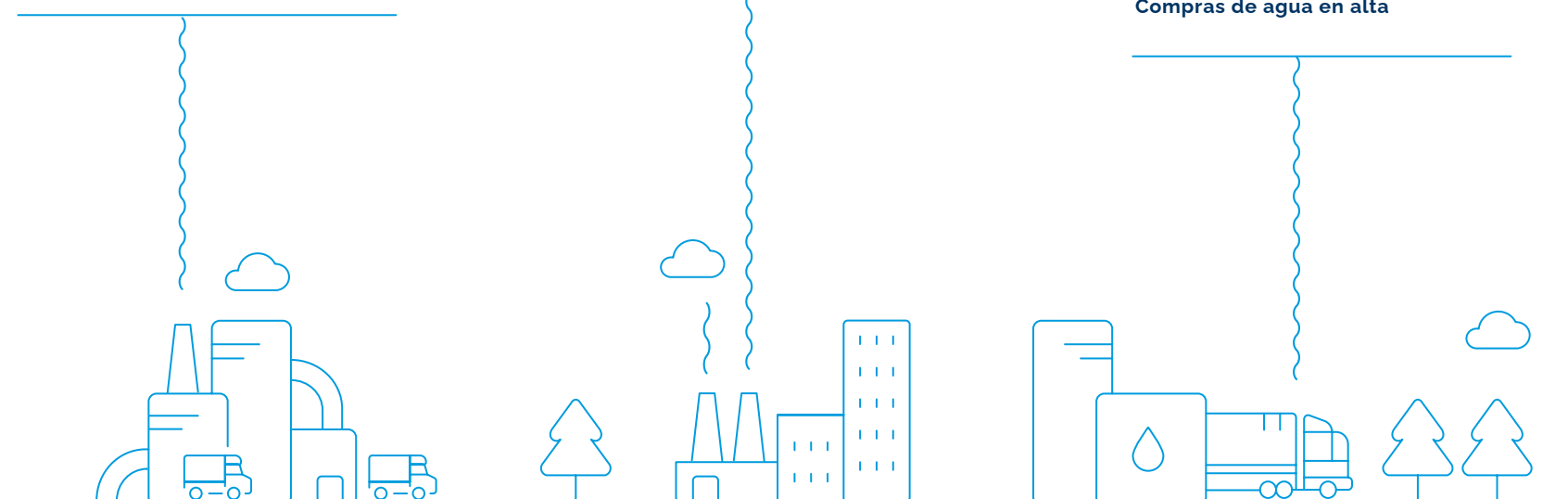
56.858,19
t CO₂ eq

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

Huella de carbono de Aigües de Barcelona 2020

68.060,66
t CO₂ eq



(*) El alcance 2 está calculado de acuerdo con el método Market-based.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

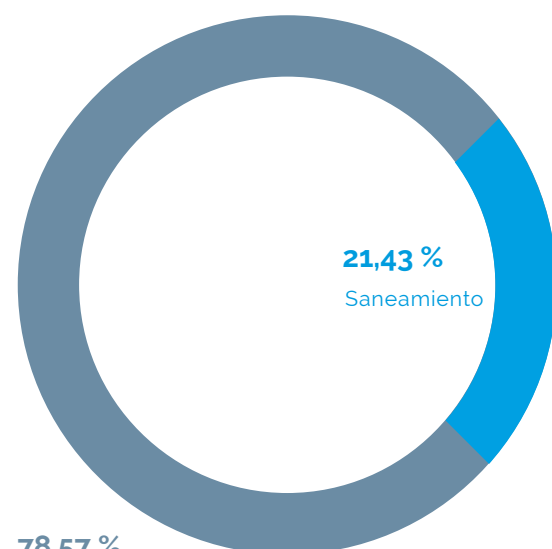
Anexo

Huella hídrica

La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directamente o indirectamente. Por quinto año consecutivo, hemos calculado la huella hídrica de las principales instalaciones de Aigües de Barcelona en el ciclo integral del agua.

De acuerdo con los criterios de la Water Footprint Network, en Aigües de Barcelona el 63 % de la huella hídrica consiste esencialmente en huella azul, es decir, la captación de agua de ríos y pozos en las plantas de potabilización que no se retorna a las cuencas originales y que generalmente tiene como destino los consumidores finales de agua. La regeneración de aguas residuales contribuye a reducir la huella hídrica global del ciclo integral del agua, mientras que las siete EDAR evitan la parte gris de la huella, relacionada con la cantidad de agua que sería necesaria para que el agua retornada al medio tuviera la calidad de la de la cuenca.

228.636.046 m³



78,57 %
Abastecimiento

125.812.642,57 m³
Huella hídrica azul

102.307.218,64 m³
Huella hídrica gris

No aplica
Huella hídrica verde

99,8 %
Huella hídrica directa
228.119.861,21 m³

0,2 %
Huella hídrica indirecta
516.185,09 m³

Eficiencia energética y energías renovables

(103-2 Energía 2016 – Transición energética) (302-1)

La generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles nos ayuda a reducir la huella de carbono y a dar una segunda vida a los residuos que generamos. Los lodos de depuradora son uno de los principales residuos generados en las EDAR y su gestión es clave. Actualmente, existen tres EDAR que generan biogás a partir de este residuo rico en materia orgánica. Las tres utilizan la energía producida en los mismos procesos de la planta, lo cual reduce las emisiones de metano.

Además, hemos 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 independencia energética de Aigües de Barcelona mediante la generación de energía para el autoconsumo.

17.514.151 kWh Energía eléctrica producida a través de fuentes renovables

17.299.735 kWh Energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás

214.416 kWh Energía eléctrica de origen fotovoltaico

Consumo total de energía eléctrica en el ciclo integral del agua

200.683.233 kWh

48 %
Producción y distribución



3 %
Oficinas

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Durante 2020, en el marco de la ISO 50001 de eficiencia energética, se han ejecutado un total de 17 acciones en los 4 ámbitos en los que se organiza el sistema en Aigües de Barcelona: ecofactorías, producción, red de abastecimiento y gestión de edificios.

Algunas de las acciones de gestión energética finalizadas este año son la renovación de los grupos de la Central Can Güell II, la optimización del funcionamiento del pretratamiento de las EDAR Besòs y Montcada o la sustitución de la máquina de climatización del laboratorio de Collblanc.

En Aigües de Barcelona hemos logrado un 17,08 % de autosuficiencia energética respecto al total de energía consumida



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 2020 a 145 vehículos 100 % eléctricos; este proyecto se enmarca en la estrategia de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona.

Economía circular

Objetivo

Reciclar el 50 % de las tierras generadas en las obras de canalización.

Indicador

Porcentaje de arenas reutilizadas respecto al total

(103-2 Residuos) (306-2) (306-4)

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

En Aigües de Barcelona priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad y damos un segundo uso a los residuos que pueden convertirse en un recurso energético más limpio.

Además de trabajar en la minimización de la generación de residuos y en su valorización, nos focalizamos 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 96,23 % de los residuos gestionados en las depuradoras (EDAR) y el 44,45 % de los residuos gestionados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
17,00 %	85,78 %	81,50 %	

Actuaciones destacadas

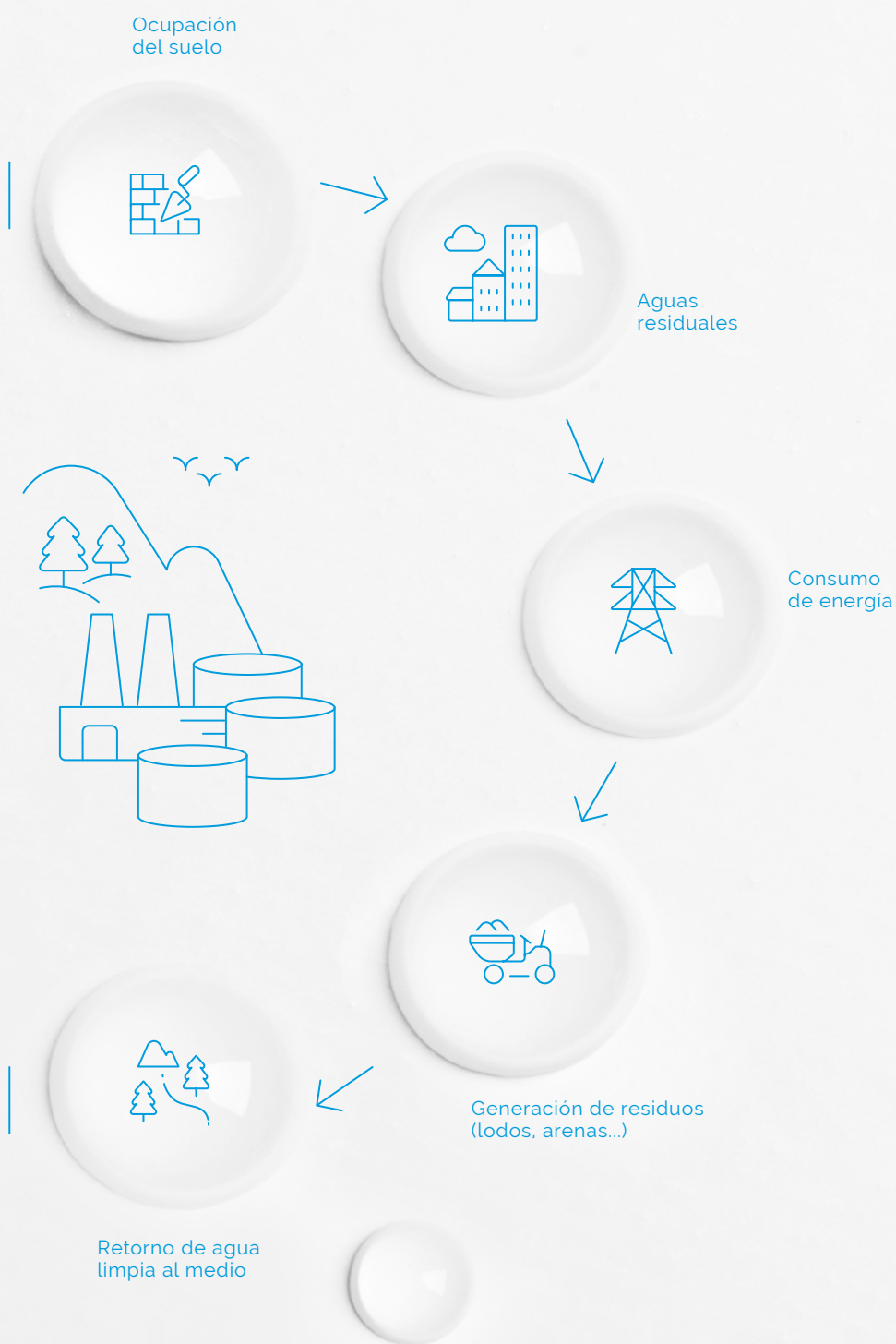
De depuradoras a ecofactorías

En Aigües de Barcelona hemos desarrollado un proyecto ambicioso para convertir las estaciones de aguas 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 innovadores sistemas de eficiencia y aprovechamiento energético. Se prevé que la primera ecofactoría empiece a ser una realidad en el año 2021, con el proyecto realizado en la EDAR Baix Llobregat, principalmente en el vector agua (reutilización) y el vector energía (eficiencia y producción).

