

2018

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Aigües de
Barcelona

La gestió responsable

Memoria de sostenibilidad 2018

Índice

04

Presentación

06

Hitos 2018

10

Expertos en la gestión del ciclo del agua

14 Nuestra actividad

18 Cómo nos organizamos

20

Una estrategia comprometida con la sostenibilidad

24 Involucramos a nuestros grupos de relación en la gestión de la organización

29 Los objetivos de desarrollo sostenible en nuestra hoja de ruta

30 Compromisos Aigües de Barcelona

31 Aigües 2020, nuestra estrategia

34 Objetivos estratégicos 2020, un espacio de mejora

38 Trabajamos por una cultura preventiva

42

Ética y transparencia, la base de nuestra cultura empresarial

45 Marco ético y principales políticas

46 Canal ético

47 Portal de transparencia

48 Transparencia en la asignación del precio del agua

49 Respeto a los derechos humanos

50

Gestión responsable y sostenible de los recursos económicos





54 **Innovamos para generar valor**

58 **Agua**

- 64 Aseguramos una gestión sostenible de los recursos hídrico, la reutilización es clave
- 68 Garantizamos la máxima calidad
- 72 Aumentamos la eficiencia de la red de distribución de agua

74 **Ciudad**

- 81 Contribuimos a luchar contra el cambio climático
- 88 Una estrategia circular
- 92 Protegemos y favorecemos la biodiversidad
- 93 Control de derrames al mar
- 94 Sensibilizamos a la ciudadanía
- 98 Alianzas y cooperación para un futuro sostenible

102 **Personas**

- 109 Agua para todos
- 118 Apostamos por el talento, clave de nuestra excelencia
- 135 Practicamos la contratación local y responsable

138 **Sobre la memoria**

- 140 Perfil de la memoria
- 142 Índice de contenidos GRI
- 152 Verificación externa

Presentación

(102-14)

Àngel Simon

*Presidente del Consejo de
Administración de Aigües de
Barcelona*



Tres de cada diez personas viven sin acceso a agua potable, y seis de cada diez lo hacen sin un sistema de saneamiento con garantías, es decir, que dos tercios de la población mundial viven sin una instalación que asegure una agua con garantías sanitarias. Conscientes de que gestionamos un recurso vital y que el acceso al agua es un derecho básico, hemos decidido hacer frente a los principales retos de la sociedad incorporando a la práctica diaria los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fijados por las Naciones Unidas, que nos llevan a trabajar por una sociedad más justa, equitativa y sostenible.

En este contexto, en 2012 impulsamos el Fondo de Solidaridad para ayudar a las familias con dificultades, y hemos firmado convenios con 22 municipios del área metropolitana para garantizar el agua a quien no la puede pagar. Además, este 2018 hemos condonado la deuda acumulada a estas familias en situación de vulnerabilidad. La tarifa social para parados y jubilados, el fraccionamiento de la factura y la flexibilización del pago son otros mecanismos que se suman a estas medidas con el objetivo de garantizar la accesibilidad universal a este bien. Hasta ahora, se han visto beneficiadas 39.000 familias.

En la lucha contra el cambio climático, y de acuerdo con los ODS, hemos trabajado para transformar nuestras plantas de tratamiento en ecofactorías, es decir, en generadoras de recursos, para reducir la huella de carbono y la generación de residuos. También hemos adecuando las instalaciones para activar el uso de agua regenerada y hemos impulsado diferentes campañas de concienciación. De esta manera, avanzamos en la estrategia de desarrollo sostenible y en la apuesta por la economía circular, en cumplimiento de los objetivos marcados por las Naciones Unidas.



Ignacio Escudero

Director de Aigües de Barcelona



Los más de 150 años de historia de Aigües de Barcelona avalan nuestra labor como gestores del ciclo integral del agua en el área metropolitana. Es un trabajo complejo, desarrollado por un gran equipo humano que vela por mantener la excelencia del servicio las 24 horas del día y los 365 días al año. La voluntad de mejora constante nos ha permitido situarnos como referente internacional, como lo demuestra el récord de visitas técnicas en nuestras instalaciones, con 7.830 personas de 25 países diferentes, alcanzado este año. Conscientes de la necesidad de compartir esta experiencia y sumar nuevas complicidades, promovemos proyectos de sensibilización e innovación, así como colaboraciones con administraciones para impulsar el desarrollo sostenible y la economía circular. Fomentamos las vocaciones tecnológicas y el interés por la ciencia con la participación en actos, exposiciones y becas para jóvenes, entre otros. Seguimos aplicando las tecnologías y los sistemas de control más punteros de la mano de nuestro centro tecnológico, Cetaqua, y nuestro laboratorio, que se han convertido en centros de referencia mundial. Colaboramos con el mundo universitario y el ámbito del I+D y este año hemos celebrado el 30.º aniversario del convenio con la Universidad de Barcelona. Uno de los proyectos más ambiciosos nacidos este 2018 es el Plan 60k, para mejorar la eficiencia hidráulica en el equivalente al consumo para abarcar una ciudad de 60.000 habitantes.

En el ámbito de la gestión, apostamos por ofrecer una información objetiva y responsable sobre nuestra gestión diaria con el Portal Abierto, el portal de transparencia que facilita la comunicación entre Aigües de Barcelona y la ciudadanía. También garantizamos la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres mediante la Política Corporativa y el Plan de Igualdad, y establecemos colaboraciones con entidades para fomentar la integración de grupos sociales en situación de vulnerabilidad. Este conjunto de medidas nos impulsan y nos permiten sobresalir como empresa responsable.

Dr. Ramon Folch

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



La sostenibilidad está en el centro de la cultura empresarial de Aigües de Barcelona. Lo avalan los resultados reflejados en esta memoria. Por ello, los recogemos y compartimos como ejercicio de responsabilidad colectiva.

Nuestro primer objetivo de servicio es garantizar la calidad y continuidad del suministro de agua potable a la ciudadanía sin devastar los recursos propios y, aún menos, los de otras cuencas. También se nos ha encomendado el saneamiento de las aguas residuales. Esto nos lleva a avanzar en la compleción del ciclo hídrico, tal como ya hace espontáneamente la naturaleza. De igual manera, queremos avanzar en la compleción del ciclo de los recursos que se encuentran en las aguas residuales. Por eso nos proponemos transformar las plantas de tratamiento de aguas residuales, que ahora vierten lodos y agua depurada, en ecofactorías que produzcan agua regenerada, que rescaten elementos valiosos, como el fósforo, y que generen biogás. Avanzaremos, así, en la línea de la economía circular, sin la cual la sostenibilidad sería imposible.

La ciudadanía y todos los agentes económicos y sociales, públicos o privados, deben unir esfuerzos para construir la sostenibilidad. Aigües de Barcelona hace tiempo que ha empezado. Nos sentimos comprometidos con ella e invitamos a todos a comprometerse.





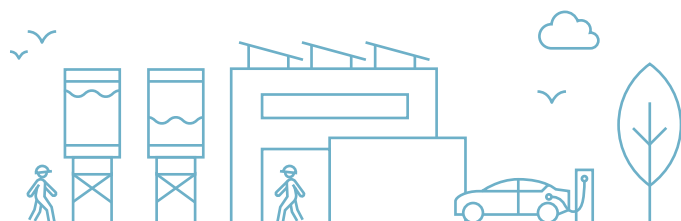
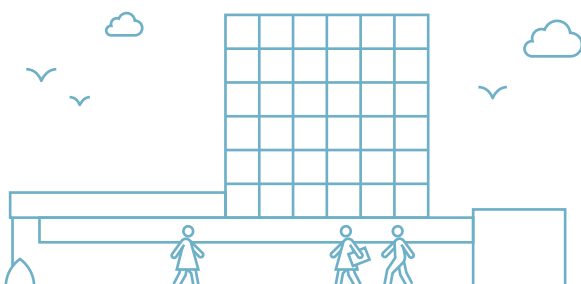
HITOS 2018

Aigües de Barcelona trabaja para la mejora constante, lo cual nos permite lograr hitos destacables en diferentes ámbitos: gestión del agua, servicio al cliente, sensibilización a la ciudadanía, innovación, igualdad, sostenibilidad. Lo hacemos porque estamos comprometidos con la sociedad, con el medio ambiente y con el desarrollo económico.

- > Más de **1.100 controles diarios** de calidad del agua que llega a los hogares y del agua depurada que se retorna al medio, lo cual supera con creces las exigencias normativas nacionales y europeas.
- > **Equipo de expertos catadores de agua de consumo**, único en el Estado, para velar por la calidad organoléptica del agua.
- > Nuevo **proyecto para detectar la presencia de microplásticos**. Las conclusiones preliminares indican niveles inferiores que otras fuentes, lo cual demuestra que el tratamiento que hace la ETAP permite disminuir su presencia.
- > Laboratorio líder en publicaciones científicas en revistas de referencia. **11 publicaciones y 18 presentaciones** de trabajos en conferencias científicas.



- > **33% de mujeres** en cargos directivos y de mando y **40% de mujeres en el Comité de Dirección**.
- > Brecha salarial entre hombres y mujeres 7,9% (2018), 1,93% en jóvenes menores de 30 años.
- > Mejora de las **políticas de conciliación** y aumento del catálogo de **medidas de conciliación familiar hasta 89**.
- > **10% de la plantilla** participa en acciones de voluntariado (más de 800 horas de voluntariado).
- > **Mejora de la seguridad de nuestros trabajadores** gracias a la nueva aplicación Batec, que envía una alerta al centro de control en caso de incidente o riesgo para la salud del trabajador.



- > **Reducción de la huella de carbono en un 40,6%** desde 2015
- > Casi el **100% de la energía** comprada en el ciclo del agua **tiene garantía de origen de fuente renovable**.
- > Flota de **120 vehículos eléctricos** alimentados con energía de origen de fuentes renovables.
- > **Revalorización del 89% de los residuos** generados en las estaciones **depuradoras**.
- > **Reducción** en un **39% del consumo de gasoil** respecto a 2017.



- > **El Fondo de Solidaridad** ha sido premiado en 2018 por Fomento del Trabajo en la categoría de compromiso social, y por la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESP) con el reconocimiento de los Excelentes del Año.
- > El modelo laboral de **Aigües de Barcelona**, recogido como **caso de éxito en el Libro Blanco del Teletrabajo** de la Fundación Másfamilia.
- > **Aigües de Barcelona, galardonado** por la gestión de su flota de vehículos 100% eléctricos y la **promoción de la movilidad sostenible**.





- > Desde 2012, **24.922 familias se han beneficiado del Fondo de Solidaridad** para asegurar el suministro de agua a todos quienes no puedan pagarla. **Más de 12,9 millones de euros.**
- > **0 cortes** por situación de vulnerabilidad.
- > **Proyecto «Confianza».** Hemos asesorado a más de 150 personas en situación de riesgo de exclusión social sobre las bonificaciones existentes y sobre cómo hacer un consumo eficiente y responsable del agua.
- > **Protocolos de cooperación firmados con 22 de los 23 ayuntamientos** del área metropolitana para garantizar la aplicación de la Ley de Pobreza Energética.

- > **2,7 millones de euros en acciones de educación, sensibilización,** desarrollo local, salud y bienestar de los ciudadanos.
- > **134.000 ciudadanos sensibilizados en 2018.**
- > **The Zone of Hope,** la experiencia virtual que tiene por objetivo **concienciar a la ciudadanía sobre los efectos del cambio climático,** ha sido visitada por más de 23.000 ciudadanos.
- > Hemos impulsado el **proyecto de arte urbano «Waterwall»**, que ha permitido a los jóvenes participar en la creación de una pintura mural en el depósito del barrio de Pomar, en Badalona.



- > **Eficiencia hidráulica del 85,04%**, con una pérdida por fugas en la red equivalente al 5,93%.
- > **Presión directa hasta el séptimo piso a todos los edificios.**
- > Se pone en marcha el proyecto de reutilización del agua en la Estación Depuradora del Baix Llobregat para devolverla al río en las mejores condiciones.
- > **Empresa de servicios mejor valorada por sus intervenciones en la calle** (datos de ACEFAT, coordinadora de obras de servicios en la vía pública).

- > En cuanto a **satisfacción del cliente** por el servicio prestado, hemos obtenido una nota de **7,73 sobre 10.**
- > El **87,5%** de los clientes han visto cubiertas sus expectativas durante 2018.
- > **Atendemos las consultas de los usuarios** a través de varios canales de comunicación y les **damos una respuesta rápida.**
- > Adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos.
- > **71 proyectos de innovación.**
- > **4,9 millones invertidos en I+D+i.**
- > **Sant Feliu Maker League.** Soluciones innovadoras del ciclo integral del agua en torno a dos grandes retos: Smart City y Smart Agriculture.
- > **4 doctorados industriales.**





— EXPERTOS EN LA GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA

Nos hemos comprometido a garantizar una gestión responsable del ciclo del agua. Tenemos una gran responsabilidad con la sociedad, el recurso que gestionamos y el medio ambiente. Por ello, nuestra actividad se lleva a cabo de acuerdo con los valores que nos representan: el talento, el diálogo, la innovación, la responsabilidad y la excelencia.



(102-2)

Desde hace más de 150 años, acompañamos la ciudad de Barcelona y su área metropolitana en su desarrollo y crecimiento. Gestionamos el ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, desde la captación hasta la potabilización, el transporte y la distribución, así como la depuración de las aguas residuales antes de ser reutilizadas o devueltas al medio natural. Somos expertos comprometidos en ofrecer soluciones responsables que cubran las necesidades de la ciudadanía.

Gracias a la dedicación, el conocimiento y la experiencia en la gestión de un bien esencial como el agua, garantizamos una calidad excelente de nuestros servicios. **Para avanzar hacia la mejora continuada y el aprendizaje mutuo, mantenemos una estrecha relación con las instituciones públicas y cooperamos con los diferentes actores implicados en la gestión del ciclo del agua.**



Visión

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



Misión

Contribuir significativamente al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona.

Cuidar el agua y hacer ciudad teniendo en cuenta el compromiso con las personas.

(102-16) (ODS 16)

Nuestro objetivo es garantizar la gestión responsable del ciclo del agua y lo hacemos gracias a una red de instalaciones líder y distribuida por varios municipios del área metropolitana de Barcelona

Aigües 2020, la estrategia de sostenibilidad de Aigües de Barcelona, nos permite adaptarnos a los grandes retos actuales y continuar ofreciendo un servicio básico de forma responsable con la máxima calidad



Valores

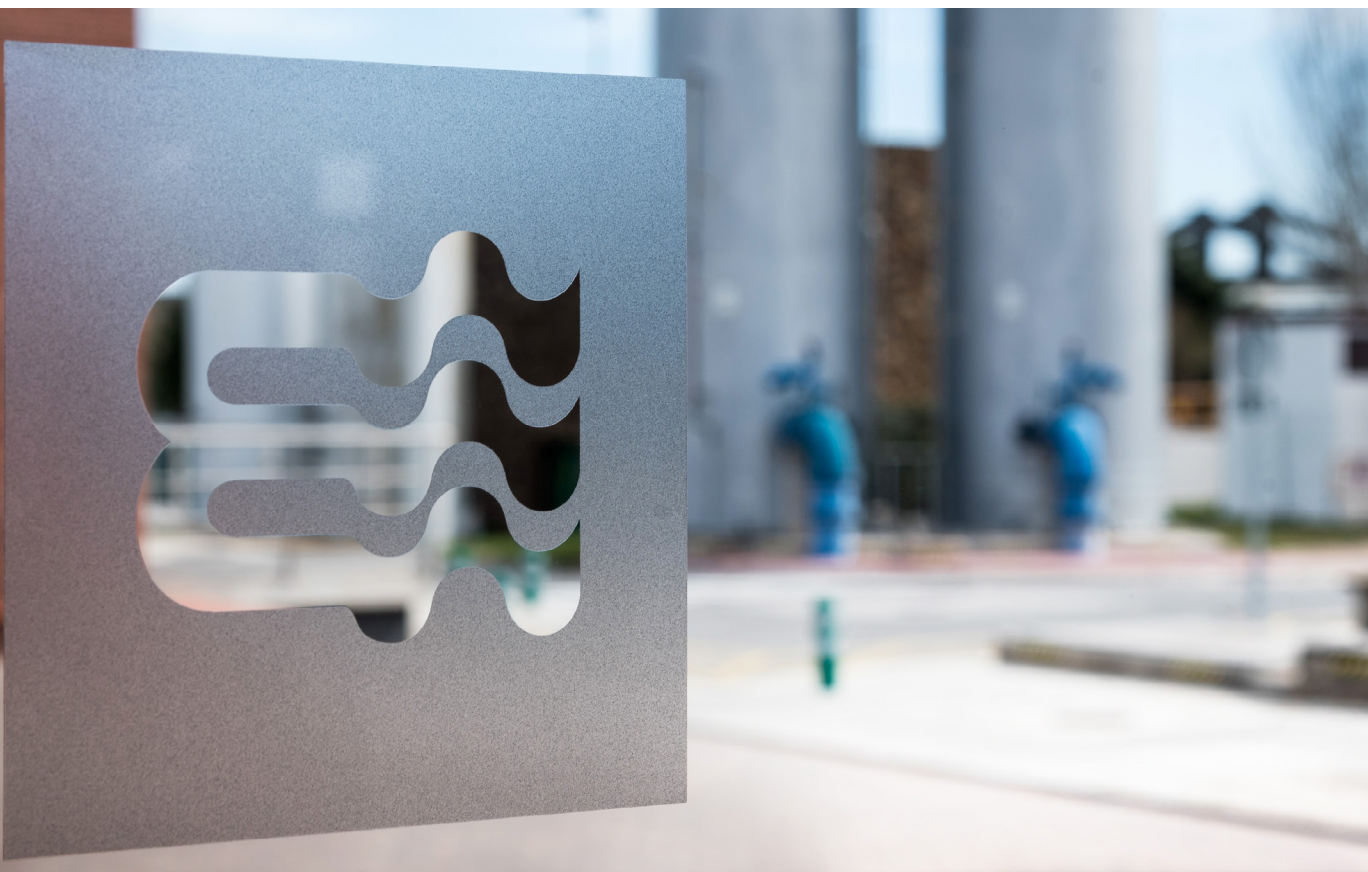
Talento. Ofrecemos un marco óptimo para fomentar el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.

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.

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.



70%

Sociedad General de
Aigües de Barcelona



15%
CriteriaCaixa,
SAU

15%
Área Metropolitana
de Barcelona

(102-1, 102-5)

En 2013, con la constitución de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, sociedad público-privada, pasamos a gestionar todo el ciclo urbano del agua para aprovechar las sinergias de este modelo integrado.

Tenemos una gran responsabilidad con la sociedad, el recurso que gestionamos, y el medio ambiente. Por eso, toda nuestra actividad se desarrolla según los valores que representan a la organización: talento, diálogo, innovación, responsabilidad y excelencia.

Aigües de Barcelona tiene una gran responsabilidad con la sociedad. Por eso, toda nuestra actividad se desarrolla de acuerdo con los valores que nos representan

Nuestra actividad

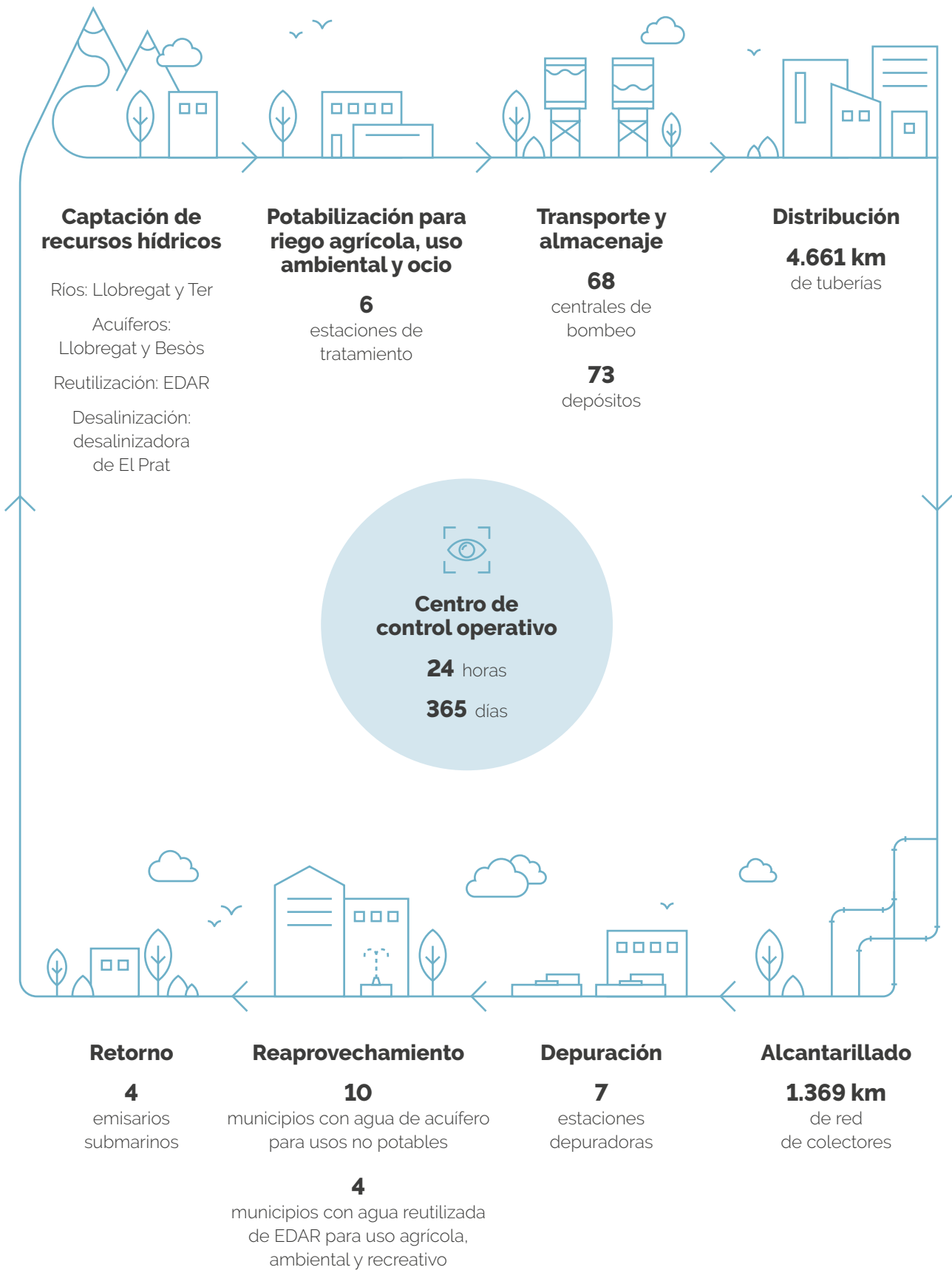


Aigües de Barcelona **da servicio a casi 3 millones de personas** de Barcelona y su área metropolitana. **Gestionamos el ciclo integral del agua**, desde la captación hasta la potabilización, el transporte y la distribución, así como la depuración de las aguas residuales antes de ser reutilizadas o devueltas al medio natural.

Trabajamos para desarrollar la gestión responsable del ciclo del agua mediante una red de distribución puntera y distribuida por todos los territorios en los que damos servicio.

Garantizamos y gestionamos de manera responsable el ciclo integral del agua por medio de una red de instalaciones puntera y distribuida por varios municipios del área metropolitana de Barcelona

Ciclo integral del agua





Agua potable

23	municipios
2.892.313	habitantes
113,96	volumen entregado de agua propia a la red (hm ³ /año)
6	ETAP explotadas por Aigües de Barcelona
4.661	km de red
73	depósitos
68	centrales de bombeo
131	válvulas reguladoras



Agua para usos no potables

10	municipios
-----------	------------



Aguas depuradas

40	municipios (incluidos los que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona pero que están conectados a la red de colectores metropolitanos)
3.342.000	habitantes
7	depuradoras
39	estaciones de bombeo
4.049.843	carga contaminante equivalente (hab. eq.)
1.042.900	capacidad total de depuración (m ³ /día)



Alcantarillado

11	municipios servidos
495.838	habitantes servidos
1.369	km de red y colectores



Reutilización

4	municipios
2.823.118	volumen de agua reutilizada (m ³ /año)



Telecontrol

1,5	millones de registros diarios
112	estaciones remotas
5.600	sensores en la red de abastecimiento

Cómo nos organizamos

(102-18, 102-20, 102-22, 102-26, 103-2 Anticorrupción,
103-2 Cumplimiento socioeconómico,
103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)
(ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

El **Consejo de Administración** de Aigües de Barcelona está formado por 16 miembros nombrados por la Junta General de Accionistas.

Por otro lado, el **equipo directivo** está formado por los responsables de las diferentes áreas que gestionan el día a día de la compañía.

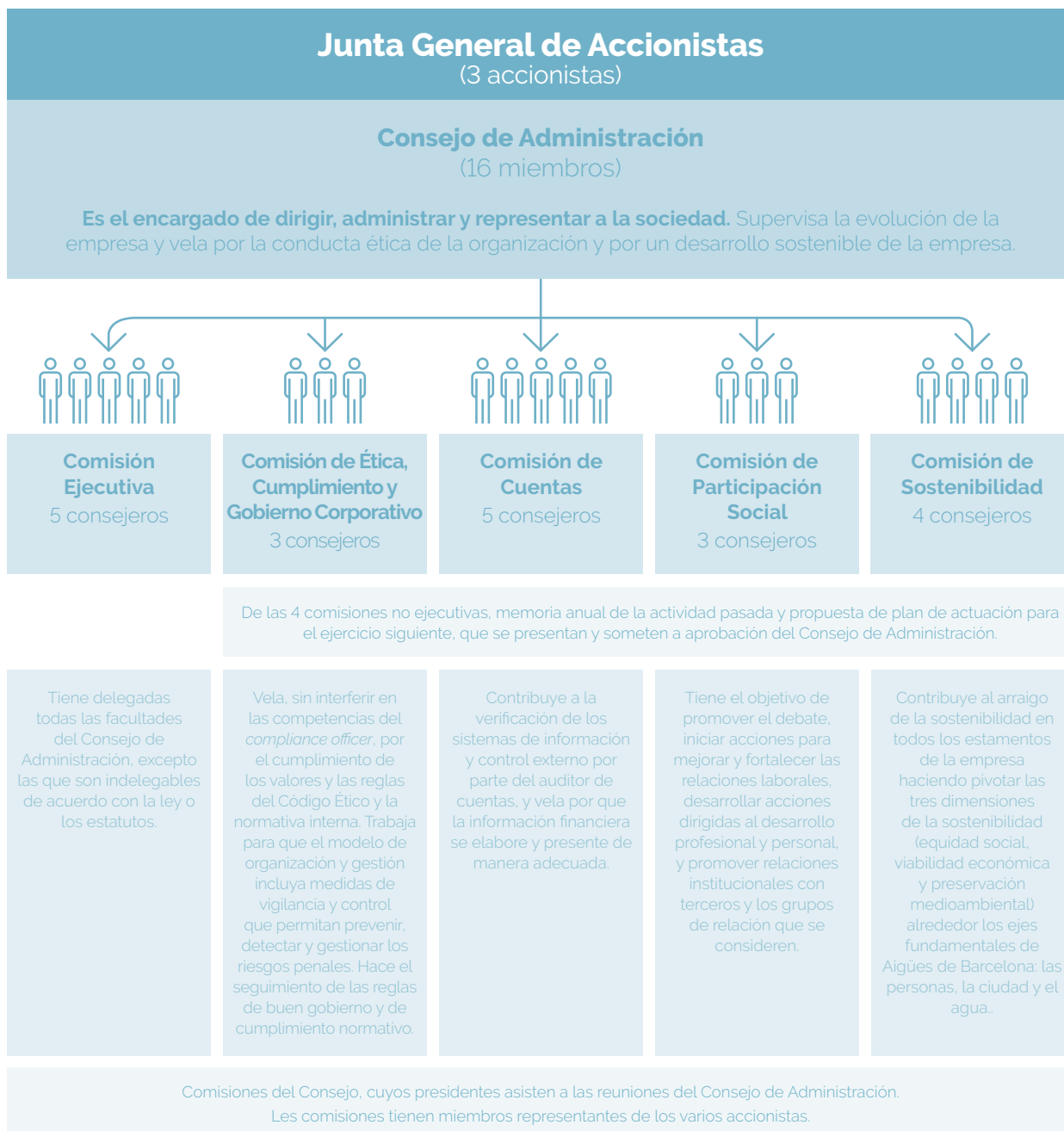
Desde 2017 contamos con la Comisión de Sostenibilidad, que vela por la integración de la sostenibilidad en todos los ámbitos de la organización

Consejo de Administración



Comité de Dirección

Dirección General Ignacio Escudero		
Ejes estratégicos de transformación	Funciones transversales	Gestión del ciclo integral del agua
<p>Dir. de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación María Salamero</p> <p>Dir. de Innovación y Conocimiento María Monzó</p> <p>Dir. de Gobernanza y Regulación Ana Maresca</p>	<p>Dir. de Servicios Generales Jose Antonio Castillo</p> <p>Dir. de Organización y Recursos Humanos Marc Mascareñas</p>	<p>Dir. Técnica Javier de Fuentes</p> <p>Dir. de Operaciones Xavier Iraegui</p> <p>Dir. Territorial Manel Giraldo</p> <p>Dir. de Clientes Nuria Latorre</p>



(102-22) (ODS 5, ODS16)



Aigües de Barcelona y buen gobierno

Sistema estandarizado y documentado

Reglamentos de comisiones

Sistema de gestión operativa y estratégica

Reuniones periódicas del equipo directivo

Comités de los sistemas de gestión



UNA ESTRATEGIA COMPROMETIDA CON LA SOSTENIBILIDAD

Nos hemos comprometido a avanzar en el desarrollo sostenible a través de nuestra actividad y de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Trabajamos para maximizar los impactos positivos que generamos y reducir nuestra huella.

El mundo y todo el entorno viven un período histórico protagonizado por los grandes retos ambientales que ponen en riesgo la sostenibilidad de la antroposfera y por una situación financiera global marcada por una crisis económica reciente. **Este contexto exige a Aigües de Barcelona un gran compromiso como organización**, el cual debemos asumir e integrar.

La concentración de la población en grandes áreas metropolitanas, el impacto del turismo y las

necesidades del sector agrícola en una zona con escasos recursos hídricos nos obligan a hacer un uso óptimo del agua.

El futuro nos anuncia más períodos de sequía y más largos, un hecho que conlleva, sin duda, dificultades y supone un reto para el abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana. Hay que planificar correctamente la captación y la utilización de los recursos hídricos. Es en este contexto en el que **Aigües de Barcelona**

apuesta por la regeneración y la reutilización —la total compleción del ciclo del agua— como mejores alternativas para garantizar el suministro de agua potable. Disponemos de las tecnologías necesarias.

El esfuerzo y el compromiso para una buena gestión del agua solo pueden ir de la mano de una ciudadanía informada y sensibilizada. Es un reto de todos lograr un desarrollo sostenible.

Las tendencias de la sociedad actual tienen un gran impacto sobre la sostenibilidad



Retos y tendencias de futuro

TENDENCIAS

RETOS

Organización



Participación ciudadanía

- > El regulador, la Administración y la ciudadanía toman un rol más activo en la prestación del servicio.

Potenciar la bidireccionalidad y el diálogo con la ciudadanía haciendo uso de las nuevas herramientas y canales de comunicación.

Sociedad



Fluidez social y política

- > Más polarización a las instituciones representativas.
- > Falta de consensos políticos transversales en el ámbito español y catalán.

Garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad y velar por la estabilidad del entorno.



Pérdida de la confianza de las instituciones*

- > ONG: **53%**
- > Empresas: **52%**
- > Gobiernos: **43%**
- > Medios de comunicación: **43%**

Dar la oportunidad a las empresas de lograr mayor transparencia y fomentar la ética empresarial y la contribución social.



Cambios tecnológicos

- > Incerteza sobre la inteligencia artificial.
- > Proliferación de extracciones de información a las empresas mediante ciberataques.

Afrontar de forma proactiva y positiva los riesgos derivados de un entorno tecnológico cambiante.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

- > Consecución de los objetivos globales fijados para 2030.

Contribuir a lograr los objetivos establecidos a escala mundial como agentes activos de la sociedad.

* Fuente: índice de confianza Edelman 2018

Involucramos a nuestros grupos de relación en la gestión de la organización

(102-40, 102-42, 102-43, 103-2, 103-3)

Trabajamos para convertirnos en un ejemplo de organización responsable, innovadora y solidaria, comprometida con las personas y la sociedad, con el desarrollo social y con la preservación del medio ambiente.