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

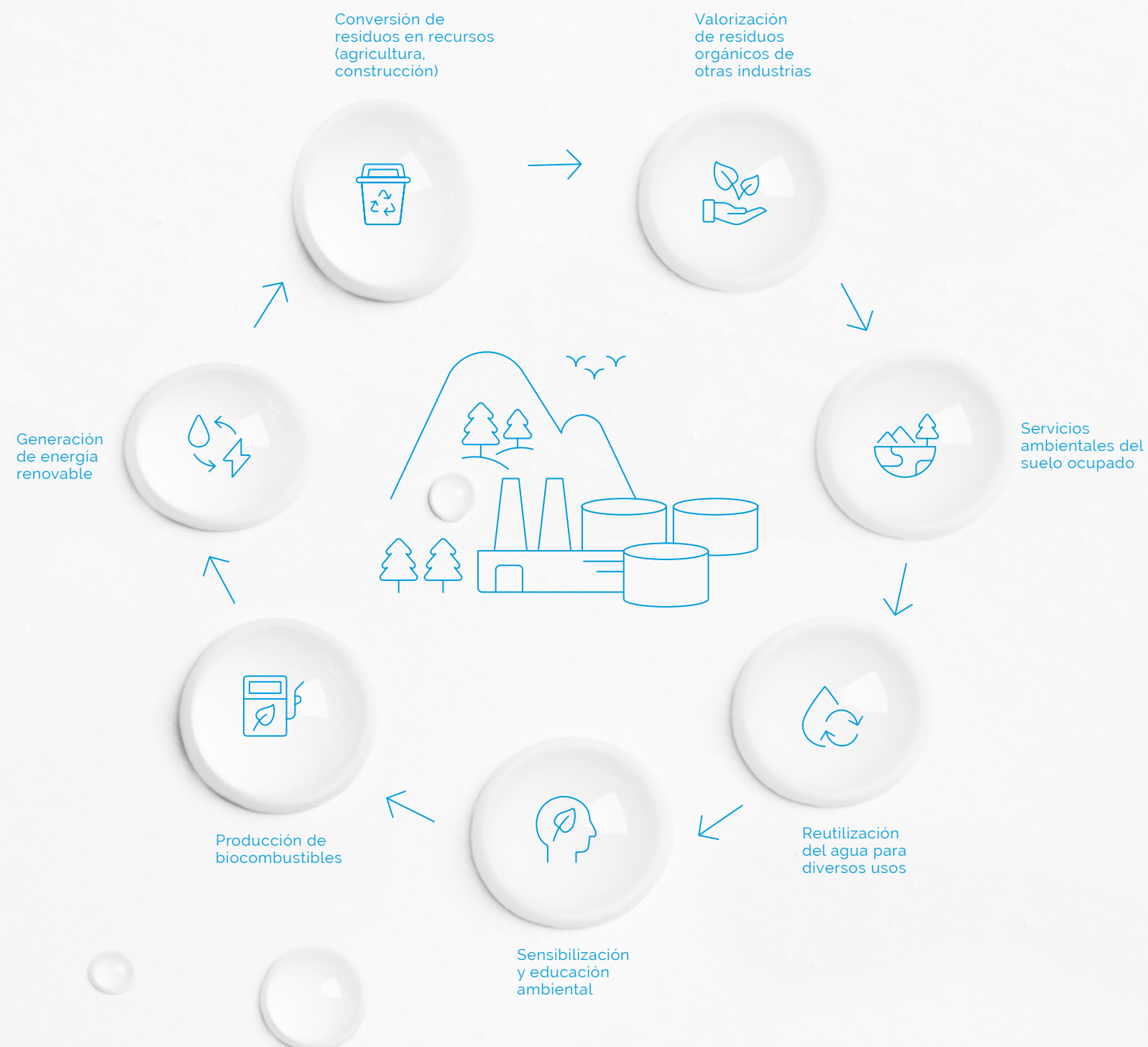
■ **Modelo lineal**

Depuradoras



■ **Modelo circular**

Ecofactorías



1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

Reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras

Centramos nuestros esfuerzos a reducir los residuos que generamos y lo hacemos mediante iniciativas innovadoras, como el proyecto pionero realizado 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.

Ahorro de plástico y reducción de emisiones con el avituallamiento de agua potable en las carreras.

Aigües de Barcelona provee de agua potable en los avituallamientos de 8 carreras del área metropolitana de Barcelona, como la Cursa de La Mercè, la de los Bomberos de Barcelona o la Carrera Nocturna de L'Hospitalet de Llobregat.

En estos eventos se han instalado puntos de hidratación en los que se dispensa agua servida directamente de la red de agua potable del grifo en vasos compostables o biodegradables, para contribuir a la reducción de residuos.

2.234
Kilos de plástico no utilizados

15.231
Kilos de emisiones de CO₂ ahorrados



Protección del litoral, de la naturaleza y de la biodiversidad

(303-2)

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 fin de evitar o minimizar los vertidos en tiempo seco no autorizados, existen sensores de nivel en todas las plantas y bombes 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.

Control de las aguas de baño

Aigües de Barcelona aporta valor de calidad turística a los municipios mediante el control del estado de las playas y la gestión de la situación de los vertidos en tiempo real, gracias a un sistema de información integral de previsión de la calidad de las aguas y de las zonas de baño (tanto de la costa como del interior).

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.	Número de proyectos que fomenten la biodiversidad	13	9	9	

Además, a través de paneles en las playas, vía web o mediante aplicaciones para dispositivos móviles (COWAMA), informamos a la ciudadanía y a los ayuntamientos sobre las condiciones del agua de baño, la predicción meteorológica, el estado del mar, la presencia de medusas y la bandera otorgada a la playa.

Conservación de 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 en 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
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

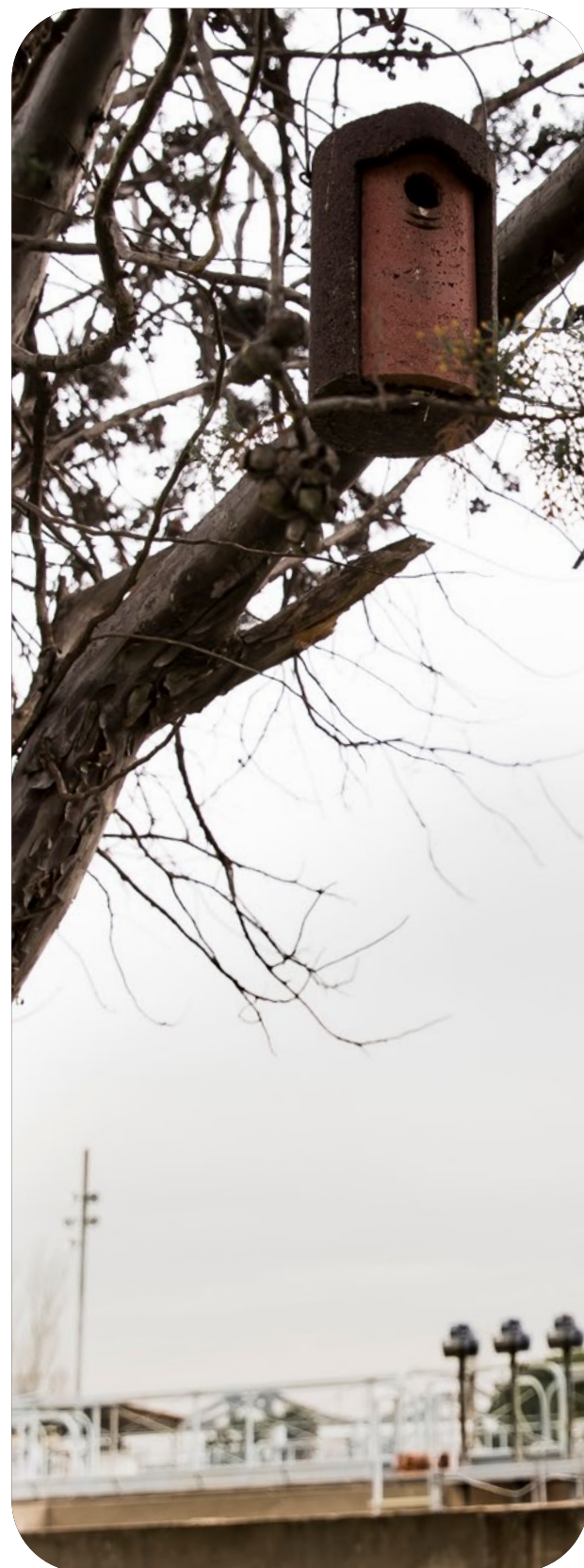
5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



■ **Principales proyectos desarrollados en 2020**



Biotronco en la ETAP de Sant Joan Despí

Un ciprés arrancado por la tempestad Gloria ha sido reconvertido en un biotronco, donde la madera muerta en descomposición favorece el desarrollo de las fases larvianas de muchos insectos de los que se alimentan otros grupos faunísticos de nivel trófico superior. Al mismo tiempo, se pueden integrar 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 un lugar donde anidar.



Seguimiento de fauna

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



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



Implantación del proyecto BiObserva Stop Invasoras

El objetivo de este proyecto es controlar las especies invasoras en todas las instalaciones de tratamiento de agua.

Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
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	

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, 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 el inicio de la crisis sanitaria de la COVID-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museo de las Aguas permanece cerrado temporalmente, con el objetivo de minimizar riesgos en estas instalaciones estratégicas de suministro. El Museo ha respondido a esta situación dando un nuevo impulso a la digitalización de todas las actividades y recursos educativos, para posibilitar que estos contenidos estén disponibles para todo el mundo, siempre y ante cualquier eventualidad.