Establecemos un diálogo directo y continuado con nuestros grupos de relación, convencidos de que solo así generamos un valor compartido y en beneficio de la sociedad

Nuestros grupos de relación

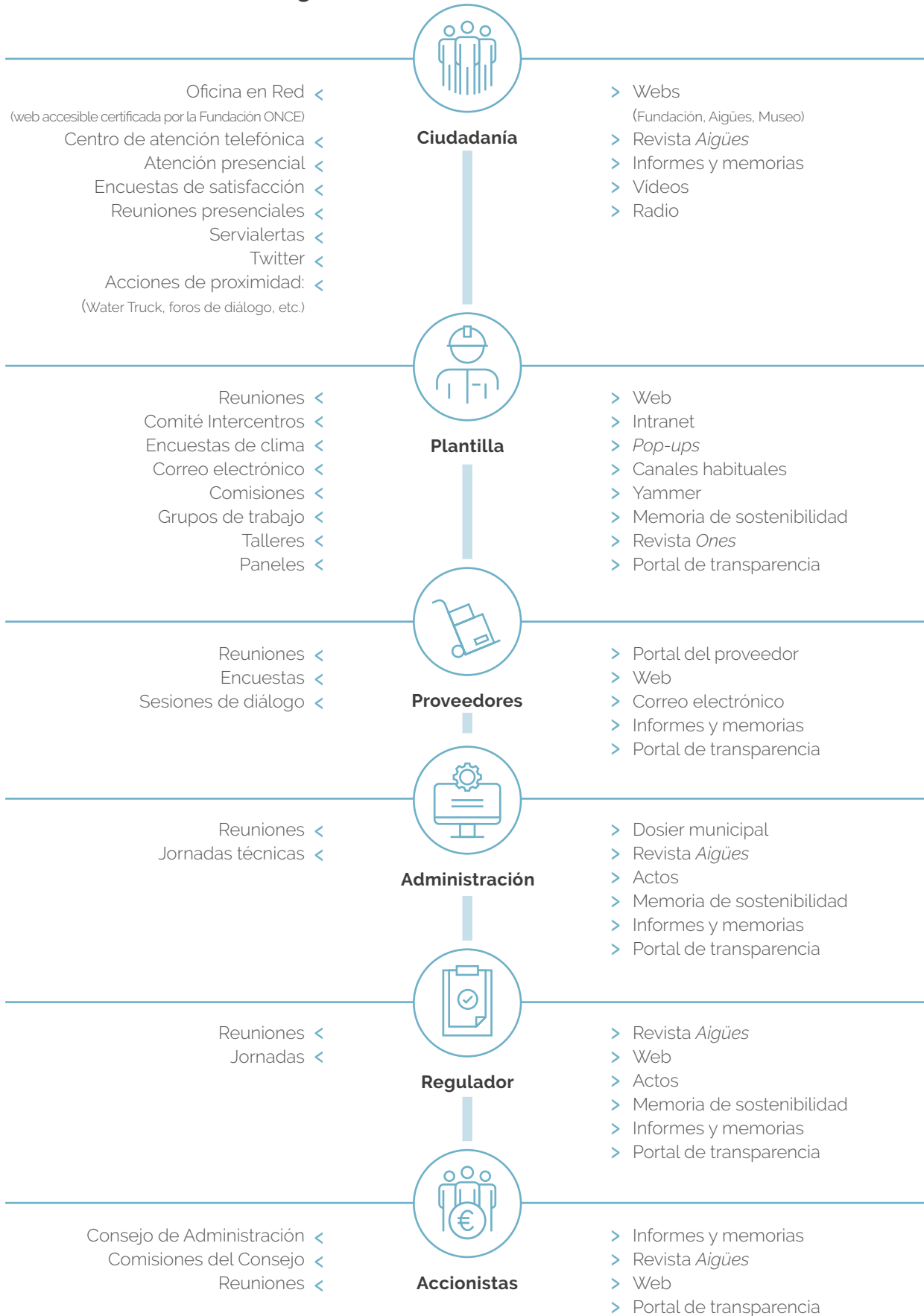


(102-40 Lista de grupos de relación)



Canales de diálogo

Canales de comunicación



Espacios de diálogo

- > **Visitas a entidades asociativas ciudadanas** para abrir canales de diálogo con el tejido asociativo y hablar de las posibles inquietudes respecto a la gestión de Aigües de Barcelona.
- > **Reuniones con asociaciones de consumidores** dos veces al año a través de un foro de diálogo para conversar sobre nuevos servicios y mejoras que podemos ofrecer a los clientes.
- > **Reuniones con entidades del tercer sector** para explicar y difundir las bonificaciones dirigidas a los colectivos más vulnerables.
- > **Reuniones y formación a las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)** para trabajar conjuntamente las reclamaciones que recibimos con más frecuencia y las soluciones que ofrecemos a los ciudadanos.
- > **Encuestas a proveedores** para analizar su satisfacción y conocer sus necesidades y expectativas.
- > **Encuentros con representantes de la Administración pública** en el marco del plan de proximidad.

(102-43, 102-46, 102-47)

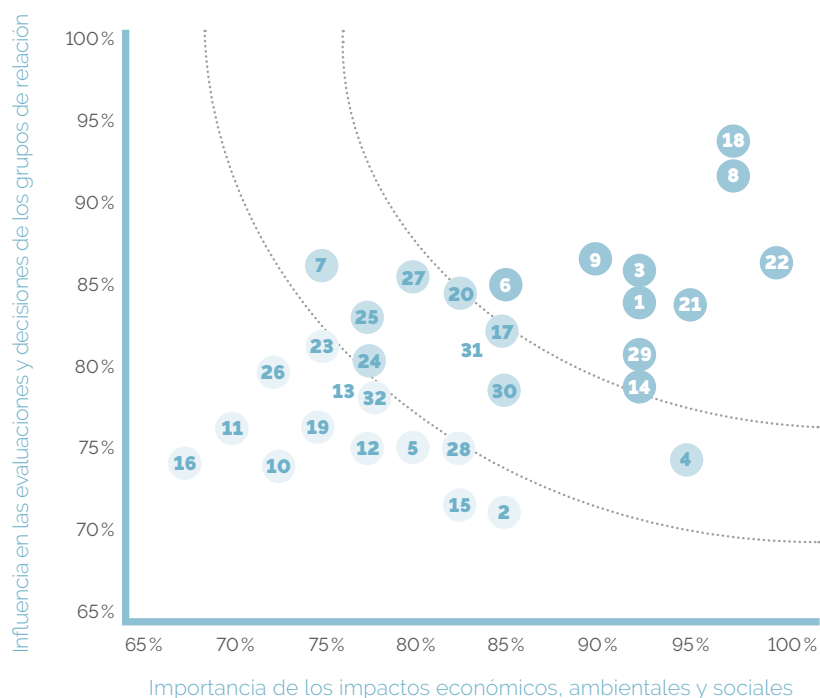
Con el objetivo de identificar los temas en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental más relevantes para nuestros grupos de relación, Aigües de Barcelona, desde 2015, lleva a cabo cada dos años un proceso de materialidad con el fin de revisar y consensuar los temas relevantes identificados por nuestros grupos de relación.

Este análisis se llevó a cabo mediante un **proceso participativo** en el que tomaron parte tanto la organización como nuestros grupos de relación. De manera consensuada con la Dirección, los temas con una puntuación superior al 80% (en ambos casos) son considerados como relevantes para la organización.



Matriz de materialidad

(102-47)



ID	TEMA
18	Calidad del agua potable
8	Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
22	Gestión de los periodos de sequía
21	Reutilización del agua tratada
3	Ética y compliance
9	Satisfacción de los usuarios
1	Buen gobierno y transparencia
29	Inversiones sostenibles
14	Seguridad y salud laboral
6	Transparencia en la gestión de los servicios
4	Gestión de la reputación y la comunicación
20	Eficiencia de las redes de distribución del agua
17	Desarrollo de la comunidad local
31	Residuos
27	Adaptación al cambio climático
30	Transferencia de conocimientos e innovación

ID	TEMA
7	Claridad en las tarifas
25	Consumo energético
24	Control de los derrames al mar
28	Minimización del impacto de las operaciones
23	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
32	Preservación de la biodiversidad
13	Diversidad e igualdad
2	Gestión del riesgo
5	Sostenibilidad financiera
15	Diálogo y relación con los empleados
12	Formación y desarrollo de los empleados
26	Generación de gases con efecto invernadero
19	Tecnologías inteligentes
10	Compensación y prestaciones a los empleados
11	Medidas de conciliación para empleados
16	Gestión responsable de las compras

La tabla siguiente muestra los temas que se consideraron relevantes a raíz del análisis de materialidad, así como la equivalencia en los indicadores de los estándares GRI:

TEMA MATERIAL (102-4, 102-46, 102-47, 102-49)	ESTÁNDARES GRI
Calidad del agua potable	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes
Garantía de suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	GRI 413 Comunidades locales
Gestión de los períodos de sequía	GRI 303 Agua
Reutilización del agua tratada	GRI 303 Agua
Ética y <i>compliance</i>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento GRI 205 Lucha contra la corrupción GRI 307 Cumplimiento ambiental GRI 419 Cumplimiento socioeconómico
Satisfacción de los usuarios	102-43 102-44
Buen gobierno y transparencia	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento 102-18 Estructura de gobierno GRI 205 Lucha contra la corrupción GRI 307 Cumplimiento ambiental GRI 419 Cumplimiento socioeconómico
Inversiones sostenibles	GRI 203 Impactos económicos indirectos
Seguridad y salud laboral	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo
Transparencia en la gestión de los servicios	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento GRI 205 Lucha contra la corrupción
Gestión de la reputación y la comunicación	
Eficiencia de las redes de distribución del agua	GRI 303 Agua
Desarrollo de la comunidad local	GRI 413 Comunidades locales GRI 204 Prácticas de adquisición
Residuos	GRI 306 Efluentes y residuos
Adaptación al cambio climático	GRI 201 Desempeño económico GRI 305 Emisiones
Transferencia de conocimiento e innovación	
Claridad en las tarifas	GRI 417 Marketing y etiquetado
Consumo energético	GRI 302 Energía
Control de los derrames al mar	GRI 306 Efluentes y residuos

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de nuestra hoja de ruta

(102-12)

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, propuestos por las Naciones Unidas, son una **llamada universal** a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Asumimos la responsabilidad de contribuir, por medio de la actividad principal de la organización, a avanzar en el desarrollo sostenible, tanto ayudando a minimizar los impactos negativos como maximizando los impactos positivos en las personas y en el planeta.

Aigües de Barcelona establece su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de tres ejes de acción que influyen sobre varios ODS:

1.

Piensa en global, actúa en local

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

2.

Soluciones específicas

Estrategias enmarcadas dentro del plan de acción Aigües 2020, que desarrollan soluciones específicas y replicables para abordar retos concretos.

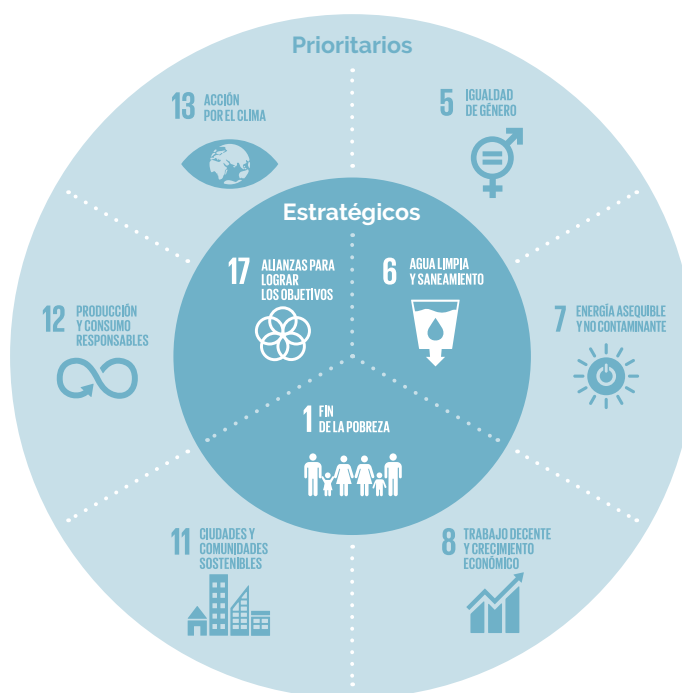
3.

Alianzas como motor

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

Estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2015

Aigües de Barcelona trabaja para la gestión responsable del agua, recurso básico para el cumplimiento del conjunto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Compromisos de Aigües de Barcelona

(103-2 Cumplimiento ambiental)

Durante 2018, a medida que nos acercamos a 2020, hito de la estrategia de Aigües de Barcelona, hemos aprovechado la oportunidad de volver a revisar nuestra hoja de ruta desde un punto de vista holístico. Esto significa mirar más allá del 2020, entendiendo dónde estamos y dónde queremos estar, y analizando cómo podemos influir e inspirar acciones positivas en el medio ambiente y la sociedad.

De este ejercicio han surgido **siete nuevos compromisos** ajustados a las demandas de los grupos con los que nos relacionamos, que nos deben servir para alcanzar el plan estratégico Aigües 2020, un plan directamente ligado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su hoja de ruta, con la mirada puesta en 2030.



Los nuevos compromisos de Aigües de Barcelona se ajustan a las demandas de los diferentes grupos con los que nos relacionamos



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



Gestionar el servicio de manera transparente basándonos en el diálogo con los grupos de relación.



Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable.



Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora.



Reducir nuestras emisiones de CO₂.



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



Ser agentes activos en el desarrollo de la comunidad local.

Aigües 2020, nuestra estrategia

De acuerdo con nuestra orientación constante al beneficio común, la **estrategia de sostenibilidad Aigües 2020** marca la hoja de ruta como base para trabajar para una gestión eficiente del agua, siempre priorizando que los objetivos planteados se conviertan en soluciones que favorecen a todos los agentes. Este plan es una estrategia relevante que marca la gestión de Aigües de Barcelona hacia la sostenibilidad y

que debe trabajarse de manera integral e integrada en todos los departamentos de la organización.

La estrategia se definió en 2015 a raíz de un proceso de participación interna y en 2018 se ha actualizado con la participación externa de los grupos de relación (análisis de materialidad) y el análisis de contexto, que actualizamos anualmente. El plan estratégico establece los objetivos que queremos alcanzar en 2020.

En 2018, con la colaboración de los grupos de relación, hemos actualizado el plan estratégico, que constituye el pilar fundamental de la organización en el camino hacia la sostenibilidad

(102-16, 103-2, 103-3) (ODS 16)



OBJETIVOS AIGÜES 2020

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> > Acceso al agua > Compra local y sostenible > Satisfacción del cliente > Satisfacción del proveedor > Clima laboral > Igualdad de oportunidades > Accidentes > Bienestar personal > Trabajo y colaboración | <ul style="list-style-type: none"> > Consumo responsable > Eficiencia de la red > Agua regenerada | <ul style="list-style-type: none"> > Energía verde > Reducción de emisiones de CO₂ > Biodiversidad > Reutilización de arenas > Plan Sequía > Alianzas y colaboraciones |
|--|---|---|

RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLAVE

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> > Volumen de la demanda > Vulnerabilidad social y económica > Pérdida de confianza en las instituciones y empresas > Desigualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres > Accidentes industriales y laborales | <ul style="list-style-type: none"> > Marco regulador > Escasez de recursos hídricos > Contaminación de las aguas > Derrames al mar > Ciberseguridad | <ul style="list-style-type: none"> > Pérdida de biodiversidad > Contaminación del aire y aumento de la temperatura > Desastres naturales (inundaciones, lluvias torrenciales, sequía) > Exceso y mal uso de residuos |
|---|---|--|

ALINEACIÓN CON LOS ODS



Proyectos de Aigües 2020, un ejemplo de implicación para la sostenibilidad

La implicación del equipo humano de Aigües de Barcelona en la consecución de los objetivos estratégicos se traduce, anualmente, en los proyectos de Aigües 2020. Se trata de iniciativas innovadoras propuestas por el personal para avanzar en el desarrollo sostenible de la organización. Esta iniciativa permite generar motivación e implicación, fomentar el talento interno y crear sinergias entre departamentos.

Durante 2018, destacan varios proyectos, que encajan con las necesidades de nuestros grupos de relación.



Colaboratorio

Proyecto para establecer nuevas vías y puntos de diálogo más próximos para mejorar la experiencia de los clientes, acercarnos a la ciudadanía y hacerla copartícipe de nuestras actividades.



OBRAS Y AVERÍAS EN LA CALLE

Aprovechar las obras y averías en la calle, entendida como nuevo espacio de interacción con la ciudadanía.



MESSAGE IN A BOTTLE

Promocionar el uso del agua del grifo en varios colectivos a través del mensaje de sostenibilidad y calidad del agua.



TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE OFICINAS

Transformar el modelo de oficinas para mejorar la experiencia de los clientes.



OFICINA MÓVIL: PUNTO DE INFORMACIÓN

Acercarnos de manera personalizada a la ciudadanía para proporcionar información de interés.

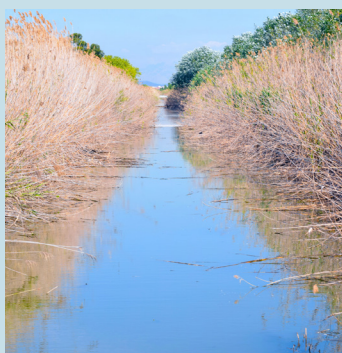


ESPACIO OASIS

Crear un espacio para acercarnos a la ciudadanía con otras actividades y servicios, y compartir retos más allá del servicio del agua.

Gestión avanzada de los acuíferos

El proyecto tiene como objetivo buscar la estabilidad en el régimen de producción y maximizar el aprovechamiento de recursos del Llobregat a través de un escenario de recarga artificial vía ASTR (Aquifer Storage Transfer and Recovery), donde el acuífero sea una reserva estratégica y también una pieza clave del proceso de potabilización.

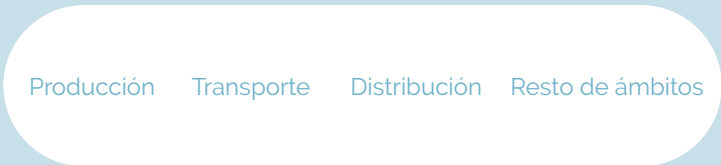


Inversiones con criterios de desarrollo sostenible

El objetivo del proyecto es definir un modelo de reparto de inversiones que incorpore criterios de desarrollo sostenible mediante una metodología participativa que incorpore en la decisión los grupos de relación.



GRANDES PARTIDAS DEL PRESUPUESTO DE AIGÜES DE BARCELONA



Reparto del presupuesto de inversión maximizando criterios de contribución al desarrollo sostenible



Objetivos estratégicos 2020, un espacio de mejora

(102-15, 103-2 Desempeño económico)

COMPROMISO

OBJETIVO



Personas



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

Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana en situación de vulnerabilidad económica.



Gestionar el servicio de manera transparente basándonos en el diálogo con los grupos de relación.

5%
mejora en la percepción global de la satisfacción con el trabajo de Aigües de Barcelona del año 2015 (7,4)(*)

5%
mejora en el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona del año 2015 (7,1)

10%
mejora en la satisfacción de los proveedores en su relación con Aigües de Barcelona del año 2016 (6,8)

10%
aumento en el volumen de compra realizada con criterios de sostenibilidad (RSC) del año 2015 (67,70 %).



Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable.



35%
mujeres en cargos directivos o de mando











20%
reducción del índice de gravedad de accidentes del año 2015 (0,51)

20%
reducción del índice de frecuencia de accidentes del año 2015 (13,43)

70%
plantilla que puede disfrutar de medidas de bienestar personal

Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre los trabajadores.

Avance
 Positivo
 Neutral
 Negativo

INDICADOR	2017	2018	AVANCE
Número de familias acogidas a BFS, tarifa social y/o medidas de flexibilidad en el pago.	30.655	35.675	
Índice de satisfacción de los trabajadores.	7,32	-	
Índice de satisfacción de los ciudadanos.	7,34	7,73	
Índice de satisfacción de los proveedores.	7,1	7,2	
Volumen de compra certificada RSC.	67,6 %	66,38 %	
Mujeres en cargos directivos o de mando.	35,48 %	33,33 %	
IND 144 - Índice de gravedad de accidentes.	0,5	0,27	
IND 145 - Índice de frecuencia.	10,39	7,54	
Trabajadores que disfrutan de medidas de bienestar personal.	60 %	63,29 %	
Trabajadores que participan en proyectos de innovación y conocimiento.	19,53 %	24,12 %	



COMPROMISO

OBJETIVO

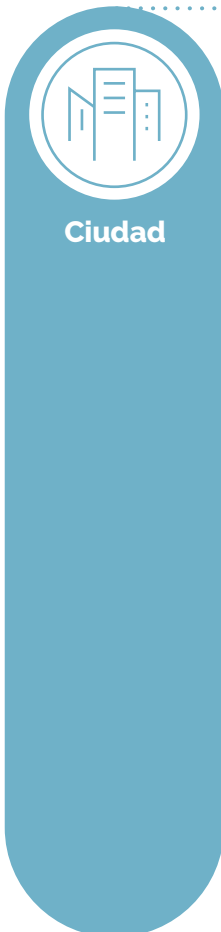


Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora.

Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía.

Reducir el volumen de fuga equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes.

Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso de agua regenerada.



Reducir las emisiones de CO₂.

10%

reducción de la emisión de toneladas de CO₂ respecto al año 2015 (138.270,15 t de CO₂eq)

10%

aumento de la energía verde generada respecto a la generada en 2015 (16.178.032 kWh)



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

50%

reciclaje de las tierras generadas en las obras de canalización

Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.

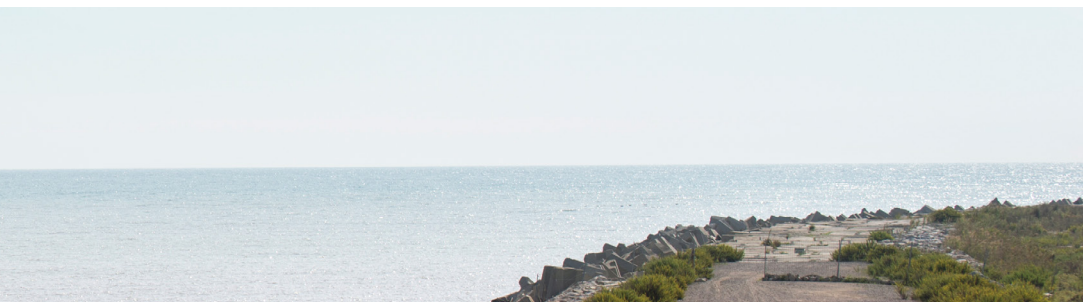
Mantenernos entre las cinco grandes ciudades europeas con menor consumo doméstico.






Ser agentes activos en el desarrollo de la comunidad local.










Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.

(*) No se ha realizado encuesta de clima en 2018.



Avance

-  Positivo
-  Neutral
-  Negativo

INDICADOR	2017	2018	AVANCE
Volumen de agua introducida al sistema por habitante y día (litros/hab./día).	187,13	182,83	
Reducción del agua no registrada en habitantes equivalentes Suez (125 litros/hab./día).	10.993	28.818	
Recursos alternativos: capacidad de retorno del agua prepotable.	2,81%	2,14%	
Reducción de toneladas de CO ₂ emitidas respecto al año 2015 (138.270,15 t).	34,83% (90.106 tCO ₂ eq)	40,6% (82.093 tCO ₂ eq)	
kWh generados de energía verde.	19.163.993 kWh	18.842.120 kWh	
Arenas reutilizadas respecto al total.	-	17%	
Número de proyectos que fomentan la biodiversidad	11	13	
Consumo doméstico por habitante y día (litros/hab./día)	104,1 3.^a ciudad	103,4 2.^a ciudad	
Número de convenios, proyectos, alianzas y colaboraciones vigentes (LBG)	68	82	

Trabajamos por una cultura preventiva

(103-2 Cumplimiento socioeconómico, 201-2) (ODS 13)

Los **riesgos** son inherentes a todos los negocios y las actividades empresariales. **Identificarlos y afrontarlos eficazmente nos permite alcanzar nuestros objetivos** y adelantarnos a potenciales incumplimientos legislativos.

Aigües de Barcelona ha consolidado los procedimientos y los mecanismos que nos permiten llevar a cabo una buena gestión de los riesgos en los diferentes ámbitos: económico, ambiental, social y de gobernanza. Esto nos permite tomar decisiones estratégicas enfocadas a prevenir estos riesgos y trabajar para alcanzar los objetivos empresariales de la compañía, los objetivos recogidos en la estrategia Aigües 2020 y otros objetivos operacionales.

La **Dirección de Riesgos** es la que se encarga de gestionar y liderar la identificación, la evaluación y el control de los riesgos. En colaboración con el resto de depar-

tamentos, desarrolla un mapa de riesgos con una proyección a cinco años, que revisa anualmente el Comité de Dirección y se presenta a la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo del Consejo de Administración.

El proceso de identificación de riesgos es multidisciplinar. Se creó un equipo de colaboradores de dentro de la organización, cada uno de los cuales puede valorar los riesgos, tanto los propios de su área como otros que no sean tan intrínsecos a su área de actuación.

En la identificación de riesgos tenemos en cuenta la **perspectiva medioambiental, social y de buen gobierno**, considerando específicamente los riesgos que, por razón de su actividad, puedan existir en relación con estos tres aspectos. Estos riesgos se incluyen en las categorías de riesgos operativos y riesgos estratégicos.

Para todos los **riesgos identificados se definen mecanismos de control y acciones de mejora** que permitan monitorizar, reducir, mitigar o eliminar al máximo su ocurrencia. Los mecanismos de control se establecen en función de la naturaleza del riesgo y se materializan en medidas como el establecimiento de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo, la revisión para control interno de los procesos implicados, el establecimiento de controles y seguimientos, etc.

Estos mecanismos nos permiten llevar a cabo el control y seguimiento de los planes de acción establecidos desde cada área de negocio, además de perfeccionarlos, con el objetivo de minimizar los riesgos globales.

Incorporamos a nuestro sistema de gestión de riesgos los que tienen perspectiva ambiental, social y de gobernanza



Categorías de riesgos identificadas

RIESGOS ESTRATÉGICOS



Los cambios en las costumbres del cliente, las amenazas competitivas, los cambios económicos y políticos, el incumplimiento de acuerdos por parte de terceros, la incidencia de las nuevas tecnologías, los nuevos métodos de distribución y los cambios en la normativa y la legislación.

RIESGOS FINANCIEROS



Son los riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés, el impago de clientes o el no cumplimiento de las normativas financieras, entre otros.

RIESGOS OPERATIVOS



Estos riesgos están relacionados con la contratación, los sistemas de control de procesos y calidad, la productividad, los errores en la cadena de suministros y la ausencia de planes de contingencia. En esta misma categoría se incluyen los riesgos asociados con los desastres naturales, los daños causados en los activos y los riesgos de responsabilidad civil, que podrían afectar negativamente al rendimiento de la empresa.

Procedimiento de identificación de riesgos de Aigües de Barcelona

Fase 1

Identificación de los riesgos

Antes de la evaluación de los riesgos, está el proceso de su identificación, que produce una lista de los riesgos organizada según los riesgos estratégicos, financieros y operativos. Se identifican teniendo en cuenta tanto los factores que los causan como los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos de Aigües de Barcelona.



Fase 2

Valoración de los riesgos

El objetivo de la valoración de riesgos es priorizarlos según la magnitud o relevancia, considerando tanto el eventual impacto económico o reputación como la probabilidad de ocurrencia.



Fase 3

Control de los riesgos

Se hace un control y seguimiento de los planes de acción establecidos desde cada área de la organización con el objetivo de minimizar el riesgo y conseguir un mejor grado de conocimiento y control del estado en cada momento.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los planes de acción se lleva a cabo de forma semestral, con el fin de estimar su grado de cumplimiento y la efectividad en el control y la mitigación del riesgo.



Validación y aprobación

Finalmente, se confecciona el mapa de riesgos.

La gestión de los riesgos de forma global nos permite:

- > Crear y preservar el valor, la reputación y la motivación interna de forma sostenida en el tiempo.
- > Favorecer una toma de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- > Ejercer nuestra actividad de conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

Sistema de gestión integrada hacia la mejora continua

Disponemos de sistemas de gestión en las principales áreas que afectan a la calidad del servicio que ofrecemos y la calidad del agua suministrada

(103-3)

El **Sistema de Gestión Integrada (SIG)** de Aigües de Barcelona es la base de nuestro modelo de mejora continua. Gracias a este sistema, somos más eficientes al gestionar los diversos sistemas de gestión implantados y certificados, y podemos identificar de forma coordinada los principales impactos que genera nuestra actividad, así como los principales riesgos a los que se enfrenta.

Nuestra **Política de Gestión Integrada** se establece de acuerdo con los principios de protección del medio ambiente, gestión energética eficiente y prevención de riesgos laborales. Desde 2016, se integra la SG21 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 llevamos a cabo nos permite prevenir posibles impactos negativos de la organización y establecer protocolos de contingencia específicos en los casos en que sea necesario.



Hemos incorporado nuevos compromisos de la Dirección en la Política de Gestión Integrada





ÉTICA Y TRANSPARENCIA, LA BASE DE NUESTRA CULTURA EMPRESARIAL

El compromiso de Aigües de Barcelona es actuar de forma transparente y responsable, así como promover el conocimiento ético en todos los ámbitos de la organización. Somos transparentes en la asignación de tarifas y garantizamos el acceso universal al agua.

(102-16, 103-2 Anticorrupción, 103-2 Cumplimiento socioeconómico, 103-2 Gestión de la reputación y la comunicación, 205-2), (ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 16)

Nuestro sistema de cumplimiento vela por implantar de forma efectiva una cultura de cumplimiento, de manera que la actuación de todos nuestros profesionales se ajuste a las conductas más estrictas de ética y de integridad que rigen nuestra estrategia.

Nuestro objetivo es actuar de acuerdo con nuestro compromiso ético, de forma transparente y responsable, sin limitarnos a cumplir la normativa. Por ello, nos imponemos obligaciones que van más allá de ella, a través del marco ético, para prevenir posibles riesgos de incumplimiento normativo y ético, y establecemos un sistema de prevención de comisión de delitos. Nuestro marco ético lo conforman los siguientes recursos:

- > El **Código Ético** establece los valores, los principios, los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en Aigües de Barcelona.
- > La figura del **compliance officer**, creada en 2016, vela por prevenir y minimizar las conductas contrarias a la ética y el incumplimiento normativo penal en el seno de la organización.
- > El **Modelo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales** contiene los principios y el marco de actuación para la prevención, el control y la gestión efectiva de los riesgos penales, a fin de arraigar una cultura de tolerancia cero con los incumplimientos.

Actualizamos nuestras políticas para mejorar de forma continua nuestro marco ético



A propuesta del **compliance officer**, el Consejo de Administración ha aprobado la actualización de las siguientes políticas:

- > **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboraciones.** Entre otras mejoras, se ha incorporado como anexo un procedimiento operativo para formalizar convenios de colaboración empresarial, así como modelos de contratos de patrocinios y donaciones.
- > **Política de actuación en el sector privado y en conflictos de intereses, y política de relación con autoridades y funcionarios públicos,** para concretar situaciones que son susceptibles de constituir un conflicto de intereses y aclarar los conceptos de atenciones o regalos.

Marco ético y principales políticas

(205-2) (ODS 16)

Periódicamente formamos a nuestros trabajadores en relación con nuestro marco ético. De esta manera, reforzamos el comportamiento ético en su actividad diaria. Ponemos a disposición de todos los trabajadores el Código Ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y las principales políticas.

Adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos.

Principales acciones:

- > Nombramiento del delegado de protección de datos (DPO) de Aigües de Barcelona y comunicación formal del nombramiento del DPO a la Agencia Española de Protección de Datos y a la Autoridad Catalana de Protección de Datos.
- > Aprobación de las principales políticas y manuales por parte de la Dirección y puesta a disposición de todos los profesionales.
- > Creación del canal interno y externo para atender peticiones sobre la protección de datos.
- > Elaboración y difusión de un vídeo divulgativo en materia de protección de datos.
- > Sesiones formativas específicas a varias direcciones que tratan datos personales, como clientes, compras, comunicación e innovación.
- > Actualización y revisión de las políticas de privacidad, las cláusulas contractuales y el procedimiento de selección de proveedores que tratan datos personales.
- > Adopción de las medidas técnicas y organizativas adecuadas a las exigencias de la nueva normativa.

El 2018, hemos promovido la formación y difusión del marco ético en todos los ámbitos de la organización

En 2018 hemos llevado a cabo dos modalidades formativas para dar a conocer el Código Ético, el Modelo de Prevención y las principales políticas.

Algunas de estas acciones han sido:

- > **Formación en línea**, basada en la versión del Código Ético actualizada en 2017, en el Modelo de Prevención, Gestión y Detección de Riesgos Penales y en las principales políticas aprobadas por el Consejo de Administración, explicadas más arriba.
- > **Formación presencial especializada** a varios profesionales a cargo de un catedrático de Derecho Penal, centrada en los temas siguientes:
 - > **Cumplimiento en procedimientos de contratación (negociaciones privadas y licitaciones públicas).**
 - > **Cumplimiento en el ámbito industrial y de medio ambiente.**
 - > **Cumplimiento en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas.**
 - > **Cumplimiento en las finanzas.**
 - > **Cumplimiento en el ámbito de los recursos humanos y la prevención de riesgos laborales.**

Otras acciones realizadas para difundir los estándares y procedimientos éticos en todos los ámbitos de la organización han sido:

- > Presentación «Estructura ética y *compliance officer*» con sesiones presenciales a varias direcciones y centros de trabajo.
- > Inclusión de un apartado centrado en el marco ético de la organización dentro del manual de bienvenida a los nuevos profesionales.