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

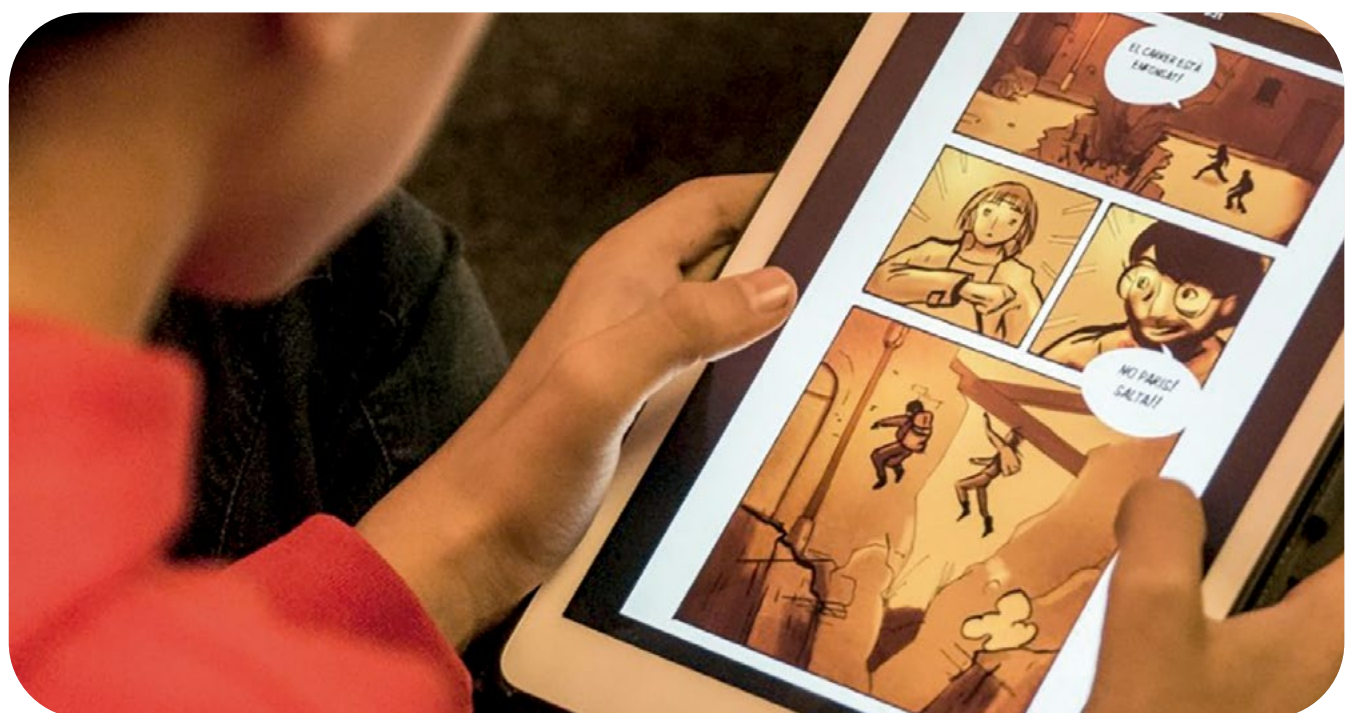
Actividades del Museo

Cultura y educación

Entre los meses de enero y febrero, el Museo de las Aguas ha realizado 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
- H20, 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
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Innovación para la transformación

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación**
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos



La industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura, puede dar curso a las fuerzas económicas dinámicas y competitivas que generan la ocupación y los ingresos. Estas estrategias tienen un papel clave a la hora de introducir y promover nuevas tecnologías, facilitar el comercio internacional y permitir el uso eficiente de los recursos. La innovación y el progreso tecnológico son fundamentales para descubrir soluciones duraderas para los retos económicos y ambientales, como el aumento de la eficiencia energética y de recursos

Las tecnologías de la información y la comunicación están en la primera línea de la respuesta a la COVID-19. La crisis ha acelerado la digitalización de muchos negocios y servicios, incluidos el teletrabajo y los sistemas de videoconferencia, tanto dentro como fuera del puesto de trabajo, así como del acceso a la sanidad, la educación y los bienes y servicios esenciales

En Aigües de Barcelona lideramos un ecosistema de actividad de I+D+i con la voluntad de consolidar Barcelona como un referente en innovación y gestión del ciclo del agua que de respuesta rápida y eficiente a los grandes retos económicos, sociales y ambientales

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
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 %	

(*) Este % incluye a 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 enmarcadas como *Innovations Coffee*, *Knowledge Coffee* y *webinars GeCon*.

Cultura de la innovación

(103-2 Tecnologías inteligentes)

Nuestro compromiso con la innovación se fundamenta en las 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 en 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.

Nuestra tarea 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



Líneas de investigación con valor social, ambiental y económico

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

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Ejes de actuación

Calidad y medioambiente

- Detección de sucesos
- Monitorización 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

Despliegue de proyectos por ejes de actuación durante el año 2020

Líneas de investigación	Proyectos	Calidad y medio ambiente	Conocimiento	Eficiencia y digitalización	Grupos de relación
Recursos alternativos: investigación para garantizar el aprovechamiento eficiente y sostenible de todos los recursos hídricos.	2	1	2	-	-
Impacto del cambio global: investigación sobre las repercusiones del cambio global en el ciclo del agua y en el diseño de estrategias para mitigarlo o para adaptar las infraestructuras.	30	10	26	9	16
Gestión eficiente de infraestructuras: investigación de tecnologías para conseguir unas redes inteligentes, sistemas de localización de fugas y evaluación del envejecimiento de las infraestructuras y de la modelización de procesos.	45	9	16	27	6
Medioambiente y salud: innovación en los aspectos medioambientales de la gestión del agua y en soluciones que aseguren su calidad para el consumo.	27	16	9	1	6
Agua y energía: investigación y desarrollo para mejorar la eficiencia energética de las explotaciones y producir energía a partir de biomasa y otras fuentes renovables.	3	2	2	-	1
Gestión de la demanda del agua: estudio del comportamiento de los consumidores para responder satisfactoriamente a sus expectativas.	7	1	3	6	5

Total *
114 Proyectos

*Algunos proyectos pueden formar parte de más de un eje de actuación.

Soluciones a través de los 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



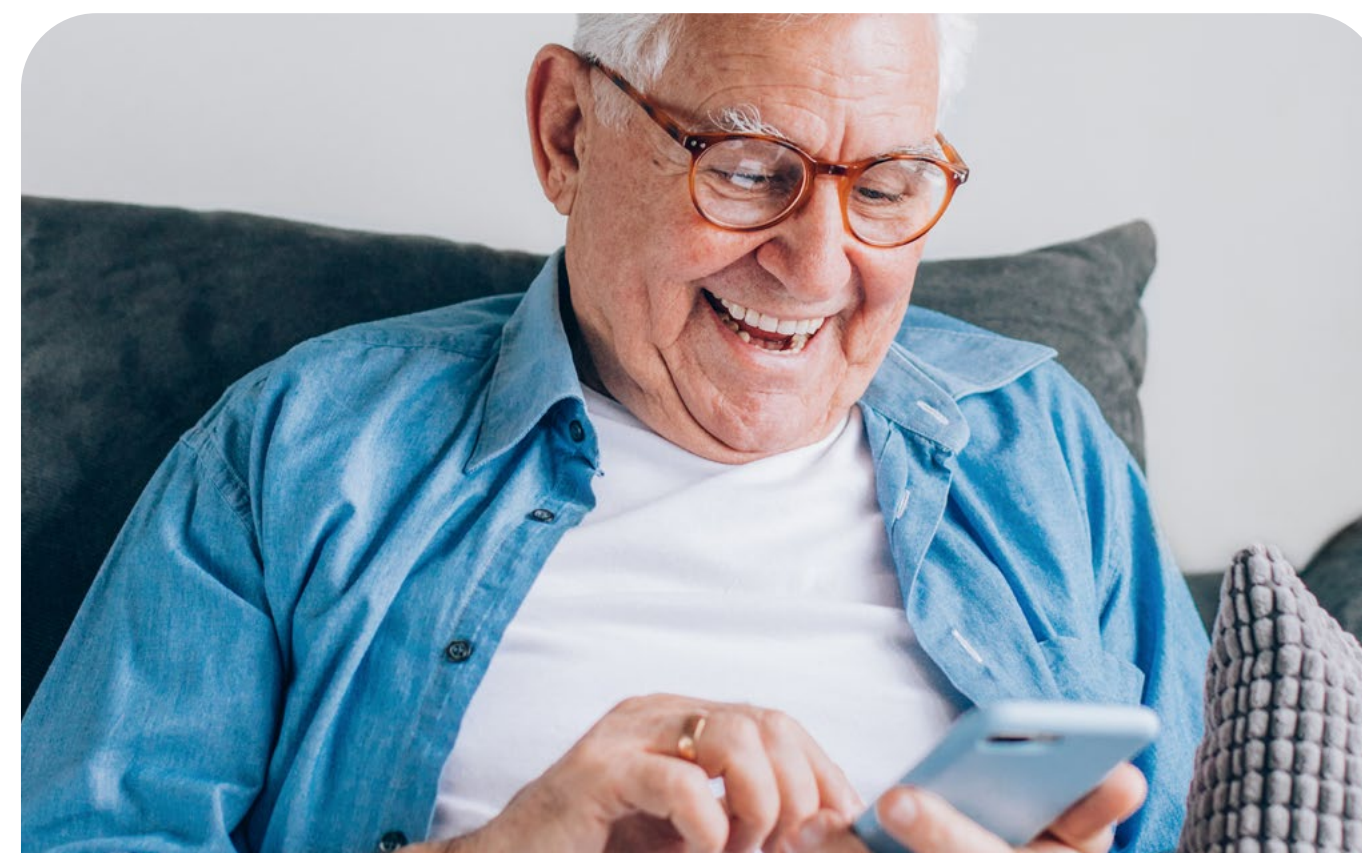
Investigación y desarrollo

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



Innovación abierta

- Tech4climate
- Start4Big
- Otras colaboraciones



1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Alianzas para conseguir los objetivos

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



Los ODS solo se pueden conseguir con asociaciones mundiales sólidas y con cooperación. Para que un programa de desarrollo se cumpla satisfactoriamente, hay que establecer asociaciones inclusivas (de ámbito mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como sobre una visión y unos objetivos compartidos que se focalicen en las personas y el planeta

A causa de la pandemia de la COVID-19, se espera que la economía mundial se contenga fuertemente (un 3 %) en 2020, lo cual constituiría su peor recesión desde la Gran Depresión

Ahora más que nunca, es necesaria una sólida cooperación internacional para garantizar que los países que poseen los medios para recuperarse de la pandemia reconstruyan mejor y consigan los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible nos interpela a actuar conjuntamente, 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

Objetivo	Indicador	2018	2019	2020	Cierre ciclo 2016-2020
Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.	Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (LBG)	82	148	86	



Alianzas para un futuro más sostenible

(103-2 Comunidades Locales) (413-1)

Solo con la implicación y el trabajo conjunto de empresas, administraciones, ciudadanía y comunidad educativa y científica será posible generar visiones de futuro compartidas y acuerdos firmes y con capacidad transformadora. En este sentido, Aigües de Barcelona formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participamos en varios 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 más 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 €

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 él 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 de todo el año se llevaron a cabo hasta un total de 45 eventos de distintos formatos (desayunos, ágora, seminarios web formativos, seminarios web de tertulia...), además de la fiesta de aniversario, en la que Aigües de Barcelona participó de manera activa.

Start4Big, alianzas para el futuro

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

El proyecto tiene por 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 a través de 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 se han centrado en 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 los hogares, anticipándose a las necesidades de los usuarios.
- **Innovae.** Desarrollo de soluciones basadas en la realidad aumentada y en 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.

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



A-porta en 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 "Picapueblas", 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 los hogares 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 campaña dio 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 la Sida, IrsiCaixa y el Hospital Universitario Germans Trias i Pujol, y pretende recaudar fondos para la investigación contra el coronavirus.



1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Fomento de la empleabilidad

(103-2 Empleabilidad) (203-2)

Impulso a la formación 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

El Plan de doctorados industriales es una estrategia de la Generalitat de Catalunya, en colaboración con universidades públicas y privadas, a la que Aigües de Barcelona se adhirió en 2014. La propuesta de colaboración de Aigües de Barcelona con este plan presenta características diferenciales destacadas, como 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.

Los aspectos relacionados con el agua que tratarán los distintos doctorados son variados: cambio global, gestión eficiente, medioambiente y salud, agua y energía.

Las convocatorias son anuales y tienen una duración de 3 años para cada proyecto de doctorado. En la actualidad, 5 estudiantes ya se han doctorado en Aigües de Barcelona y durante 2020 han trabajado en la tesis 3 estudiantes más.

Acción social, cultural y educativa en el territorio

(103-2 Comunidades locales) (413-1)

Disponemos de un amplio programa de acción social, de educación y sensibilización con impacto directo en el medio, 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

51 %

Educación

15 %

Desarrollo económico

14 %

Bienestar social

13 %

Salud

6 % Medioambiente

1 % Arte y cultura

1,9 M€

Destinados a acción social

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

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

(103-2 Comunidades locales) (413-1)

Fundación Agbar, compromiso activo 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 destacables y sin recursos económicos han recibido estas ayudas desde el curso 2016-2017.

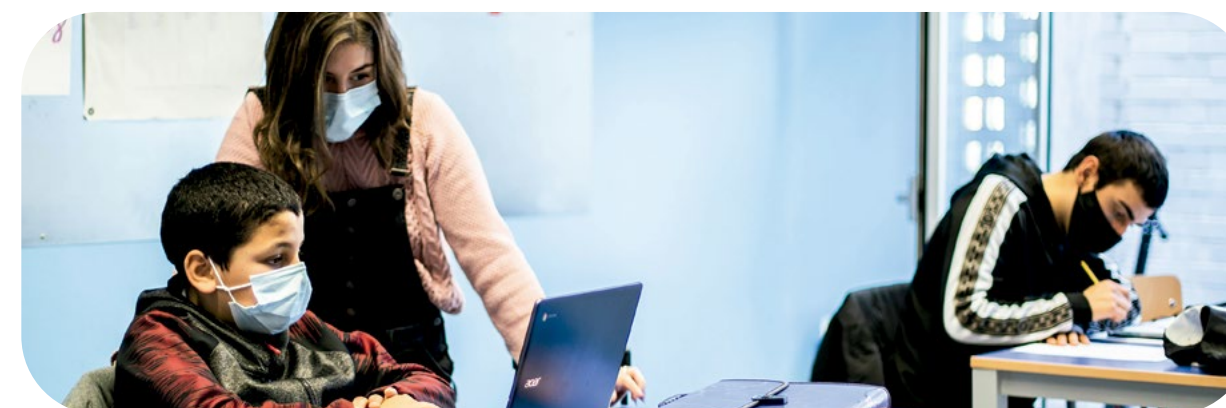
– **Programa ONA (empleabilidad, necesidades básicas y empoderamiento)**

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

– **Emprende 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 enero y febrero la oferta de actividades presenciales para el público educativo, familiar y general, oferta que a partir del mes 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 el inicio de la crisis sanitaria de la COVID-19, como medida preventiva y a diferencia de otros museos, el Museo de las Aguas permanece cerrado temporalmente, con el objetivo de minimizar riesgos en estas instalaciones estratégicas de suministro. El Museo ha respondido a esta situación dando un nuevo impulso a la digitalización de todas las actividades y recursos educativos, para 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 la gente mayor

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Alianzas con el tejido asociativo

También **formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas y participamos en distintos proyectos e iniciativas de ámbito local** que nos permiten sumar valor para conseguir hitos más ambiciosos.

(102-12, 102-13)



Institut Cerdà

Esta fundación privada independiente asesora y acompaña a los agentes públicos y privados en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo del territorio a través de la innovación y la sostenibilidad. El presidente de Aigües de Barcelona, Àngel Simon, forma parte de su patronato y la compañía forma parte de la comisión Servicio de Soporte a la Gestión de Crisis.



CUADLL

La Comunidad de Usuarios de Aguas de la Vall Baixa y Delta del Llobregat (CUADLL) es una corporación de derecho público amparada por la legislación de aguas vigente y tutelada por la Agencia Catalana del Agua.



AEAS

La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento es una asociación profesional para la promoción y el desarrollo de los aspectos científicos, técnicos, administrativos y legales de los servicios urbanos de agua y saneamiento.



Red NUST

Esta red fue creada para compartir conocimientos y actuaciones sobre los nuevos usos del tiempo. Aigües de Barcelona forma parte del Grupo Motor ampliado. En 2018 participamos en el programa de mentoría sobre gestión del tiempo y las personas, como mentores de dos empresas de la red.



ASAC

La Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña es una asociación que tiene por objetivos, entre otros, colaborar con la Administración para perfeccionar los servicios de agua y saneamiento y fomentar, técnica y socialmente, la ingeniería sanitaria y la explotación de los servicios de agua y saneamiento.



Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña

Es la entidad que vela porque la actividad profesional de los colegiados responda a las necesidades de la sociedad y cumpla la buena práctica y las obligaciones deontológicas.

22@NETWORKBCN

22@Network

Esta asociación es una iniciativa de la sociedad civil para participar activamente en el proceso de desarrollo y consolidación del distrito 22@.



Respon.cat

Este organismo implica a las empresas y organizaciones empresariales más comprometidas con la responsabilidad social para que realicen un salto cualitativo y cuantitativo en su responsabilidad social corporativa en Cataluña. Aigües de Barcelona forma parte de la Junta Directiva.



EsAgua

Es una red pionera en España de entidades comprometidas con la reducción de la huella hídrica. Aigües de Barcelona está adherida a esta plataforma desde 2017.



Barcelona + Sostenible

Aigües de Barcelona colabora con el programa Barcelona + Sostenible participando en los grupos de trabajo sobre residuos, clima y biodiversidad.



Cátedra Ethos

Sus líneas prioritarias de investigación y trabajo son la ética de las organizaciones, la bioética, la ética de los medios de comunicación, la responsabilidad social corporativa y las estrategias educativas para divulgar la ética.



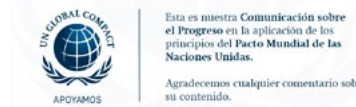
DIRSE

Algunos directivos de la compañía forman parte de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) desde sus inicios. Se creó para fomentar el liderazgo de los directivos y los profesionales de la responsabilidad social corporativa.



Acuerdos voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático

Se trata del compromiso voluntario para hacer el seguimiento de las emisiones de las empresas y establecer medidas que contribuyan a reducirlas más de lo que obliga la normativa.



Red Española del Pacto Mundial

La compañía está adherida a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas desde 2016. El objetivo de esta iniciativa es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones en responsabilidad social a través del cumplimiento de 10 principios de derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

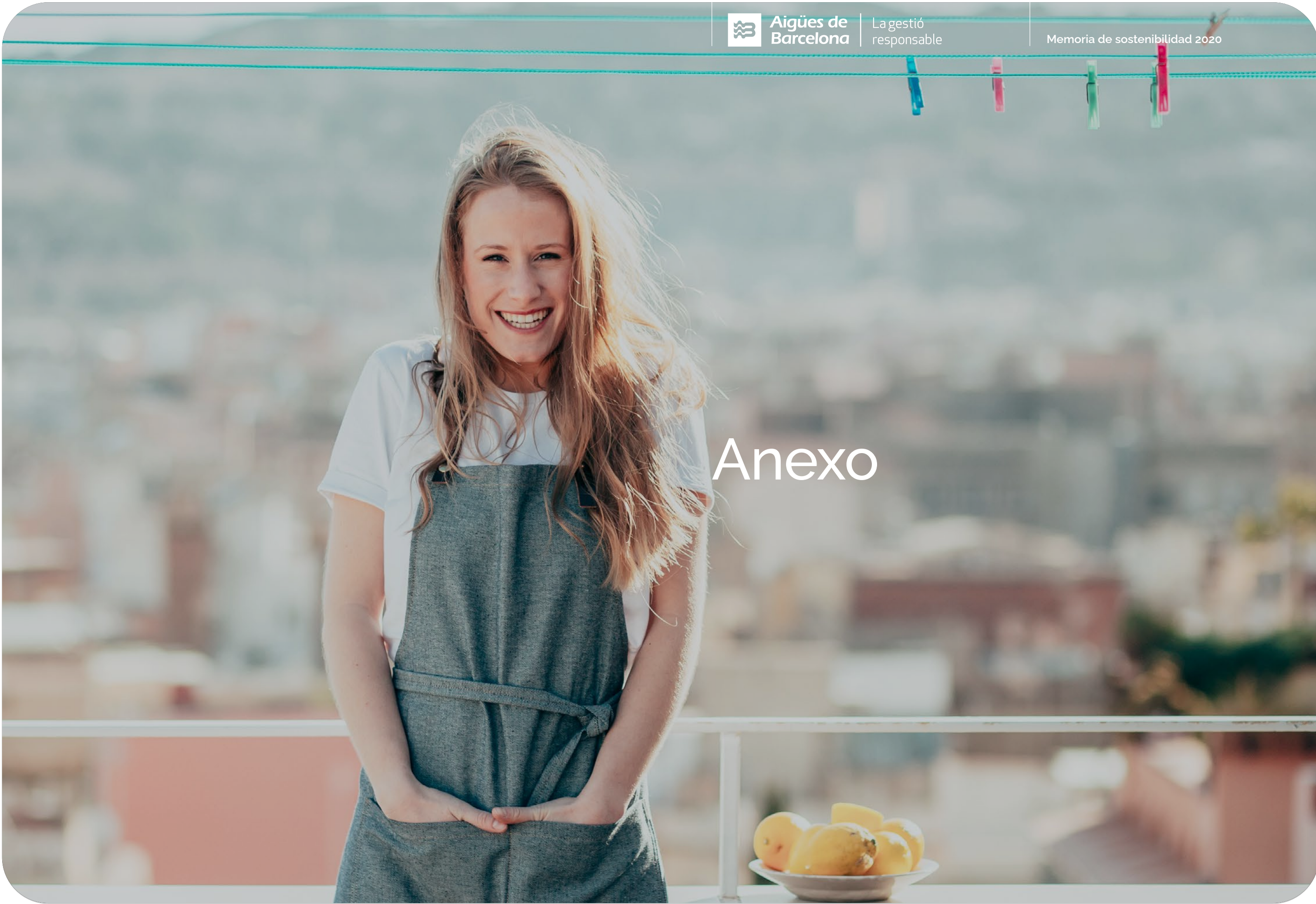
5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Anexo

1

Aigües de Barcelona es gestió responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

	Ciudadanos	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 <i>compliance</i>		●				●	●	●	●	●	
	Transparencia en la gestión del servicio					●		●	●	●		
Medio	Calidad del agua potable	●			●			●	●	●		●
	Propiedades organolépticas del agua	●	●	●	●	●			●			●
	Reutilización del agua tratada			●		●		●	●	●	●	●
	Disponibilidad del agua	●		●	●	●				●		●
	Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación	●	●	●	●	●		●			●	●
Ciudad	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 ₂	●		●		●	●		●	●		●
	Residuos y economía circular		●				●				●	
	Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Personas	Preservación de la biodiversidad	●	●	●	●	●	●		●	●		
	Claridad de la factura			●				●		●		
	Garantía de 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