Canal ético

El **canal ético** es un canal de comunicación interno y externo de consultas y de comunicación de irregularidades. Disponemos de un protocolo disciplinario para los casos de incumplimiento del Código Ético por parte de los trabajadores.

Durante 2018 hemos recibido 19 comunicaciones a través del canal ético:



10

consultas vinculadas principalmente con procedimientos de aprobación relacionadas con patrocinios y mecenazgos



8

consultas



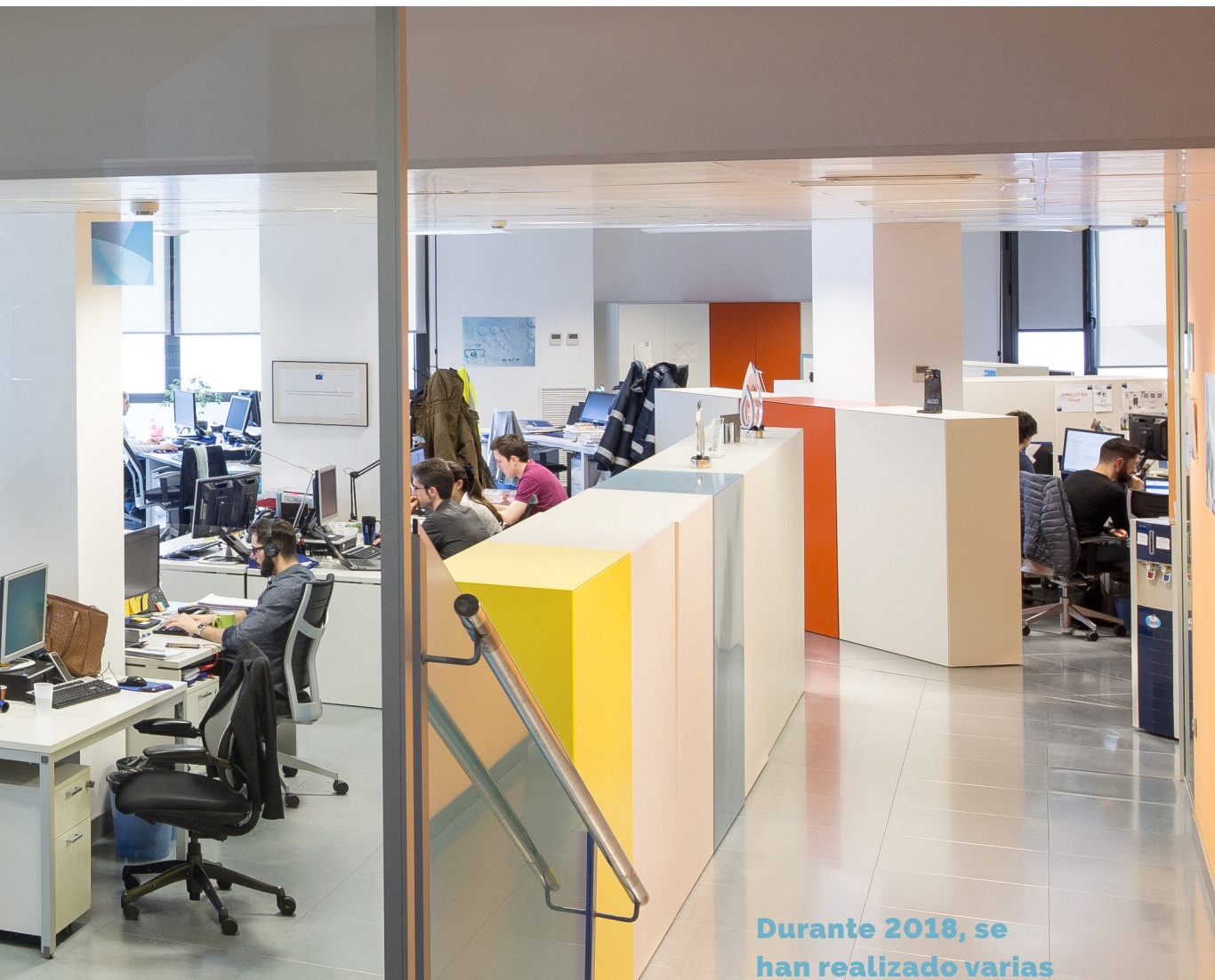
1

comunicación relativa a las políticas aplicables a regalos y atenciones emitidas/recibidas



El canal ético no ha recibido ninguna comunicación relativa a supuestos incumplimientos

Portal de transparencia



Durante 2018, se han realizado varias auditorías externas del Portal Abierto y se han incorporado mejoras de contenido y accesibilidad

En 2017 se creó el Portal Abierto, que contiene toda la documentación relativa a nuestra actividad. A través de este portal, ponemos a disposición de los grupos de interés información para que nos puedan conocer mejor de forma fácil.

Durante 2018, se han realizado varias auditorías externas del portal, que han dado lugar a la incorporación de mejoras de contenido y para facilitar el acceso ágil a la información de manera más ágil.

Transparencia en la asignación del precio del agua

(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos)
(ODS 1, ODS 5, ODS 8)

Aigües de Barcelona toma conciencia de la necesidad de disponer de criterios justos y objetivos para fijar los precios, de manera que sea posible asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la organización, al tiempo que garantizamos el acceso universal a los ciudadanos.

Trabajamos para garantizar un precio adaptado a todos y, por ello, destacamos **la transparencia a la hora de asignar las tarifas** y establecemos un diálogo abierto para resolver las preocupaciones de los usuarios.

¿QUIÉN FIJA EL PRECIO DEL AGUA?



El precio del agua es aprobado por el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el Área Metropolitana de Barcelona. Posteriormente, recibe la autorización de la Comisión de Precios de Cataluña, organismo adscrito al Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Cataluña.

¿SIEMPRE PAGO LO MISMO POR EL AGUA?



Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con **precios diferentes según el tramo de consumo**. Cuanto más alto es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos un consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todos.

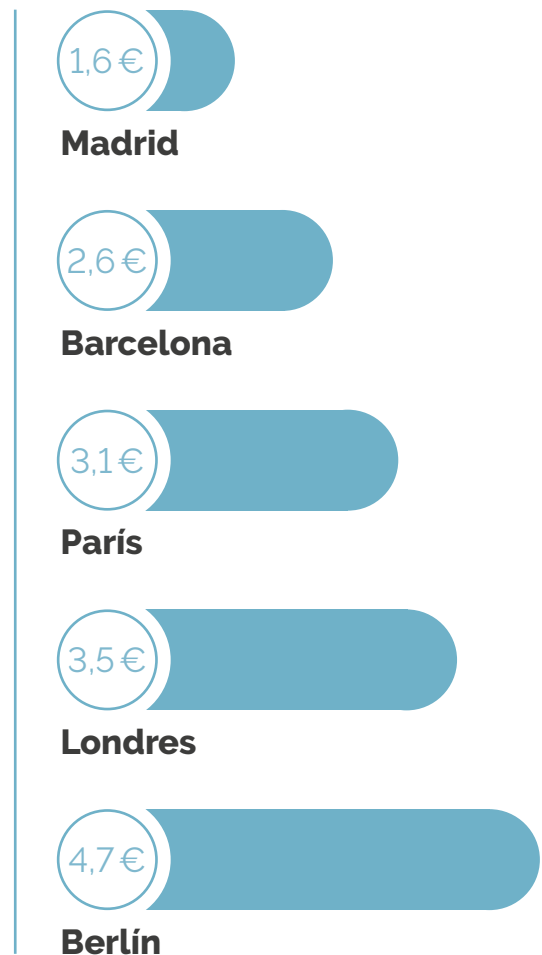
¿QUÉ INFLUYE EN EL PRECIO DEL AGUA?



El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad (o escasez), el origen y la calidad del recurso, las características orográficas del municipio y el nivel de calidad del servicio prestado, entre otros. Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua.

¿Es cara la tarifa respecto a otras ciudades?

Aunque Barcelona presenta una complejidad orográfica y de recurso, tiene una de las tarifas más bajas entre las ciudades más importantes de Europa.



Precio unitario del uso doméstico por un consumo de 10 m³/mes (sin IVA). Dicho importe incluye los conceptos de abastecimiento, saneamiento y otros cánones o recargos que tienen relación con el ciclo del agua.

Fuente: Agencia Catalana del Agua, Generalitat de Catalunya. Precio del ciclo del agua en España y Europa del año 2017.

Respeto a los derechos humanos

El ámbito de actuación de Aigües de Barcelona se centraliza en el área metropolitana de Barcelona. El 74% de los proveedores son locales, y los proveedores sin alternativa local ubicados en el extranjero carecen de riesgo relevante en materia de derechos humanos. Sin embargo, la compañía da apoyo a los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, los respeta y contribuye a protegerlos con el objetivo de no ser cómplices de ningún tipo de abuso o vulneración de estos entre los empleados, los proveedores, los colaboradores, los socios, los ciudadanos y la sociedad en general.

Además, el derecho al agua, el recurso que gestionamos, es imprescindible para una vida digna y es vital para realizar muchos otros derechos humanos, tales como el derecho a la salud. Por eso, Aigües de Barcelona establece este derecho como una de sus principales prioridades.

Este compromiso nos da la oportunidad de tomar acciones voluntarias que contribuyen positivamente a la protección y el cumplimiento de los derechos humanos, tanto a través de la actividad más central como con inversión social estratégica, filantropía o a través de alianzas y otras acciones colectivas.

Nuestro compromiso de respetar y proteger los derechos fundamentales se ve reflejado en varias políticas, como el Código Ético de Aigües de Barcelona, que realza el respeto de la dignidad humana. Asimismo, extendemos las políticas, los valores y los compromisos de la compañía con los derechos humanos a la cadena de suministro, especialmente a través del Código de Conducta de los Proveedores, que incluye puntos relativos a la protección y no vulneración de los derechos humanos, el respeto a la dignidad de las personas y el rechazo al trabajo infantil o forzoso.

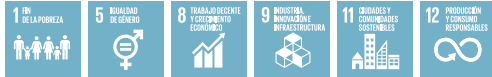


Aigües de Barcelona respeta los derechos humanos y contribuye a protegerlos



GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Aigües de Barcelona se ha comprometido a hacer una gestión responsable de los recursos económicos. Incorporamos criterios de sostenibilidad —económicos, sociales y ambientales— en la selección y la priorización de las inversiones.



(103-2 Desempeño económico, 103-2 Impactos económicos indirectos)

Como muestra de nuestro compromiso con la sociedad, Aigües de Barcelona lleva a cabo una **gestión responsable de los recursos económicos** que garantiza el crecimiento, sin olvidar la **generación de impactos positivos** en el entorno. Entendemos que la gestión económica garantizará un escenario favorable para la organización, incorporando las cuestiones de sostenibilidad como vector de éxito.

Incorporamos criterios de impacto económico, social y ambiental en la selección, la priorización y el diseño de las inversiones

Por este motivo, incorporamos criterios de impacto económico, social y ambiental en la selección, la priorización y el diseño de las inversiones.



6,8%

incremento de los recursos destinados al Fondo de Solidaridad y a la participación en la comunidad en 2018

(102-7iii, 102-7iv, 201-1) (ODS 2, ODS 5, ODS 7, ODS 8, ODS 9)

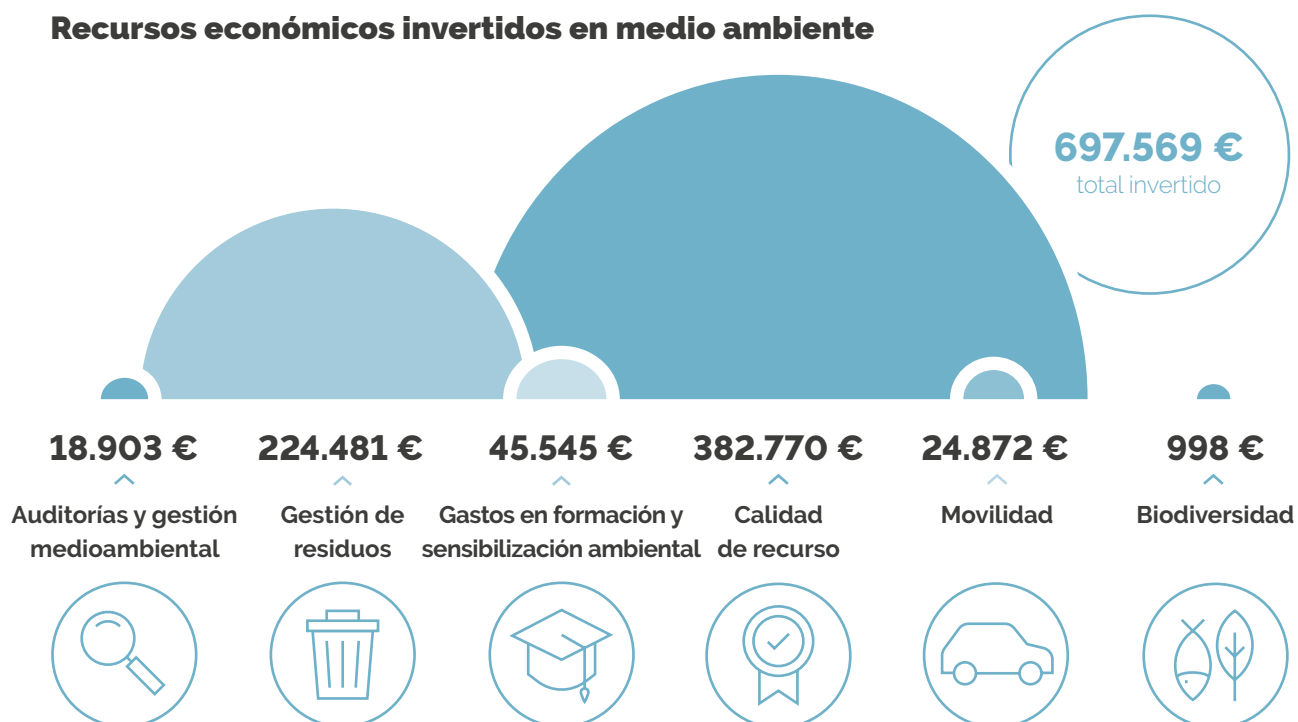
DATOS FINANCIEROS	M€ 2018	M€ 2017
Valor Económico generado Directo	426,8	420,0
a) Ingresos	426,8	420,0
Valor Económico Distribuido	380,1	366,4
b) Gastos de explotación	261,9	253,4
c) Gastos de personal	49,6	46,8
d) Proveedores de capital	30,3	29,7
- Accionistas (dividendos pagados)	25,6	25,0
- Gastos financieros	4,7	4,7
e) Pagos al Estado	32,0	30,6
- IS pagado	8,1	8,6
- Otros impuestos y cargas sociales	23,9	22,0
f) Recursos destinados a la sociedad (Fondo de solidaridad y aportaciones LBG)	6,3	5,9
Valor Económico Retenido	46,7	53,5

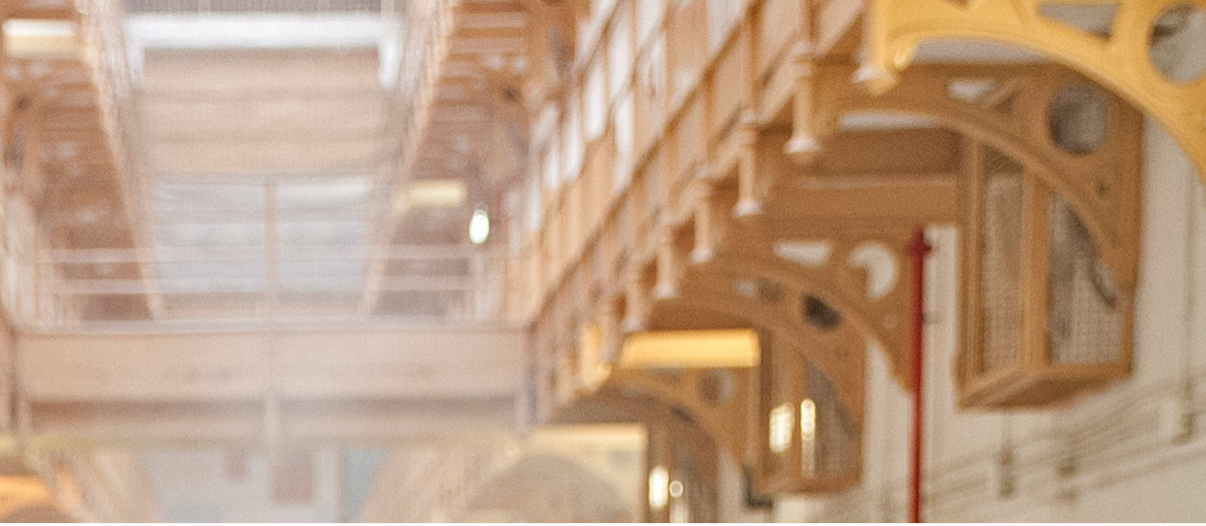
CUENTA DE RESULTADOS	M€ 2018	M€ 2017
Ingresos	426,8	420,0
Gastos de Explotación	(339,9)	(327,2)
EBITDA	86,9	92,8
% EBITDA Margin	20,4%	22,1%
Amortizaciones y Provisiones	(49,3)	(48,7)
EBIT	37,6	44,1
% EBIT Margin	8,8%	10,5%
Resultado Extraordinario	(1,2)	(1,2)
RAO - <i>profit from operations</i>	36,4	42,9
% RAO Margin	8,5%	10,2%
Resultado Financiero	(4,7)	(4,7)
BAIT	31,7	38,2
% Profit before tax Margin	7,4%	9,1%
Impuesto de Sociedades	(8,8)	(9,7)
Beneficio Neto	22,9	28,5
% Profit before tax Margin	5,4%	6,8%
RESERVAS	2,3	2,8

BALANCE DE SITUACIÓN	M€ 2018	M€ 2017
Activos no corrientes	545,1	547,4
Activos corrientes	166,4	156,1
TOTAL ACTIVO	711,5	703,5
Fondos Propios	370,7	373,3
Pasivos no corrientes	220,1	220,1
Pasivos corrientes	120,7	110,1
TOTAL PASIVO	711,5	703,5

CUENTA DE RESULTADOS	M€ 2018	M€ 2017
Compromiso Concesional	43,5	35,1
TOTAL	43,5	35,1

Recursos económicos invertidos en medio ambiente





— INNOVAMOS PARA GENERAR VALOR

Aigües de Barcelona se compromete con la innovación, entendida como la creación de conocimiento para mejorar la gestión integral del ciclo del agua, parte indisociable de nuestra organización. Contribuimos al bienestar de la sociedad poniendo en práctica y compartiendo este conocimiento.