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



Tema material	Estándar GRI
Reutilización del agua tratada	303: Agua y efluentes (nuevo)
Disponibilidad del agua	303: Agua y efluentes (nuevo)
Calidad del agua potable	416: Salud y seguridad de los clientes
Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	203: Impactos económicos indirectos 413: Comunidades locales
Gestión de los impactos de fenómenos climatológicos derivados del cambio climático y adaptación	201: Desempeño económico
Gestión preventiva de los impactos derivados de los vertidos al mar	303: Agua y efluentes (nuevo)
Mitigación de los efectos del cambio climático, reducción y compensación de las emisiones de CO ₂	305: Emisiones
Diversidad e igualdad	405: Diversidad e igualdad de oportunidades
Sostenibilidad de las inversiones	203: Impactos económicos indirectos
Empleabilidad	203: Impactos económicos indirectos
Gestión del riesgo y continuidad del servicio	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades
Claridad de la factura	417: <i>Marketing</i> y etiquetado
Propiedades organolépticas del agua	303: Agua y efluentes (nuevo) 416: Salud y seguridad de los clientes
Seguridad y salud laboral	403: Salud y seguridad en el trabajo (nuevo)
Viabilidad financiera y a largo plazo	201: Desempeño económico
Desarrollo de la comunidad local	204: Prácticas de adquisición 413: Comunidades locales
Tecnologías inteligentes	NO GRI

Tema material	Estándar GRI
Transparencia en la gestión del servicio	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 205: Lucha contra la corrupción 303: Agua y efluentes (nuevo)
Residuos y economía circular	306: Residuos
Formación y desarrollo de nuestros profesionales	404: Formación y enseñanza
Satisfacción de los usuarios	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados
Ética y <i>compliance</i>	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205: Lucha contra la corrupción 307: Cumplimiento ambiental
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	413: Comunidades locales
Captación de talento	NO GRI
Gestión de la comunicación y la reputación	NO GRI
Gestión público-privada del agua	NO GRI
Eficiencia energética	302: Energía
Buen gobierno y transparencia	102-16: Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 102-18: Estructura de gobierno 205: Lucha contra la corrupción 307: Cumplimiento ambiental 419: Cumplimiento socioeconómico
Diálogo y relación con las personas trabajadoras	102- 41 Acuerdos de negociación colectiva

1	Aigües de Barcelona es gestión responsable
2	Gobernanza: integridad y transparencia
3	Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
4	Trabajo y crecimiento económico inclusivos
5	Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
6	El acceso al agua, una prioridad
7	Acción climática
8	Innovación para la transformación
9	Alianzas para conseguir los objetivos

Tablas de datos de sostenibilidad

Creación de valor sostenible

(103-2 Desempeño económico) (103-2 Impactos económicos indirectos) (102-7)

	2018	2019	2020
Gestión económica			
Recursos destinados a la sociedad (Fondo de Solidaridad y aportaciones LBG) (M€)	3,60	3,50	4,40
Impuesto de sociedades (€)	8.803.613	8.267.363	1.170.552
Beneficio neto (€)	22.939.368	22.221.895	3.883.020
Subvenciones públicas recibidas (€)	92.010	73.058,92	16.560

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

	2018	2019	2020
Licitaciones			
Número de licitaciones con criterios de sostenibilidad	17	39	35

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

	2018	2019	2020
Volumen de compra con certificación RSC (%)	66,38	51,00	83,00

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

	2018	2019	2020
Indicadores de certificación			
Proveedores con ISO 9001	77,69 %	85,60 %	85,40 %
Proveedores con ISO 14001	74,29 %	83,70 %	83,30 %
Proveedores con OSHAS 18001/ISO 45001	77,79 %	80,20 %	72,60 %

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición) (204-1)

	2018	2019	2020
Compra local (%)	74,21	81,30	78,60

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

	2018	2019	2020
Compra local y no local (M€)			
Local (provincia de Barcelona)	1.015	961	908
Resto de Cataluña y España	320	323	303
Internacional	26	31	24

(102-9) (103-2 Prácticas de adquisición)

	2018	2019	2020
Compra local y no local (M€)			
Local (provincia de Barcelona)	197,30	210,40	191,65
Resto de Cataluña y España	67,80	47,30	51,29
Internacional	0,80	1,20	0,81

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Equipo humano

(102-7)

Plantilla según el sexo (31/12)	2018		2019		2020	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Mujeres	281	26,58	287	26,48	289	26,69
Hombres	776	73,42	797	73,52	794	73,31
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

(102-8a)

Plantilla según la edad (31/12)	2018		2019		2020	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Menos de 30 años	46	4,35	53	4,89	59	5,44
Entre 30 y 50 años	732	69,25	723	66,70	699	64,55
Más de 50 años	279	26,40	308	28,41	325	30,01
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

Plantilla según la categoría profesional (31/12)	2018		2019		2020	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dirección y titulación superior	153	14,48	155	14,30	156	14,40
Titulación de grado medio	65	6,15	70	6,46	75	6,93
Cargos intermedios	332	31,41	336	31,00	335	30,93
Oficiales administrativos	148	14,00	152	14,02	145	13,39
Oficiales no administrativos	287	27,15	282	26,01	290	26,78
Personal auxiliar, obrero y subalterno	72	6,81	89	8,21	82	7,57
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

Plantilla según el tipo de contrato (31/12)	2018		2019		2020	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Personal con contrato fijo	999	94,51	1.010	93,17	1.001	92,43
Personal con contrato temporal	58	5,49	74	6,83	82	7,57
TOTAL	1.057	100	1.084	100	1.083	100

Plantilla a tiempo parcial (31/12)	2018		2019		2020	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Personas trabajadoras	17		13		13	

Contratación

Promedio de la plantilla según el sexo	2018			2019			2020		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Mujeres	247,67	21,58	269,25	256,56	26,05	282,61	263,09	31,58	294,67
Hombres	707,33	45,00	752,33	742,78	37,20	779,98	742,75	60,66	803,41
TOTAL	955,00	66,58	1.021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

Promedio de la plantilla según la edad	2018			2019			2020		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Menos de 30 años	20,25	21,00	41,25	27,25	26,62	53,87	670,18	40,90	711,08
Entre 30 y 50 años	656,00	31,58	687,58	691,02	31,36	722,38	308,83	12,75	321,58
Más de 50 años	278,75	14,00	292,75	281,07	5,27	286,34	26,83	38,59	65,42
TOTAL	955,00	66,58	1.021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

Promedio de la plantilla según la categoría profesional	2018			2019			2020		
	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total	Contrato fijo	Contrato temporal	Total
Dirección y titulación superior	122,08	0,00	122,08	153,23	0,00	153,23	156,21	0,00	156,21
Titulación de grado medio	66,92	0,08	67,00	67,36	0,00	67,36	71,58	0,00	71,58
Cargos intermedios	308,75	13,50	322,25	316,04	13,78	329,82	321,15	18,32	339,47
Oficiales administrativos	144,83	3,42	148,25	144,19	6,00	150,19	142,25	7,92	150,17
Oficiales no administrativos	265,92	21,66	287,58	269,26	10,65	279,91	265,15	27,25	292,40
Personal auxiliar, obrero y subalterno	46,50	27,92	74,42	49,26	32,82	82,08	49,50	38,75	88,25
TOTAL	955,00	66,58	1021,58	999,34	63,25	1.062,59	1.005,84	92,24	1.098,08

Promedio de contratos a tiempo parcial según la categoría profesional	2018	2019	2020
Dirección y titulación superior	0,00	0,33	1,00
Titulación de grado medio	0,67	0,00	0,00
Cargos intermedios	3,33	3,50	3,24
Oficiales administrativos	1,58	2,75	3,17
Oficiales no administrativos	8,08	8,42	7,42
Personal auxiliar, obrero y subalterno	3,92	2,00	2,00
TOTAL	17,58	17,00	16,83

Promedio de contratos a tiempo parcial según el sexo	2018			2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Contratos a tiempo parcial	3,42	14,16	17,58	3,33	13,67	17,00	4,50	12,33	16,83

Formación

(404-1)

Horas de formación según la categoría y el sexo	2018			2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección y titulación superior	1902,25	2.046,00	3.948,25	3.312,75	3.103,50	6.416,25	1.741,48	3.671,87	5.413,35
Titulación de grado medio	1.033,25	2.415,75	3.449,00	521,00	759,75	1.280,75	964,93	2.644,48	3.609,41
Cargos intermedios	1.860,75	6.411,40	8.272,15	1.769,75	6.188,00	7.957,75	2.993,57	9.166,88	12.160,45
Oficiales administrativos	2.165,00	1.454,50	3.619,50	3.056,00	634,00	3.690,00	3.234,77	1.439,98	4.674,75
Oficiales no administrativos	32,50	8.346,71	8.379,21	440,25	10.617,75	11.058,00	33,10	7.794,30	7.827,40
Personal auxiliar, obrero y subalterno	440,00	1.742,25	2.182,25	186,00	1.035,50	1.221,50	917,72	2.578,47	3.496,19
TOTAL	7.433,75	22.416,61	29.850,36	9.285,75	22.338,50	31.624,25	9.885,57	27.295,98	37.181,55

Promedio de contratos a tiempo parcial según la edad	2018	2019	2020
Menos de 30 años	1,42	1,92	4,25
Entre 30 y 50 años	3,83	2,83	3,00
Más de 50 años	12,33	12,25	9,58
TOTAL	17,58	17,00	16,83

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Brecha salarial

(405-2)

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de salario anual 2020	Promedio total anual	289	49.989,57	794	52.930,86	52.145,97	5,56 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de salario anual 2019	Promedio total anual	287	48.297,80	797	51.565,48	50.700,33	6,34 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de salario anual 2018	Promedio total anual	281	46.657,58	776	50.676,85	49.608,34	7,93 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de retribuciones según la edad 2020	Menos de 30 años	20	36.780,18	39	33.905,93	34.880,25	-8,48 %
	Entre 30 y 50 años	201	49.899,85	498	51.858,71	51.295,43	3,78 %
	Más de 50 años	68	54.139,89	257	57.895,47	57.109,69	6,49 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
--	--	---------	-----------------------	---------	-----------------------	---------------	-----------------

Promedio de retribuciones según la edad 2019	Menos de 30 años	19	33.196,79	34	30.938,87	31.748,31	-7,30 %
	Entre 30 y 50 años	207	48.332,48	516	50.002,15	49.524,77	3,34 %
	Más de 50 años	61	52.883,72	247	57.701,84	56.744,49	8,35 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
--	--	---------	-----------------------	---------	-----------------------	---------------	-----------------

Promedio de retribuciones según la edad 2018	Menos de 30 años	19	29.476,27	27	30.055,73	29.816,39	1,93 %
	Entre 30 y 50 años	213	46.874,86	519	49.011,41	48.389,71	4,36 %
	Más de 50 años	49	52.375,20	230	56.855,69	56.068,79	7,88 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
--	--	---------	-----------------------	---------	-----------------------	---------------	-----------------