(103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

Las actividades de **innovación** forman parte de la identidad de Aigües de Barcelona. Son el **motor de generación, incorporación y transmisión de conocimientos**, y nos permiten generar valor social, económico y medioambiental tanto a la ciudad como a la ciudadanía.

Buena parte de las necesidades de investigación y de innovación se canalizan a través de Cetaqua, que trabaja para crear conocimiento en nuevas tecnologías y orientar los procesos del ciclo integral del agua hacia una economía circular y con la mirada puesta en el futuro.

Potenciamos el desarrollo del talento interno, al tiempo que nos complementamos mediante colaboraciones con agentes externos, que nos aportan una visión diferente mediante la innovación abierta.

Compartimos conocimiento y experiencias con otras organizaciones, centros tecnológicos, universidades o administraciones con el objetivo de aportar valor a lo que hacemos, alcanzar metas más ambiciosas y contribuir positivamente a la sociedad más allá de nuestra organización.

Durante 2018, 1 de cada 4 trabajadores de Aigües de Barcelona ha participado en proyectos de innovación y conocimiento



La innovación es una manera de potenciar el talento interno y, a la vez, detectar posibles ideas que hay en el exterior».

Rafel Miguel, técnico de colectores de Aigües de Barcelona

(Número de proyectos de I+D+i, Inversiones en I+D+i)



4

doctorados industriales



20,48%

grado de innovación social respecto a la totalidad de los proyectos



40,96%

grado de innovación abierta respecto a la totalidad de los proyectos



4,9 M€

esfuerzo en innovación e investigación



71

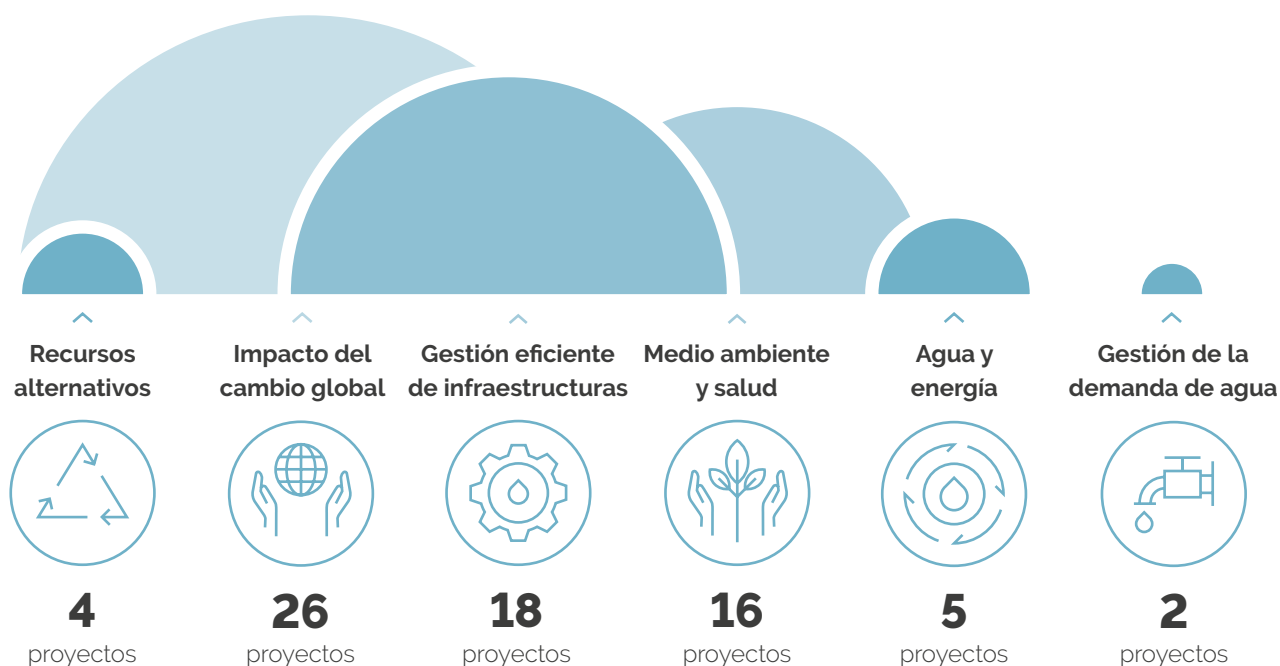
proyectos de innovación



Apostamos por la innovación abierta potenciando las colaboraciones con agentes externos, que aportan diferentes visiones, e impulsamos el desarrollo del talento interno y las sinergias entre ambos

(Número de proyectos de I+D+i, inversiones en I+D+i)

Líneas de investigación de Aigües de Barcelona



Presupuesto en innovación de Aigües de Barcelona



Proyectos de innovación destacados en 2018

- > **Sant Feliu Maker League.** Desarrollo de soluciones innovadoras del ciclo integral del agua alrededor de dos grandes retos: Smart City (estudio de la contribución del agua para hacer de Sant Feliu de Llobregat una ciudad más *smart*) y Smart Agriculture (iniciativa para optimizar el consumo de agua).
- > **Waterwall.** Iniciativa de participación ciudadana dirigida a colectivos juveniles. Consiste en realizar una pintura mural de gran formato como medida para dar respuesta a los inconvenientes que ocasionan las pinturas vandálicas en las instalaciones de Aigües de Barcelona.
- > **Red InnovAB.** Red aceleradora de profesionales que cooperan. Su objetivo es poner en valor y gestionar el talento interno de la compañía, y facilitar el aprendizaje de nuevas maneras de trabajar e innovar.





AGUA

Aigües de Barcelona se ha comprometido a buscar fuentes alternativas de captación de agua y a concienciar a las personas sobre la necesidad de hacer un consumo responsable. Sabiendo que es un bien escaso, trabajamos para tener una red eficiente y para reducir el volumen de fugas. Garantizamos y ponemos en valor la calidad del agua y nos comprometemos a proteger las masas de agua y avanzar en la gestión global de los recursos hídricos. Estos son nuestros compromisos para una gestión excelente. Porque tener acceso a agua limpia y saneada es un derecho, el consumo de recursos solo es posible si es responsable y si la no contaminación de los sistemas naturales es una prioridad.

Un aspecto fundamental en la gestión del agua es la vigilancia, el seguimiento y el control de los niveles de cantidad y calidad de las aguas. Aigües de Barcelona debe abastecer a cerca de 3 millones de personas con recursos de diferentes orígenes (agua superficial, subterránea y desalada). La escasez de recursos hídricos supone un reto que requerirá incorporar nuevos recursos de saneamiento y reutilización del agua.

En este sentido, **uno de los objetivos para una gestión más eficiente en el que estamos trabajando es aumentar la reutilización del agua del Llobregat**, aumentando su caudal y disminuyendo la necesidad del agua proveniente del río Ter, ya que muchos litros de agua provenientes de este río van a parar al mar. La eficiencia en la red es también un aspecto clave para asegurar que el recurso del agua se gestiona de la manera más responsable evitando al máximo el desperdicio.

Evitar los impactos negativos en el medio ambiente es una prioridad. Por este motivo, estamos trabajando para ser cada vez más eficientes y rápidos en la respuesta ante posibles incidentes que afecten a la calidad de las aguas marinas. Por otra parte, aunque ofrecemos la máxima garantía de seguridad, el sabor del agua puede asociarse a una mala calidad y, por ello, es nuestra responsabilidad poner en valor la excelencia del servicio y hacer cambiar esta percepción de la ciudadanía.



Agua. Visión del entorno, retos y objetivos

TENDENCIAS Y RIESGOS

Aigües de Barcelona y entorno



Escasez de recursos hídricos

11%

disminución de disponibilidad de agua prevista en Cataluña en 2021

2,4%

disminución de las precipitaciones durante el periodo 2012-2021

(*)

RETO

Desafíos que debemos lograr

Buscar fuentes alternativas de captación de agua y concienciar a la ciudadanía sobre la necesidad de un consumo responsable.

OBJETIVOS 2020

Respuesta a los retos globales

Consumo responsable

Mantener Barcelona entre las 5 ciudades europeas con menor consumo doméstico.

Agua regenerada

Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso de agua regenerada.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Desinformación

La percepción de mal gusto del agua se asocia a una baja calidad.

50%

residentes del AMB que consideran que el agua del grifo no es buena para beber

19%

residentes que consideran que no tiene garantías sanitarias

Difundir que el agua es un recurso de máxima calidad y poner en valor su excelencia.

Satisfacción del cliente

Mejorar en un 5% el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona en 2015.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



(*) El cambio climático en Cataluña: Tercer informe sobre el cambio climático en Cataluña.- ISBN 9788499653174 (IEC) - ISBN 9788439394488 (Generalitat de Cataluña)

TENDENCIAS Y RIESGOS
Aigües de Barcelona y entorno



Actividad y tarifas

Vigencia del Acuerdo Marco hasta 31/12/2018.

RETO
Desafíos que debemos lograr



Equilibrar la excelencia y la eficiencia.

OBJETIVOS 2020
Respuesta a los retos globales



Eficiencia de la red

Reducir el volumen de fuga equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Acuerdo del Ter 2028

Año para el que se prevé que la transferencia del agua del Ter hacia el área de Barcelona se situará en un máximo del **30%** anual del volumen total vertido al río. Actualmente, es de un **70%**.

Proteger las masas de agua y avanzar en la gestión global de los recursos hídricos.

Reutilización

Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso del agua regenerada. Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Incidentes de saneamiento

En caso de incidentes de saneamiento en verano (vertidos) que afecten a la calidad de las aguas marinas, es necesaria una respuesta efectiva y rápida.

Proteger las masas de agua y avanzar en la gestión global de los recursos hídricos.

Biodiversidad
Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.

14 VIDA SUBMARINA



Cifras destacadas

Agua



193,01 hm³
agua entregada

278,33 hm³
agua depurada

2,82 hm³
agua reutilizada

28,62 hm³
extracción de agua de acuíferos

Calidad



+400.000
controles anuales de la
calidad del agua

1.100
controles diarios de la
calidad del agua

normas ISO
ISO 17025, ISO 9001 e ISO 22000

100%
garantía sanitaria

Excelencia



363.541
suministros facturados a
partir de telelectura

2022
año objetivo para tener cobertura
total de telelectura

Eficiencia



85,04%
eficiencia de
la red

24/365
centro de control operativo
cada día a todas horas

Aseguramos una gestión sostenible de los recursos hídricos, la reutilización es clave

(103-2 Agua)

Nos enfrentamos a una crisis hídrica real que solo se puede combatir a través del consumo sostenible, el fomento de las energías limpias, la optimización de los procesos productivos y el uso de agua regenerada.

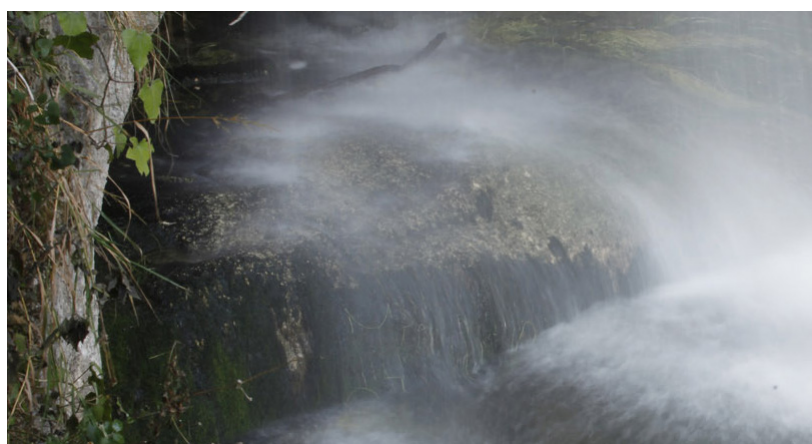


(103-2 Desempeño económico, 103-2 Cumplimiento ambiental, 103-2 Agua)
(ODS 13)

Aigües de Barcelona apuesta por la reutilización del agua como estrategia clave para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana. Invertimos en proyectos que permitan dar respuesta a periodos de lluvias irregulares y las reservas limitadas de agua en las cuencas internas.

En 2018, se han producido 2,8 hm³ de agua regenerada destinada a riego agrícola, limpieza de parques y jardines, y usos ambientales.

El coste de la reutilización de agua es tres veces inferior al de la generación de agua desalada



Agua regenerada para devolverla al río Llobregat

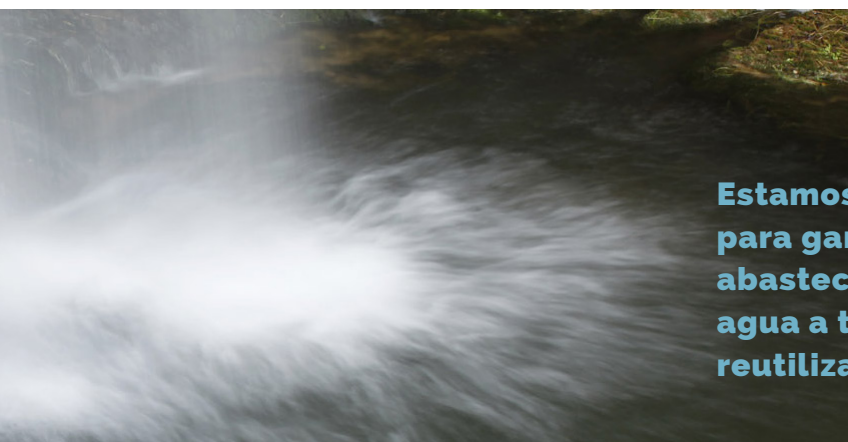
En 2018 se ha puesto en marcha el proyecto de reutilización del agua en la Estación Depuradora del Baix Llobregat para devolverla al río Llobregat. La instalación dispone de una estación regeneradora de aguas residuales (ERA) y de una tubería de 15 kilómetros que, a través de un tratamiento físico-químico especial de filtración y desinfección, permite que el agua sea apta para ser vertida al río Llobregat y, así, volver a integrarla en el ciclo con una calidad excelente.

La ERA tiene capacidad para producir más de 250 millones de litros de agua regenerada al día, un volumen equivalente a más de cien piscinas olímpicas diarias.