Promedio de retribuciones según la clasificación profesional 2020	Dirección	3	101.092,99	3	119.457,32	110.275,15	15,37 %
	Mandos	63	67.166,10	114	75.725,60	72.678,99	11,30 %
	Personal técnico	97	47.538,79	180	55.467,51	52.691,03	14,29 %
	Personal administrativo	106	43.231,55	38	41.092,97	42.667,21	-5,20 %
	Personal operario	20	35.921,74	459	46.819,89	46.364,85	23,28 %

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de retribuciones según la clasificación profesional 2019	Dirección	4	104.869,31	7	118.236,67	113.375,82	11,31 %
	Mandos	57	64.835,13	111	74.305,84	71.092,56	12,75 %
	Personal técnico	94	46.841,94	185	54.213,80	51.730,09	13,60 %
	Personal administrativo	113	41.543,74	39	39.780,26	41.091,27	-4,43 %
	Personal operario	19	34.147,56	455	44.925,48	44.493,46	23,99 %

		Mujeres	Salario medio mujeres	Hombres	Salario medio hombres	Total general	Brecha salarial
Promedio de retribuciones según la clasificación profesional 2018	Dirección	4	100.231,70	6	117.393,89	110.529,01	14,62 %
	Mandos	58	62.637,38	109	74.009,59	70.059,96	15,37 %
	Personal técnico	93	43.312,38	182	53.456,01	50.025,62	18,98 %
	Personal administrativo	112	40.777,51	38	37.739,23	40.007,81	-8,05 %
	Personal operario	14	34.410,85	441	43.969,94	43.675,81	21,74 %

Flexibilidad	2018				2019				2020			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
Número de personas con reducción de jornada para cuidar hijos u otros familiares	48	13	61	5,77	38	14	52	4,79	25	8	33	3,04
Personas que han disfrutado de flexibilidad de la jornada	265	340	605	57,24	264	341	605	55,81	260	351	611	56,42

Seguridad y salud

(403-2)

Seguridad y salud laboral	2018			2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Índice de frecuencia*	0,00	9,69	7,54	6,19	10,73	10,24	0,00	6,75	5,24
Índice de gravedad**	0,00	0,34	0,27	0,05	0,43	0,35	0,00	0,07	0,05
Enfermedades profesionales	0	1	1	0	2	2	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	0	12	12	3	14	17	0	9	9
Accidentes <i>in itinere</i>	6	11	17	10	12	22	4	5	9

(*) Queden excluidos los accidentes *in itinere*. Durante 2020 se han producido un total de 9 accidentes con baja, de manera que el índice de frecuencia se sitúa en un 5,24, por debajo del objetivo anual establecido.
 (**) Se han contabilizado un total de 578 días perdidos por los accidentes con baja acaecidos, lo cual equivale a un índice de gravedad de 0,05, por debajo del objetivo anual establecido.
 En ambos casos se evidencia una mejora manifiesta en lo referente a los índices de siniestralidad en comparación con los dos años anteriores.

Absentismo	2018			2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Horas de absentismo	21.715,45	52.407,35	74.122,80	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	*67.319,87
Índice de absentismo	4,93 %	4,24 %	4,43 %	7,64 %	5,78 %	6,28 %	4,93 %	4,72 %	4,78 %

(*) Los principales motivos por los que el índice de absentismo de 2020 ha disminuido en un 24 % respecto a 2019 han sido, por un lado, la priorización del teletrabajo para el personal técnico y administrativo en vez de asistir personalmente a los distintos centros de trabajo, y por el otro, los cambios en la organización de los equipos del personal operario con el fin de garantizar el relevo en caso de contagio. Y en las instalaciones críticas, establecimiento de turnos especiales o presencia permanente durante 15 días, con apoyo asistencial y psicológico para el personal.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Clasificación del absentismo por horas	2018			2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global	Mujeres	Hombres	Global
Accidente laboral	361,88	2.551,11	2.912,99	380,21	2.942,03	3.322,24	0,00	1.635,45	1.635,45
Accidente <i>in itinere</i>	242,78	1.672,00	1.914,78	399,68	1.145,21	1.544,89	0,00	397,44	397,44
Enfermedad	19.345,34	46.457,27	65.802,61	35.097,53	71.170,63	106.268,16	21.536,17	43.001,61	64.537,78
Baja de larga duración*	1.765,45	1.726,97	3.492,42	238,20	142,01	380,21	0,00	749,20	749,20
Total general	21.715,45	52.407,35	74.122,80	36.115,62	75.399,88	111.515,50	21.536,17	45.783,70	67.319,87

(*) Bajas de larga duración, asumidas por la mutua..

■ Agua limpia y saneamiento

(303-1)

	2018	2019	2020	
Agua entregada (hm³)	Cantidad total de agua entregada	193,01	196,48	191,80

(303-3) (303-5)

	2018	2019	2020	
Agua gestionada (hm³)	Producción propia de agua	113,96	118,02	124,78
	Producción propia de agua superficial	85,20	84,27	85,01
	Producción propia de agua subterránea	28,76	33,74	39,77
	Compra de agua (origen Ter-Llobregat + otros)	79,05	78,46	67,02
	Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	28,62	34,26	40,90
	Producción de agua regenerada	2,82	12,40	12,35

(306-1)

	2018	2019	2020	
Materiales utilizados – consumo de los principales reactivos	Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional (kg)	5.082.262,47	5.807.036,00	5.547.775,00
	Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	5.822.987,00	6.764.978,00	5.848.191,10
	Reactivos producción línea de agua. Desinfección final (kg)	176.981,00	267.079,00	207.718,50
	Reactivos producción línea de lodos (kg)	575.303,00	606.750,00	200.538,00
	Reactivos totales en ETAP (kg)	11.657.533,47	13.445.843,00	11.804.222,60

Cargas y porcentaje de eliminación de contaminantes en las EDAR

	2018	2019	2020
DBO5 del agua de entrada en EDAR (ppm)	397	444	383
DBO5 del agua de salida de EDAR (ppm)	13	12	10
Porcentaje de reducción de la DBO5	97,00 %	97,00 %	97,48 %
DQO del agua de entrada en EDAR (ppm)	737	942	729
DQO del agua de salida de EDAR (ppm)	55	59	55
Porcentaje de reducción de la DQO	92,00 %	94,00 %	92,47 %
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada en EDAR (ppm)	387	486	398
SS del agua de salida de EDAR (ppm)	20	22	21
Porcentaje de reducción de los SS	95,00 %	96,00 %	94,80 %
Nitrógeno del agua de entrada en EDAR (ppm)	69	75	66
Nitrógeno del agua de salida de EDAR (ppm)	33	36	31
Nitrógeno retirado (ppm)	36	39	34
Fósforo del agua de entrada en EDAR (ppm)	10	10	9
Fósforo del agua de salida de EDAR (ppm)	2	2	2
Fósforo retirado (ppm)	7	8	7

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, els fonaments de l'estratègia de sostenibilitat
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua neta i sanejament, la clau per a la salut humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acció climàtica
- 8 Innovació para la transformació
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

	2018	2019	2020	
Materiales utilizados – consumo de los principales reactivos	Reactivos depuración línea de agua (kg)	5.933.173,00	7.374.472,00	6.284.346,00
	Reactivos depuración línea de lodos (kg)	1.532.718,00	2.076.800,00	1.762.055,00
	Reactivos depuración línea de desodorización (kg)	-	-	626.915
	Reactivos totales en EDAR	7.465.891,00	9.451.272,00	8.673.316,00

Acceso al agua

(416-1)

	2018	2019	2020	
Grado de cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria (%)	Cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria	100	100	100

	2018	2019	2020	
Grado de cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria (%)	Calidad físico-química del agua: determinaciones físico-químicas conformes / total de determinaciones físico-químicas para el control de la calidad del agua x 100	99,95	99,95	99,97
	Calidad microbiológica del agua: determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua x 100	99,78	99,89	99,79

	2018	2019	2020	
Controles efectuados	Red de distribución y transporte (laboratorio)	120.325	120.353	126.315
	Red de distribución y transporte (equipos en línea)	290.883	283.828	270.912
	Total red de distribución y transporte	411.208	404.181	397.227
	Depuración (EDAR)	88.015	96.832	78.501
	Cuenca del Llobregat	105.115	103.042	95.286
	Número de analizadores en línea en la red	211	217	215

(203-2)

	2018	2019	2020	
Familias con bonificaciones y ayudas	Fondo de Solidaridad desde 2012	24.922	35.980	*41.156
	Fondo de Solidaridad activo a 31/12	19.532	29.617	34.409
	Tarifa social	13.781	14.585	**45.402
	Aplazamientos de factura	1.908	6.498	1.533
	Fraccionamientos de factura	700	738	591

(*) Familias que en algún momento desde 2012 se han acogido al Fondo de Solidaridad.
 (**) El 1/1/2020 se introduce una mejora en la tarifa social en cuanto al número de beneficiarios, con la que las unidades familiares que se encuentran en situación de exclusión residencial o de vulnerabilidad apreciada por los servicios sociales municipales pasan a ser beneficiarias de la tarifa social.

	2018	2019	2020	
Importes bonificados por ayudas	Fondo de Solidaridad (M€)	3,6	3,5	2,5
	Tarifa social (€)	325.512	356.586	*2.867.952

(*) El 1/1/2020 se introduce una mejora en la tarifa social, incrementando la bonificación del 25 al 50 % del concepto de suministro de agua. Esto ha provocado una reducción de la aportación económica al Fondo de Solidaridad en 2020..

(102-44)

	2018	2019	2020	
Evolución de la satisfacción	Índice de satisfacción	7,73	7,75	*7,36

(*)En 2020, el índice de satisfacción de nuestros clientes ha disminuido debido al gran incremento de reclamaciones a través de los distintos canales de atención al cliente en contexto de pandemia.

(102-44)

	2018	2019	2020	
Carta de compromisos	Municipios	23	23	23
	Clientes con carta de compromisos	1.447.725	1.451.104	1.454.881
	Indemnizaciones según la carta de compromisos	795	776	435

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

	2018	2019	2020
Requerimientos	1.281.344	1.399.261	1.475.036

(*) Un requerimiento es el registro de cualquier contacto realizado por los clientes con Aigües de Barcelona. Los requerimientos se tipifican como solicitudes o consultas.

	2018	2019	2020
Requerimientos generados durante el año natural por tipología			
Consultas	519.916	539.042	617.764
Reclamaciones comerciales	10.370	9.732	21.795
Reclamaciones técnicas	49.925	51.126	45.290
Solicitudes	701.133	799.361	790.187
Total	1.281.344	1.399.261	1.475.036

Acción por el clima

Recursos económicos dedicados al medioambiente

	2018	2019	2020
Gasto ambiental (€)			
Auditorías y gestión ambiental	18.903	19.543	24.207
Gestión de residuos*	224.481	2.363.017	2.493.047
Gastos en formación y sensibilización ambientales	45.545	9.526	**120.778
Calidad del recurso	382.770	403.354	298.804
Movilidad	24.872	10.944	8.725
Agua regenerada*	--	1.814.315	881.836
Protección del litoral*	--	1.332.338	450.799
Olores*	--	4.480	403
Energía verde*	--	697.018	265.832
Biodiversidad	998	2.014	2.415
TOTAL	697.569	6.656.549	***4.546.846

(*) El incremento respecto al ejercicio 2018 se debe a un cambio de criterio por la incorporación de los gastos asociados a la actividad de saneamiento.