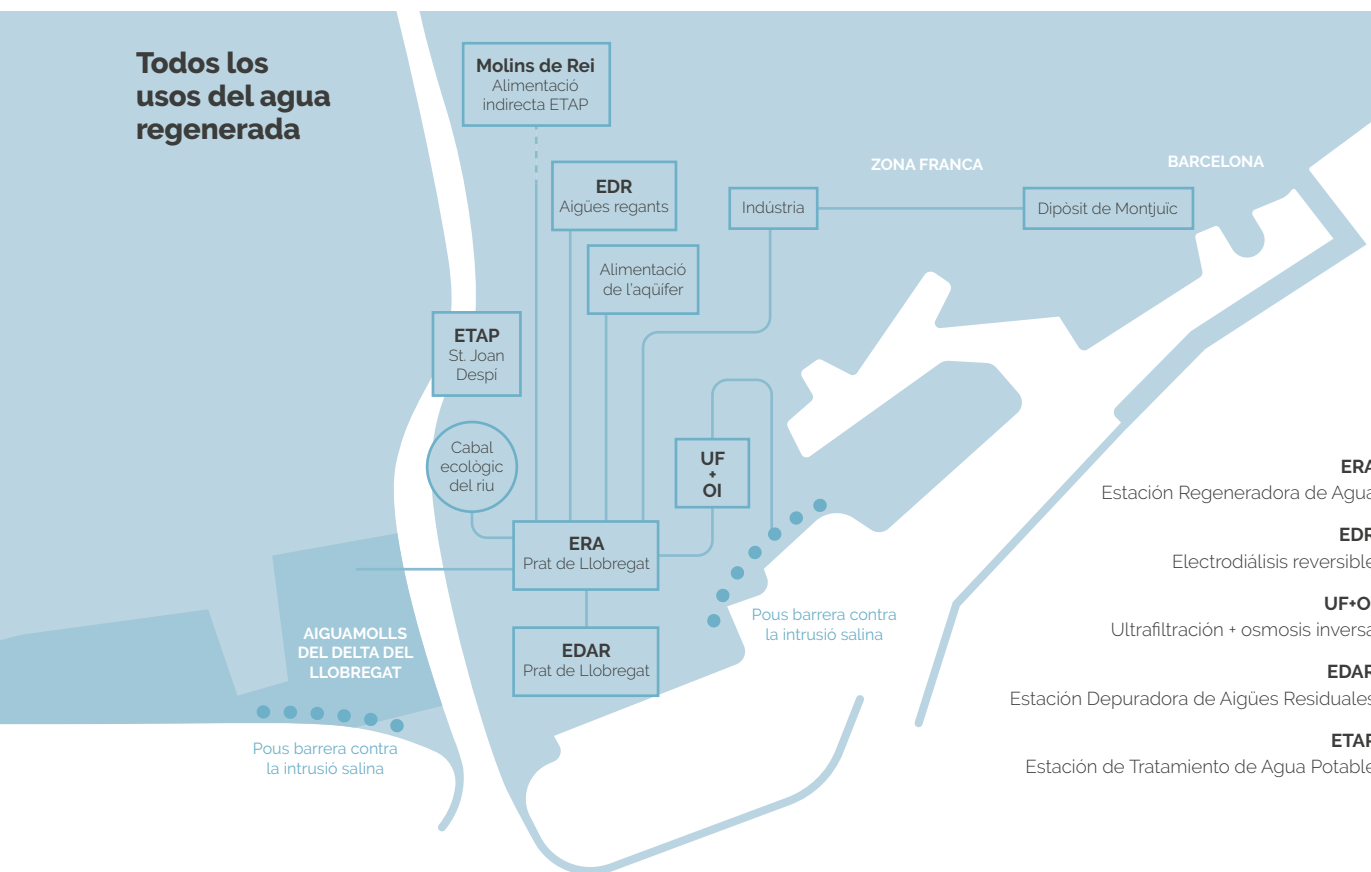


«**EL agua que regeneramos es de una calidad excepcional**».

Javier Santos, director de Explotación de Saneamiento de Aigües de Barcelona



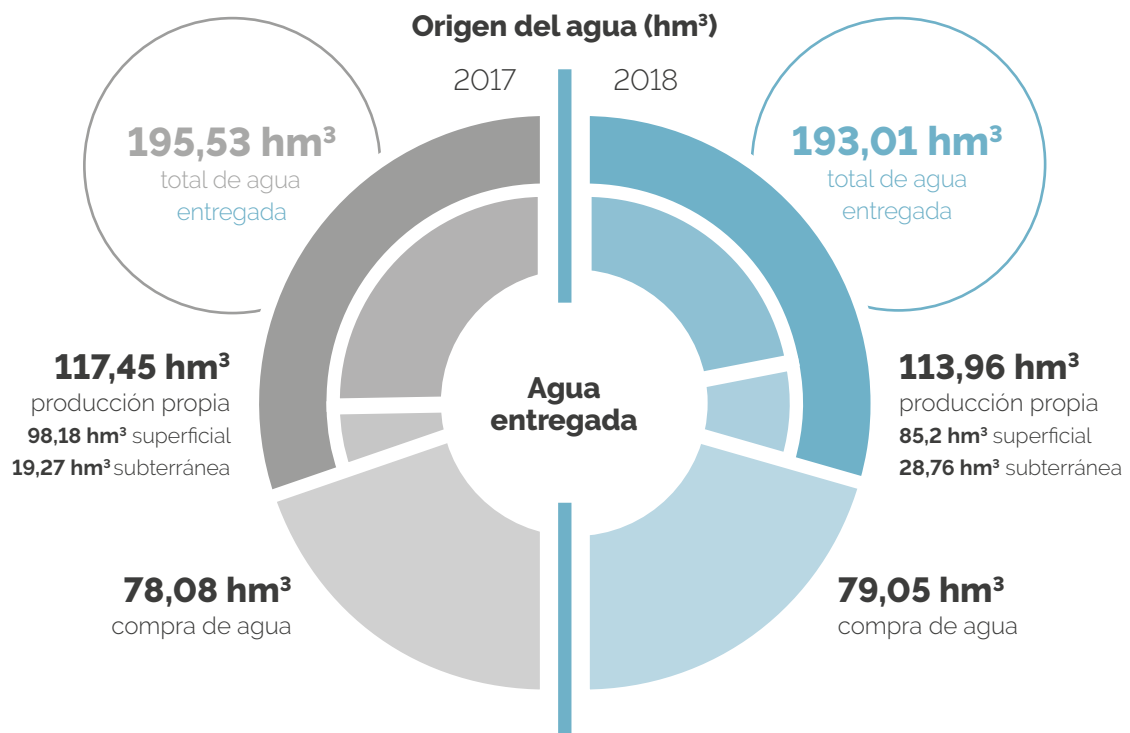
Estamos preparados para garantizar el abastecimiento de agua a través de la reutilización



El agua aportada al sistema de abastecimiento proviene tanto de instalaciones de producción propias como de compra de cau-

dales a terceros. A continuación se detalla la distribución de volúmenes aportados a la red de abastecimiento:

(303-1) (ODS 6)

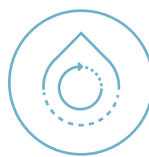


(303-1) (ODS 6)



28,62 hm³

2017 - 20,75 hm³
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga



278,33 hm³

2017 - 265,45 hm³
Cantidad total de agua tratada en EDAR

(303-3) (ODS 6, ODS 8, ODS 12)

REUTILIZACIÓN	2017	2018
Agricultura (m ³)	146.100	135.200
Medio ambiente (m ³)*	4.022.775	2.611.968
Uso recreativo (m ³)**	133.150	75.950
TOTAL (m³)	4.302.025	2.823.118***

* Para recuperar la laguna de La Murtra.

** Para regar campos de golf.

*** A causa del aumento de las lluvias durante 2018, la necesidad de agua reutilizada se redujo.

(306-1) (ODS 3, ODS 6, ODS 12, ODS 14)

CARGAS Y PORCENTAJE DE ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES A LAS EDAR	2017	2018
DBO5 de agua de entrada a EDAR (ppm)	462	397
DBO5 de agua de salida a EDAR (ppm)	11	13
Porcentaje de reducción de DBO5	98%	97%
DQO de agua de entrada a EDAR (ppm)	903	737
DQO de agua de salida de EDAR (ppm)	57	55
Porcentaje de reducción de DQO	94%	92%
Sólidos en suspensión (SS) del agua de entrada a EDAR (ppm)	471	387
SS de agua de salida de EDAR (ppm)	19	20
Porcentaje de reducción de SS	96%	95%
Nitrógeno de agua de entrada a EDAR (ppm)	78	69
Nitrógeno de agua de salida de EDAR (ppm)	37	33
Nitrógeno retirado (ppm)	41	36
Fósforo de agua de entrada a EDAR (ppm)	12	10
Fósforo de agua de salida de EDAR (ppm)	3	2
Fósforo retirado (ppm)	10	7

MATERIALES UTILIZADOS. CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS	2017	2018
Reactivos producción línea de agua. Tratamiento convencional (kg)	6.545.944	5.248.130
Reactivos producción línea de agua. Tecnologías avanzadas (kg)	5.466.355	5.822.987
Reactivos producción línea de lodos (kg)	656.219	575.303
Reactivos totales en ETAP (kg)	12.668.518	11.646.420
Reactivos depuración línea de agua (kg)	6.035.382	5.933.173
Reactivos depuración línea de lodos (kg)	1.958.543	1.532.718
Reactivos totales en EDAR (kg)	7.993.925	7.465.891

Garantizamos la máxima calidad

(103-2 Salud y seguridad de los clientes, 103-2 Marketing y etiquetado)

La **calidad del agua es la prioridad de Aigües de Barcelona**, por eso trabajamos con los niveles más elevados de seguridad. Nuestro laboratorio es un centro de referen-

cia a escala mundial que garantiza la óptima calidad del agua suministrada a los municipios que abastecemos.

Esta excelencia se alcanza gracias a los técnicos de gestión de calidad del agua en la red, que son la figura esencial en la vigilancia del sistema.

El laboratorio de Aigües de Barcelona, referente internacional

- > Certificación **ISO 22000**, que garantiza la inocuidad para el consumo humano del agua, igual que la de cualquier otro alimento.
- > Acreditación **ISO 17025**, máximo reconocimiento internacional que actualmente se otorga a un laboratorio de análisis.
- > Certificación de calidad **ISO 9001**.
- > Más de **1.100 controles diarios** de calidad del agua.
- > Un equipo de especialistas en la cata de agua de consumo vela por la **calidad organoléptica**.



Somos la primera empresa en España y una de las primeras del mundo en obtener la certificación ISO 22000 para asegurar la garantía sanitaria del agua

Realizamos un estricto control de los parámetros de calidad

(103-2 Salud y seguridad de los clientes)

Nuestro laboratorio es un centro de referencia a escala mundial que garantiza la óptima calidad del agua suministrada a los municipios que abastecemos, controlando to-

dos los parámetros exigidos por la legislación nacional y europea y, además, una serie de parámetros avanzados no regulados, para un control aún más completo del producto servido.

Aplicamos las tecnologías y los sistemas de control más punteros en cada momento para obtener agua de consumo de la mejor calidad y responder a la confianza de la ciudadanía



(416-1)

100%

cumplimiento de los parámetros con relevancia sanitaria



Grado de cumplimiento de parámetros indicadores (sin impacto sanitario)



Calidad físico-química del agua:

determinaciones físico-químicas conformes / total de determinaciones físico-químicas para el control de la calidad del agua · (100)

99,9%

2017 - **99,9%**



Calidad microbiológica del agua:

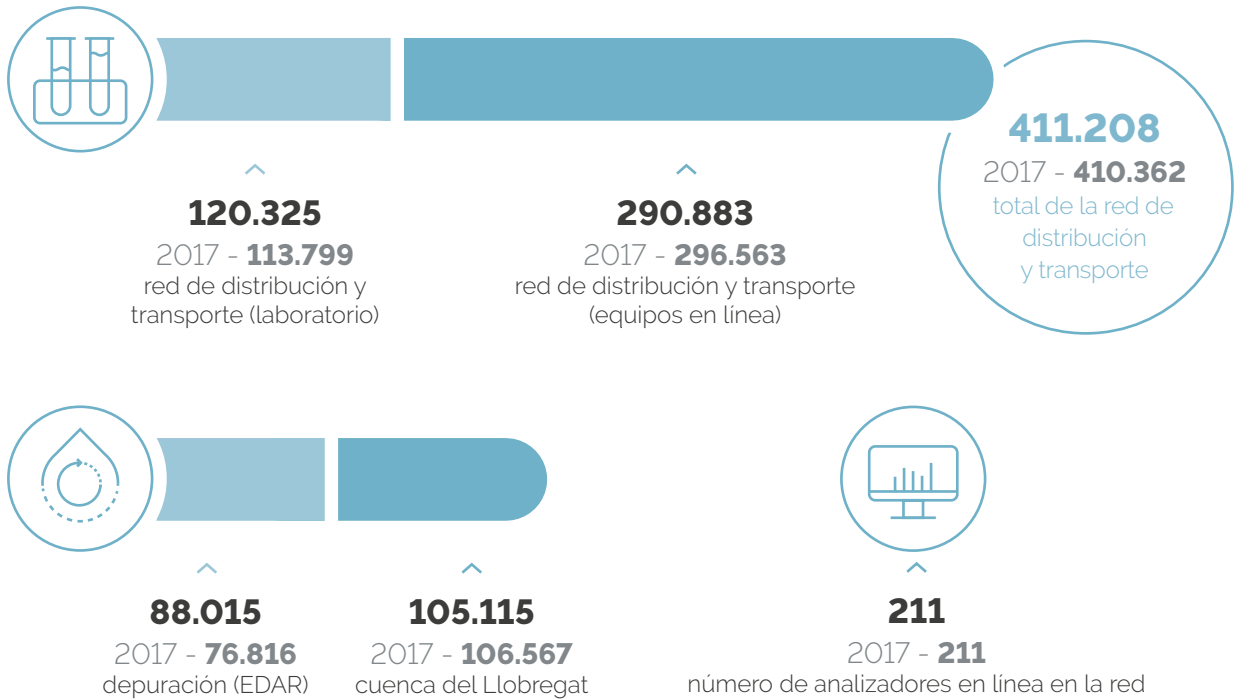
determinaciones microbiológicas conformes / total de determinaciones microbiológicas para el control de la calidad del agua · (100)

99,8%

2017 - **99,8%**

En 2018 aumentamos el número de controles realizados, siempre más allá de los controles que marca la ley

Controles realizados



¿Cuántos microplásticos encontramos en el agua?

El objetivo del proyecto Microplásticos es determinar la presencia de fragmentos plásticos de un tamaño que oscila entre 1 micra y 5 mm en aguas naturales y de consumo, así como en las aguas de captación utilizadas para el tratamiento y en el agua suministrada por la compañía.

El estudio piloto se ha realizado en la ETAP Sant Joan Despí en 2018. Las conclusiones preliminares indican que los niveles de microplásticos detectados son inferiores a lo que indicaban algunas fuentes y que el tratamiento que hace la ETAP permite disminuir la presencia de este contaminante en el agua.



Investigación e innovación



Aigües de Barcelona considera la **innovación como un pilar fundamental de la sostenibilidad**. Por eso, trabajamos permanentemente para innovar nuestros procesos y servicios

gracias a un buen equipo de profesionales. Llevamos a cabo numerosos proyectos de I+D nacional e internacional en colaboración con Cetaqua y múltiples centros de investigación.

La divulgación es una de las tareas más importantes que lleva a cabo el personal técnico de la Dirección de Calidad del Agua



Durante 2018 el laboratorio ha realizado:



11 publicaciones



18 presentaciones de trabajos en conferencias científicas



«**La experiencia de Aigües de Barcelona supone una fuente muy valiosa de conocimiento y experiencia**».

Irene Corbella, jefa del Servicio de Salud Ambiental. Subdirección General de Seguridad Alimentaria y Protección de la Salud. Agencia de Salud Pública de Cataluña

Aumentamos la eficiencia de la red de distribución de agua

(103-2 Agua)

El Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona es una pieza esencial para asegurar una gestión responsable. Trabaja de manera ininterrumpida los 365 días del año y las 24 horas del día con el fin de supervisar parámetros clave del servicio de abastecimiento, como aspectos de calidad y de gestión de incidencias.

La mejora de la **eficiencia hidráulica de la red es el resultado de un programa anual específico** que comprende varias líneas de actuación, tales como el diagnóstico precoz de fugas mediante la información que provee la sectorización o la aplicación de modelos de priorización de actuaciones de renovación de red y elementos de medida del consumo.

En 2018, el valor de la eficiencia hidráulica de la red ha sido del 85,04%, un 0,2% más que en 2017. Sin embargo, se sitúa 12 puntos por encima de la media del resto de empresas del sector, más aún si tenemos en cuenta el nivel de presión, que permite cumplir la garantía de abastecimiento directo de edificaciones de hasta 8 plantas.

El control preciso de los caudales de salida, la supervisión de la red y la inspección de los contadores ayudan a reducir las pérdidas



Si la eficiencia de la red es del 85,04 %, ¿dónde va el resto?