(**) Durante 2020 se han realizado varias acciones de sensibilización sobre el uso de agua potable

(***) El contexto actual de pandemia ha afectado directamente el gasto ambiental.

Energía

(302-1) (103-2 Energía 2016 – Transición energética)

	2018	2019	2020
Consumo de energía en el ciclo integral del agua (kWh)			
Consumo total de energía eléctrica	193.958.900	204.097.179	200.683.233
Consumo de gas natural	62.974.060	9.040.376	*3.345.970
Consumo de gasóleo	283.382	341.841	412.500

(*) El gas natural se utiliza en el quemador del atomizador. Durante 2020 la planta de lodos ha trabajado menos horas que durante 2019 debido a varios problemas en la instalación.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

	2018	2019	2020	
Consumo de energía en el proceso de producción y distribución (kWh)	Consumo de energía eléctrica	90.271.719	97.394.108	97.198.141
	Consumo de gas natural	9.225.985	8.922.702	*3.223.599
	Consumo de gasóleo	212.561	77.369	** 144.656

(*) El gas natural se utiliza en el quemador del atomizador. Durante 2020 la planta de lodos ha trabajado menos horas que durante 2019 debido a varios problemas en la instalación.
 (**) A finales de 2018 se realizó un pedido de gasóleo a Producción, con lo cual el consumo de 2019 fue inferior; en 2020 se ha normalizado.

	2018	2019	2020	
Consumo de energía en el proceso de depuración (kWh)	Consumo de energía eléctrica	99.045.351	102.177.648	99.009.123
	Consumo de gas natural	53.642.959	2.185	37.931
	Consumo de gasóleo	68.913	260.809	266.110

	2018	2019	2020	
Consumo de energía en las oficinas (kWh)	Consumo de energía eléctrica	4.641.830	4.525.423	4.475.969
	Consumo de gas natural	105.116	115.489	84.440
	Consumo de gasóleo	1.908	3.663	*1.734

(*) Debido a la pandemia no hemos podido realizar las pruebas de continuidad a los grupos electrógenos con la frecuencia con la que lo hacemos normalmente. Esto ha provocado que su consumo de gasóleo sea un poco más bajo. Por otro lado, en el año 2019 sufrimos una avería en el grupo principal de Collblanc, lo cual propició su consumo más elevado durante las muchas pruebas o maniobras de sincronización del grupo de reserva que tuvimos que colocar en el edificio.

Agua

(303-3 Agua)

	2018	2019	2020	
Agua entregada (hm³)	Cantidad total de agua entregada	193,01	196,48	191,8

	2018	2019	2020	
Agua gestionada (hm³)	Producción propia de agua	113,96	118,02	124,78
	Producción propia de agua superficial	85,20	84,27	85,01
	Producción propia de agua subterránea	28,76	33,74	39,77
	Compra de agua (origen Ter-Llobregat y otros)	79,05	78,46	67,02
	Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	28,62	34,26	40,90
	Producción de agua regenerada	2,82	12,40	12,35

	2018	2019	2020	
Agua reutilizada (m³)	Agricultura	135.200	153.290	142.000
	Medioambiente	2.611.968	12.159.277	12.153.021
	Recreativo	75.950	80.260	51.233

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

■ Emisiones

(305-1) (305-2) (305-3) (305-5) (103-2 Emisiones)

	2018	2019	+2020
Huella de carbono			
Toneladas de CO ₂ equivalentes emitidas	82.093,06	79.003,58	68.060,66
Toneladas de CO ₂ equivalentes emitidas Alcance 1	20.803,10	12.827,19	10.714,86
Toneladas de CO ₂ equivalentes emitidas Alcance 2 (marked-based)	5.794,67	335,19	487,61
Toneladas de CO ₂ equivalentes emitidas Alcance 3	55.495,29	65.841,20	56.858,19

(*) Considerando que los factores de cálculo que utiliza Aigües de Barcelona para calcular la huella de carbono son los publicados por la Oficina Catalana del Cambio Climático, y que actualmente aún no están publicados, en este documento la compañía incluirá esta información utilizando los factores de cálculo de 2019 con datos no consolidados. La información definitiva se publicará dentro del año en curso en la memoria de sostenibilidad. (*) El porcentaje de ahorro del 50,78 % (2015-2020) es provisional, ya que para calcular las emisiones de 2020 se han utilizado los factores de cálculo de 2019 con datos no consolidados. La información definitiva se publicará dentro del año en curso en la memoria de sostenibilidad.

■ Residuos

(306-2) (306-4) (306-5)

	2018	2019	+2020
Valorización de residuos			
% residuos valorizados en las ETAP	69,61	70,87	*44,45
% residuos valorizados en las EDAR	89,00	97,00	96,23

(*) Durante el año 2020 la planta de lodos ha trabajado menos horas que durante 2019 debido a varios problemas en la instalación.

(306-3)

	2018	2019	+2020
Generación de residuos en las ETAP (kg)			
Arenas de desarenador vertedero	978.820	590.580	700.400
Lodo deshidratado otros	0	0	0
Lodo deshidratado vertedero	0	0	4.540
Lodo secado vertedero	76.020	32.980	44.000
Lodo secado valorización	2.945.720	1.809.880	*596.400
Basura vertedero	36.297	23.051	0
Basura valorizada	74.970	97.404	67.120
Residuos líquidos	234.180	140.000	83.640
Aceites utilizados	18	0	0
Carbón activo saturado	481	130	0

(*) Durante el año 2020 la planta de lodos ha trabajado menos horas que durante 2019 debido a varios problemas en la instalación.

(306-3)

	2018	2019	+2020
Generación de residuos de saneamiento (kg)			
Arenas de desarenador vertedero	3.689.180	3.477.770	4.752.024
Basura vertedero	3.486.050	3.900.880	2.754.050
Lodo deshidratado vertedero	0	0	*6.366.660
Lodo deshidratado compostaje gris	0	0	0
Lodo deshidratado agrícola	67.640.060	81.458.300	58.029.374
Lodo deshidratado secado térmico	7.489.900	0	0
Lodo deshidratado compostaje	1.799.390	3.370.380	13.498.810
Lodo secado valorización térmica directa	740.750	0	0
Lodo secado compostaje	1.172.870	0	0
Lodo secado agricultura	175.100	0	0
Lodo líquido entrada en EDAR	4.973.110	5.387.550	4.580.660
Lodo líquido enviado a gestor	1.595.201.000	1.560.001.000	1.552.579.000

Los resultados indicados en esta tabla responden a los generados en las ecofactorías. En cuanto a la limpieza de colectores, se ha generado un volumen de arenas (no valorizadas) de 1.883.580 kg.

(*) Los residuos "Lodo deshidratado vertedero" han aumentado debido a una concentración de zinc en los lodos de Sant Feliu que no ha permitido aplicarlos en agricultura.

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Índice de contenidos GRI

(102-55)

Esta memoria ha sido elaborada de acuerdo con los estándares GRI en la opción esencial. El Materiality Disclosures Service de la GRI ha revisado que el índice de contenidos GRI se presenta claramente y que las referencias relativas a la divulgación de los temas 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones adecuadas del cuerpo de la memoria. El servicio se ha realizado a partir de la versión catalana de la memoria.

■ GRI 101: Fundamentos 2016

■ GRI 102: Contenidos básicos generales 2016



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Perfil de la organización						
102-1	Nombre de la organización	Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SAU		✓		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9, 45		✓		
102-3	Ubicación de la sede	C/ General Batet, 1-4		✓		
102-4	Localización de las operaciones	10		✓		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedad público-privada: 70 % Societat General d'Aigües de Barcelona, 15 % Criteria Caixa, 15 % Área Metropolitana de Barcelona		✓		
102-6	Mercados servidos	10		✓		
102-7	Dimensión de la organización	10, 30, 86, 87		✓		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	87		✓	Principio 6	ODS 8, ODS 12, ODS 17
102-9	Cadena de suministro	30, 86		✓		
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	14		✓		
102-11	Principio o enfoque de precaución	63		✓		
102-12	Iniciativas externas	25, 82		✓		
102-13	Afiliación a asociaciones	82		✓		

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Estrategia						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5, 6		✓		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	14, 20, 85		✓		
Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 16, 20, 25		✓	Principio 10	ODS 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16		✓		
Gobierno						
102-18	Estructura de gobernanza	12, 85		✓		
102-20	Responsabilidad en el ámbito ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	12		✓		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y de sus comités	12		✓		ODS 5, ODS 16
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	12		✓		
Participación de los grupos de interés						
102-40	Lista de los grupos de interés	22		✓		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100 % de los trabajadores de Aigües de Barcelona están cubiertos por convenios colectivos, 85		✓	Principio 3	ODS 8
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	22		✓		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22, 24, 84		✓		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10, 24, 60, 84, 85		✓		

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Prácticas para la elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12		✓		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y de las coberturas del tema	24, 85		✓		
102-47	Lista de temas materiales	24, 85		✓		
102-48	Reexpresiones de la información	No han existido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		✓		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	24, 85		✓		
102-50	Reexpresión de la información	2020		✓		
102-51	Fecha del último informe	2019		✓		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		✓		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	105 desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat		✓		
102-54	Declaraciones de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3		✓		
102-55	Índice de contenidos GRI	97-102		✓		
102-56	Verificación externa	103-104		✓		

■ **GRI 200: Temas económicos**

Desempeño económico 2016

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	24, 102		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	12, 16, 29, 50, 86		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 201: Desempeño económico 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	29		✓		ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	14, 28, 63		✓	Principio 7	ODS 13

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	24, 102		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	29, 55, 86		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016						
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios a los que se ha apoyado	En 2020 se han invertido 37,7 M€ en infraestructuras y otros servicios de la actividad		✓		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	55, 56, 80, 92		✓		ODS 1, ODS 8, ODS 10
Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	24, 102		✓		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	30, 86		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	31, 86		✓		ODS 12

Anticorrupción

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principio 10	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	12, 18		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 205: Anticorrupción 2016						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16		✓	Principio 10	ODS 16

1	Aigües de Barcelona es gestión responsable
2	Gobernanza: integridad y transparencia
3	Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
4	Trabajo y crecimiento económico inclusivos
5	Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
6	El acceso al agua, una prioridad
7	Acción climática
8	Innovación para la transformación
9	Alianzas para conseguir los objetivos

■ GRI 300: Temas ambientales

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Energía						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	93		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS12, ODS13, ODS 14, ODS 15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 302: Energía 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	66, 93		✓	Principios 7, 8 y 9	
Agua y efluentes						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	10, 45, 48, 50		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 303: Agua y efluentes 2018						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	91		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	49, 69		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-3	Extracción de agua	91, 94		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
303-4	Vertidos de agua	50		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13, ODS 14, ODS 15
303-5	Consumo de agua	49, 91, 94		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6, ODS 8, ODS 12
Emisiones						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	63, 65, 66, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principios 7, 8 y 9	



GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 305: Emisiones 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI	66, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI	65, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	65, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
305-5	Reducción de los GEI	64, 65, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS12, ODS 13, ODS14, ODS 15
Efluentes y residuos						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	63, 67		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	51, 91		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	67, 95		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3, ODS 6, ODS 12
306-3	Vertidos significativos	No han tenido lugar vertidos significativos de efluentes o productos en las instalaciones de la compañía		✓		
306-4	Transporte de residuos peligrosos	La compañía no transporta residuos peligrosos		✓		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua o por escorrentía	No hay cuerpos de agua afectados por el vertido de aguas de la compañía		✓		
Cumplimiento ambiental						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	63		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principios 7, 8 y 9	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016						
307-1	Incumplimiento de la legislación y la normativa ambientales	En 2020 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa ambientales que impliquen una sanción de un importe igual o superior a 50.000 €		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13

1 Aigües de Barcelona es gestión responsable

2 Gobernanza: integridad y transparencia

3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6 El acceso al agua, una prioridad

7 Acción climática

8 Innovación para la transformación

9 Alianzas para conseguir los objetivos

■ GRI 400: Temas sociales

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	38, 42		✓	Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018						
403-1 Enfoque de gestión	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	15, 36, 40		✓	Principio 6	ODS 8
403-2 Enfoque de gestión	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	38, 90		✓	Principio 6	ODS 3, ODS 8
403-3 Enfoque de gestión	Servicios de salud en el trabajo	42		✓		ODS 3
403-4 Enfoque de gestión	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	36		✓		
403-5 Enfoque de gestión	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	39		✓		
403-6 Enfoque de gestión	Fomento de la salud de los trabajadores	42		✓		ODS 3
403-7 Enfoque de gestión	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	38, 39, 40		✓		ODS 3, ODS 8
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100 % de los trabajadores de Aigües de Barcelona están cubiertos por el Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		✓		ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	90		✓		ODS 3, ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	90		✓		ODS 3, ODS 8

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Formación de los empleados						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	37		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 404: Formación y educación 2016						
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	88		✓	Principio 6	ODS 4, ODS 5, ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesionales	100 %		✓		
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	63, 67		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores	33		✓		
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de las mujeres respecto a los hombres	33, 89		✓	Principio 6	ODS 5, ODS 8, ODS 10
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓	Principio 1	
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	78, 80, 81		✓	Principio 1	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 13, ODS 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-	Principio 1	
GRI 413: Comunidades locales 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	78, 80, 81, 96		✓	Principio 1	

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos

Anexo

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Salud y seguridad de los clientes

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	47, 57		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	47, 92		✓		ODS3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2020 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que impliquen una sanción de un importe igual o superior a 50.000 €		✓		ODS 3 , ODS 16

Marketing y etiquetado

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	59		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	59		✓		ODS 12, ODS 16
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2020 no ha habido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		✓		

Cumplimiento socioeconómico

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	12		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2020 no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con los ámbitos social o económico que impliquen una sanción de un importe igual o superior a 50.000 €		✓		ODS 16
-------	--	--	--	---	--	--------

■ NO GRI

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
-----	-----------	--------------------------------------	---------	--------------	----------------------------------	-------------------------

Captación de talento

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación del tema material y de sus fronteras	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	Tecnologías inteligentes para un sistema complejo, 35		✓		ODS 8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
-	Número de promociones internas establecidas en la organización	37		✓		
-	Número de medidas de conciliación familiar	35		✓		

Gestión de la crisis y de la reputación

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	12, 16, 57		✓		ODS 16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
-	Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación	23, 36		✓		

Tecnologías inteligentes

GRI 103: Enfoque de la gestión 2016

103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102, 41, 58		✓		
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	51, 74		✓		ODS 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
-	Número de proyectos de I+D+i	75		✓		
-	Gasto en I+D+i	96		✓		

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

GRI	Contenido	Número de página o respuesta directa	Omisión	Verificación	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
Gestión público-privada del agua						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		ODS 17
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	12		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
	Estructura del Consejo de Administración	12, 13		✓		
Empleabilidad						
GRI 103: Enfoque de la gestión 2016						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	24, 102		✓		ODS 8-ODS 17
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	80		✓		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 22, 25		-		
-	Número de doctorados industriales	80		✓		
-	Proyectos locales (centros de FP)	80		✓		

Tabla de cobertura de aspectos materiales

(102-46) (103-1)	Tema material	Cobertura *	Implicación **
GRI 200: Temas económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 204: Prácticas de adquisición	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 205: Anticorrupción	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 300: Temas ambientales	GRI 302: Energía 2016 (transición energética)	Interna y externa	Directa
	GRI 303: Agua y efluentes 2018	Interna y externa	Directa
	GRI 305: Emisiones 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	Interna	Directa
GRI 400: Temas sociales	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Interna	Directa
	GRI 404: Formación y educación 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 413: Comunidades locales 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Interna y externa	Directa e indirecta
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Interna y externa	Directa
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Interna	Directa
No GRI	Captación de talento 2016	Interna y externa	Directa
	Gestión de las crisis y de la reputación	Interna y externa	Directa e indirecta
	Tecnologías inteligentes	Interna y externa	Directa e indirecta
	Gestión público-privada del agua	Interna y externa	Directa e indirecta
	Empleabilidad	Interna y externa	Directa e indirecta

(*) Indica dónde se produce el impacto: dentro o fuera de la organización.
 (**) Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto a través de las relaciones de negocio).

- 1 Aigües de Barcelona es gestión responsable
- 2 Gobernanza: integridad y transparencia
- 3 Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad
- 4 Trabajo y crecimiento económico inclusivos
- 5 Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana
- 6 El acceso al agua, una prioridad
- 7 Acción climática
- 8 Innovación para la transformación
- 9 Alianzas para conseguir los objetivos



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

A la Dirección de Relaciones Institucionales, Acción Social y Sostenibilidad de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, Aigües de Barcelona), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en la "Memoria de Sostenibilidad 2020" de Aigües de Barcelona (en adelante, la Memoria) y en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta. Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Aigües de Barcelona para la elaboración de la Memoria está definido en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Aigües de Barcelona, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable.
- La Norma AA1000AS v3 de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de Tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Relaciones Institucionales, Acción Social y Sostenibilidad y a las diversas áreas de la compañía que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Aigües de Barcelona.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.



- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Aigües de Barcelona para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los GRI Standards de Global Reporting Initiative, para la preparación de informes según la opción de conformidad "esencial", y a los principios de la Norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Respecto a la información cuantitativa del "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta, se han llevado a cabo entrevistas con el personal responsable de la gestión, así como de los sistemas de reporte de dicha información. Se ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre dicha información, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

En nuestra opinión, los contenidos referenciados en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2020 revisados con un nivel de aseguramiento razonable, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI Standards, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Aigües de Barcelona de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Aigües de Barcelona no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Perfil de la Memoria" de la Memoria adjunta.

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos



Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Aigües de Barcelona nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Aigües de Barcelona continúa desarrollando procesos para fortalecer el diálogo con sus grupos de relación en las diferentes etapas del ciclo integral del agua, considerando la importancia de su actividad para el territorio y la ciudadanía del Área Metropolitana de Barcelona. Además, en 2020 actualizó su análisis de materialidad, llevando a cabo un ejercicio de aproximación a diversos representantes de sus grupos de relación con el objetivo de entender de primera mano sus necesidades y expectativas.

Se recomienda seguir avanzando en el diálogo directo y continuo con los grupos de relación, utilizando diferentes canales, con el fin de conocer la evolución de sus expectativas, responder a sus necesidades de interacción y afianzar iniciativas conjuntas para generar un mayor impacto positivo. Para ello, continuar ampliando la participación de los grupos de relación en actividades e iniciativas vinculadas con los planes estratégicos de la compañía.

- **Relevancia:** en 2020 Aigües de Barcelona realizó de nuevo un análisis de materialidad, para el cual contactó a representantes de los diferentes grupos de relación a través de entrevistas, focus groups y encuestas. Esto le permitió a la compañía entender de qué manera la crisis de la COVID-19 ha modificado la relevancia de los temas de sostenibilidad.

Se recomienda seguir teniendo en cuenta las reflexiones e inquietudes trasladadas por los representantes de los grupos de relación durante el análisis de materialidad. La perspectiva de los grupos de relación respecto a los diferentes ámbitos de la sostenibilidad y la capacidad de acción de la compañía respecto a éstos es una palanca clave para fortalecer la estrategia de la Aigües de Barcelona y priorizar las iniciativas de sostenibilidad también según su relevancia.

- **Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los compromisos de la compañía en materia de sostenibilidad. Además, desde 2015 Aigües de Barcelona definió el marco estratégico de sostenibilidad "Aigües 2020". En 2020 ha continuado comunicando los resultados alcanzados en los últimos años.

Para el futuro despliegue estratégico, se recomienda definir objetivos, planes de acción, indicadores e hitos intermedios que garanticen dar la mejor respuesta tanto a las necesidades y expectativas de los grupos de relación como a los retos regulatorios en materia de sostenibilidad y cambio climático a nivel local y de la Unión Europea.

- **Impacto:** el marco estratégico "Aigües 2020" ha constituido una palanca determinante para mejorar el desempeño, impulsar el impacto positivo y minimizar impactos negativos. En este sentido, Aigües de Barcelona ha trabajado principalmente para dar respuesta a nivel técnico y estratégico a los retos del ciclo integral del agua (en un contexto de posible riesgo de escasez de agua debido a los impactos del cambio climático), facilitar el acceso al agua a personas en situación de vulnerabilidad y promover la equidad y la salud en el entorno laboral, entre otros aspectos.

Se recomienda seguir avanzando en la definición objetivos, indicadores de desempeño e indicadores de impacto, creando un cuadro de mando más amplio, para realizar el mejor seguimiento posible de los planes de acción de sostenibilidad. Igualmente, afianzar el uso de herramientas digitales para medir el desempeño en sostenibilidad. Además, se recomienda establecer objetivos e indicadores específicos para el seguimiento del diálogo con los grupos de relación, haciéndoles cada vez más partícipes de los logros alcanzados por la compañía y potenciando iniciativas conjuntas para promover un mayor número de impactos positivos.



Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Aigües de Barcelona de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde



11 de junio de 2021

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos

Contacto

(102-53)

La elaboración de la memoria de sostenibilidad es responsabilidad del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, podéis poneros en contacto con este departamento a través de los siguientes canales:

Dirección postal

C/ General Batet, 1-4
08028 Barcelona

Teléfono:

(+34) 93 342 22 38

Dirección electrónica:

desenvolupamentsostenible@aiguesdebarcelona.cat

1

Aigües de Barcelona es gestión responsable

2

Gobernanza: integridad y transparencia

3

Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4

Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5

Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6

El acceso al agua, una prioridad

7

Acción climática

8

Innovación para la transformación

9

Alianzas para conseguir los objetivos



 Prodigioso Volcán

Memoria de sostenibilidad 2020

1
Aigües de Barcelona es gestión responsable

2
Gobernanza: integridad y transparencia

3
Aigües 2020, los cimientos de la estrategia de sostenibilidad

4
Trabajo y crecimiento económico inclusivos

5
Agua limpia y saneamiento, la clave para la salud humana

6
El acceso al agua, una prioridad

7
Acción climática

8
Innovación para la transformación

9
Alianzas para conseguir los objetivos