5,93%

pérdidas reales fruto de averías y pequeñas imperfecciones detectables solo mediante inspección de la red



0,09%

consumos derivados de la operación de la red, como la limpieza y la desinfección de tuberías y depósitos



8,84%

pérdidas aparentes fruto de la falta de precisión de los contadores y de fraudes o consumos ilegales

Aigües de Barcelona ha logrado el objetivo de llegar al 85,04 % de eficiencia en la red, 12 puntos por encima de la media del resto de empresas

Durante 2018, se han instalado un total de 47,1 kilómetros de red nueva en el ámbito de la distribución de agua en varias actuaciones de renovación, ampliación y refuerzo

60k: nace un nuevo proyecto

El punto culminante del Plan 85 llegó en 2017, cuando se superó el 85% de rendimiento, lo que significó el punto y seguido de un nuevo reto: el Plan 60k. Con esta implementación, se amplía hasta 2020 el compromiso de Aigües de Barcelona para reducir el agua no registrada en el equivalente al consumo necesario para abastecer a una ciudad de 60.000 habitantes.



«**Con el mantenimiento preventivo y las revisiones periódicas nos podemos acercar a una eficiencia del 100 %».**

Ángel Cuenca, operario

La telelectura, un servicio ágil y útil para los clientes

La innovación tecnológica nos ayuda a mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos y nos permite ofrecer un servicio más fiable y completo. En este sentido, la telelectura dota a los contadores de la capacidad de transmisión a fin de conocer los consumos de manera diaria y horaria en cualquier momento y desde cualquier lugar.

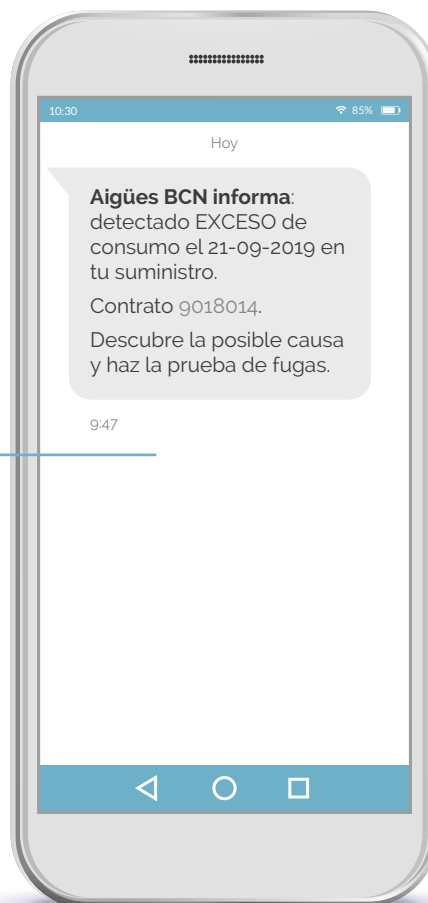
Los avisos de exceso de consumo y de escape aportan información importante y útil para los usuarios con el fin de resolver a tiempo un posible problema que pueda derivar en una factura inesperadamente elevada.

Nuestro objetivo es lograr una cobertura total de telelectura en 2022



363.541

contadores con servicio de avisos de telelectura





CIUDAD

Aigües de Barcelona se ha comprometido a realizar acciones para mejorar la biodiversidad del entorno y a incrementar el uso de energía verde. Trabajamos para reducir las emisiones de CO₂ y para mitigar los efectos del cambio climático. También tenemos un compromiso con los principios de la economía circular, que integramos en nuestra gestión, por ejemplo, con la implantación de ecofactorías. Fomentamos el trabajo en red y somos un agente activo en el desarrollo de la comunidad local.

Consideramos que detener la pérdida de biodiversidad es un deber y utilizar energía sostenible y limpia es imprescindible para unas ciudades más resilientes. Por ello, es urgente luchar contra el cambio climático y sus efectos, es imprescindible contribuir a reducir los residuos y, para conseguir el desarrollo sostenible, hay que establecer alianzas locales y globales.



Uno de los retos del siglo XXI es la **lucha contra el cambio climático**. Por eso, hay que reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, promover el uso de energías renovables y aumentar la eficiencia energética.

Los desastres naturales y los cambios meteorológicos, con sequías más severas, también hacen más frágil la gestión del agua como recurso, por lo que hay que tomar medidas de mejora y de adaptación.

Paralelamente, la calidad del agua de los ríos disminuye, debido a la actividad humana, y se pierden zonas (un 60% en los últimos 50 años). Por ello, **trabajamos para conservar la biodiversidad, ser energéticamente eficientes y autosostenibles**, reducir la cantidad de residuos, y fomentar su reutilización y reintegración en el ciclo a través de proyectos que fomentan la economía circular.

Aigües de Barcelona no tan solo **cuida** el entorno natural, sino también a **sus habitantes**. Invertimos en el desarrollo sostenible de las ciudades y llevamos a cabo tareas de sensibilización y educación para motivar el uso responsable del agua. Trabajamos conjuntamente con escuelas, organizaciones no gubernamentales, administraciones públicas, empresas y todo tipo de organizaciones para construir un mundo más justo y sostenible.

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

Esta visión se traduce en un amplio **programa de acción social**, educación y sensibilización, 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.

Ciudad. Visión del entorno, retos y objetivos

Aigües de Barcelona y entorno



Pérdida de biodiversidad

Creciente preocupación por la conservación del patrimonio natural y de la biodiversidad.

Desaparición de grandes cantidades de especies de la flora y la fauna silvestre.

Degradación de espacios de interés natural.

RETO

Desafíos que debemos lograr



Prevenir la contaminación, conservar y fomentar la biodiversidad y luchar contra el cambio climático.

OBJETIVOS 2020

Respuesta a los retos globales



Mejora de la biodiversidad

Promover acciones que protejan y mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Contaminación del aire y aumento de la temperatura

13%

de las emisiones de CO₂ del Estado español se concentran en Cataluña.

El **57%** de las emisiones de Cataluña se concentran en la provincia de Barcelona.

Afectación a la percepción organoléptica del agua.

(*)

Mejorar el comportamiento ambiental de la organización.

Energía verde

Aumentar un 10% la energía verde generada respecto a 2015.

Reducción de emisiones de CO₂

Reducir un 10% la emisión de CO₂ respecto a 2015

(correspondiente a 138.270,15 t CO₂-eq).

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



(*) El cambio climático en Cataluña: Tercer informe sobre el cambio climático en Cataluña.- ISBN 9788499653174 (IEC) - ISBN 9788439394488 (Generalitat de Cataluña)

TENDENCIAS Y RIESGOS
Aigües de Barcelona y entorno



Desastres naturales

Fenómenos meteorológicos derivados del cambio climático más frecuentes y de más gravedad, como las lluvias torrenciales.

RETO
Desafíos que debemos lograr



Adaptar y mitigar los efectos del cambio climático.

OBJETIVOS 2020
Respuesta a los retos globales



Plan sequía
Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Exceso y mal uso de residuos

Restricción de la obsolescencia programada de los productos.
Prohibición del uso de plásticos de un solo uso en el ámbito europeo para 2021.

Impulsar la reutilización de los residuos con el objetivo residuo cero.

Reutilización de arenas
Reciclar el 50% de las arenas generadas en las obras de canalización.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Fomento del trabajo en red

El desarrollo de las comunidades del territorio requiere la colaboración entre las empresas, las entidades y la Administración.

Ser un agente activo en el desarrollo de la comunidad local.

Alianzas y colaboraciones
Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Cifras destacadas

Energía



191.069.866 kWh

energía consumida en el ciclo integral del agua

18.667.976 kWh

energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás

174.144 kWh

energía producida por placas fotovoltaicas

Residuos



89%

residuos revalorizados generados en las depuradoras

17%

arenas reutilizadas para obras en la calle

Clima



40,6%

reducción de las emisiones de CO₂ respecto a 2015

120

vehículos
100% eléctricos

100%

energía consumida que proviene de fuentes de origen renovable

Sociedad



+134.000

participantes en acciones educativas y de sensibilización

82

entidades beneficiarias de colaboraciones y aportaciones económicas

+2,7 M€

contribución social

Entorno natural y biodiversidad



3

instalaciones en espacios protegidos (Red Natura 2000)

13

proyectos de mejora de la biodiversidad

18

estaciones de aguas residuales (EBAR) de control de los derrames al mar con sistema de alerta

Reutilización



2,6 hm³

agua regenerada devuelta al medio

75.950 m³

agua regenerada para uso recreativo

135.200 m³

agua regenerada para usos agrícolas



Contribuimos a luchar contra el cambio climático

(102-11, 103-2 Energía, 103-2 Emisiones, 103-2 Efluentes y residuos, 201-2)

El cambio climático es uno de los grandes retos de la sociedad actual, un reto global que afecta a la calidad de vida de las personas y la disponibilidad de recursos. Por la naturaleza de nuestra actividad, este problema nos afecta directamente. **Solo luchando contra el cambio climático conseguiremos suministrar agua de calidad** y, al mismo tiempo, contribuiremos a hacer de las ciudades entornos saludables y sostenibles.

Por ello, Aigües de Barcelona establece medidas y objetivos ambiciosos encaminados a conseguir importantes logros en la reducción de nuestra huella de carbono.

Seguimos apostando por las energías renovables, establecemos medidas de reducción del consumo de electricidad y de combustibles fósiles, y promovemos modalidades de movilidad sostenible, entre otras medidas.

Somos entidad firmante del Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad



Somos eficientes energéticamente

(103-2 Energía)

Trabajamos para mejorar la eficiencia energética de nuestros centros con dos objetivos: hacer frente al cambio climático y conseguir un suministro de energía seguro, sostenible y competitivo.

El consumo energético está asociado en gran medida a los requerimientos energéticos del ciclo integral del agua y la actividad que hay en nuestras oficinas.

Nuestro sistema de gestión energética está certificado según el estándar ISO 50001



39% reducción del consumo de gasoil respecto a 2017.

(302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

CONSUMO DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2017	2018
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	197.737.529	191.069.866
Consumo de gas natural (kWh)	94.482.850	64.371.476
Consumo de gasoil (kWh)*	461.000	281.474

CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	2017	2018
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	95.179.509	92.024.515
Consumo de gas natural (kWh)	13.066.884	10.728.517
Consumo de gasoil (kWh)*	280.766	212.561

CONSUMO DE ENERGÍA EN EL PROCESO DE DEPURACIÓN	2017	2018
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	102.558.020	99.045.351
Consumo de gas natural (kWh)	81.415.966	53.642.959
Consumo de gasoil (kWh)*	180.234	68.913

CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS	2017	2018
Consumo total de energía eléctrica (kWh)	3.289.253	3.358.198
Consumo de gas natural (kWh)	105.172	98.665
Consumo de gasoil (kWh)*	6.192	1.908

El consumo de gas natural en depuración es por cogeneración.

* Factor de conversión de litros/año de gasoil a kWh/año: factor 11,78 kWh/kg de gasoil (según la *Guía práctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)*, Versió 2013. Basado en el anexo 8 del informe *Inventario de gases de efecto invernadero de España. Años 1990-2011* (2013) y la densidad del gasoil C a 15 °C: 900 kg/m³ (Real Decreto 1088/2010).

Huella de carbono

(305-5) (ODS 13, ODS 14, ODS 15)

Aigües de Barcelona **se establece objetivos ambiciosos para reducir las emisiones de forma efectiva.**

Desde hace 7 años calculamos, de acuerdo con la norma ISO 14064, nuestra huella de carbono siguiendo la guía de la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC) y con una herramienta propia, Carboweb. Esta herramienta incluye una metodología específica para el ciclo integral del agua, desarrollada por el Centre Tecnològic del Agua (Cetaqua).

Hemos reducido nuestra huella de carbono en un 40,6 % desde 2015, superando el objetivo de reducción del 10 % marcado en el plan estratégico Aigües 2020

La minimización del impacto ambiental, la potenciación de energías limpias y el fomento de la economía circular se sitúan en el centro de la estrategia de Aigües de Barcelona. Por eso hemos implementado varias actuaciones para reducir la huella de carbono en nuestra actividad diaria.



Se habla mucho de la huella de carbono, pero se conoce poco qué significa y cómo se puede reducir. Hay que hacer más acciones para reducir las emisiones y hacer divulgación de los hitos que se vayan consiguiendo».

Maria Josep Batalla, jefe de Gestión y Desarrollo

¿Qué es la huella de carbono?

Es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociados a un producto o actividad. **Las emisiones de GEI se clasifican en tres niveles de alcance:**

Alcance 1 · 25,3%

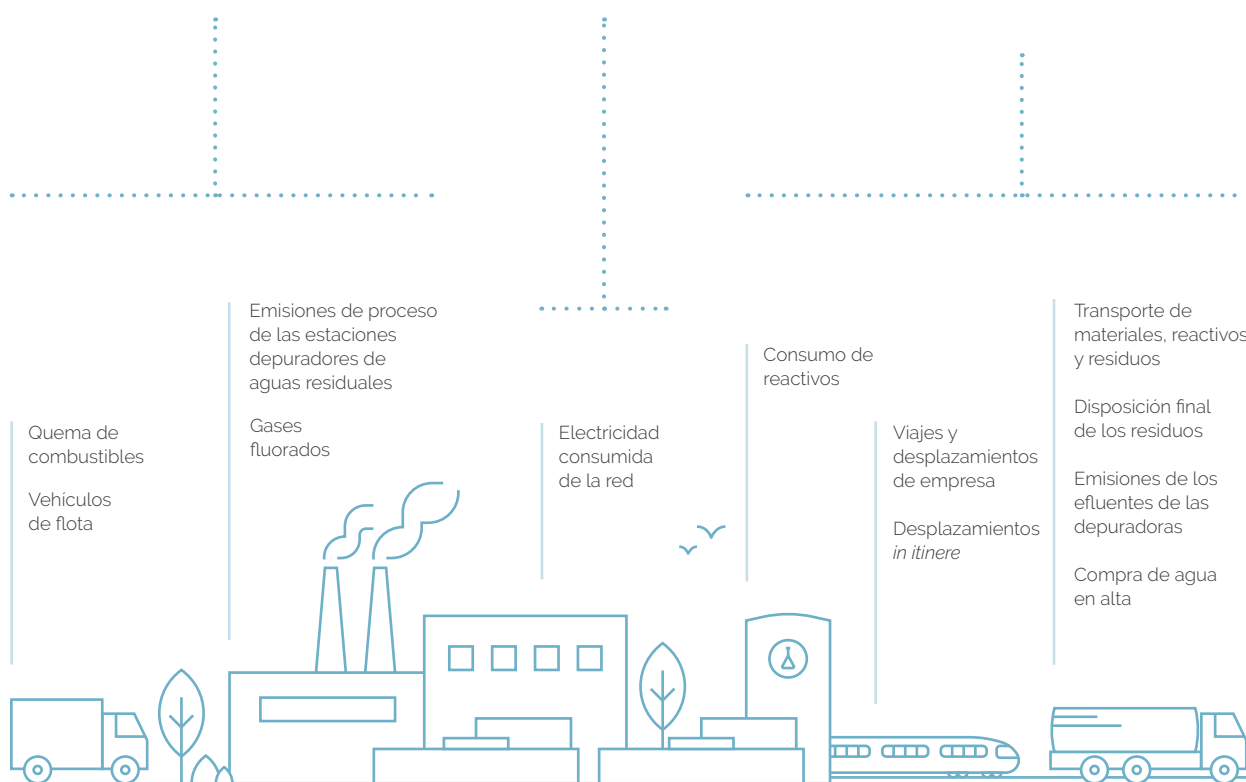
Emisiones directas de fuentes de propiedad o controladas por la organización.

Alcance 2 · 7,1%

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

Alcance 3 · 67,6%

Otras emisiones indirectas: actividades relevantes para el objetivo de la empresa sobre las que hay información fiable.



TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE 2018		Abastecimiento	Saneamiento	AB
Alcance 1	Combustibles fósiles, transporte propio y otros.	2.302	18.501	20.803
Alcance 2	Energía eléctrica.	1.472	4.323	5.795
Alcance 3	Transporte externo, tratamiento de residuos, materiales y materias primas, viajes <i>in itinere</i> , compra de agua en alta y emisiones del efluente	22.892	32.603	55.495
Total		26.666	55.427	82.093

Toneladas de CO₂ equivalente



25,3%
combustibles fósiles,
transporte propio y otros



7,1%
energía eléctrica



67,6%
transporte externo, tratamiento
de residuos, materiales y
materias primas, y otras



Estamos adheridos al Programa de Acuerdos Voluntarios para la Reducción de las Emisiones de Gases con Efecto Invernadero de la Oficina Catalana del Cambio Climático

Principales iniciativas impulsadas para reducir las emisiones de gases con efecto invernadero

Apuesta por la movilidad sostenible.

> Ampliación de la flota de vehículos eléctricos, certificada con el sello de calidad ambiental, para sustituir progresivamente los antiguos vehículos de combustión. **120 vehículos 100% eléctricos.**

> Cierre del Plan de Movilidad Vial (PMV), que define las líneas generales de la movilidad en Aigües de Barcelona, y redacción del Plan de Desplazamiento de Empresa para la sede de Aigües de Barcelona (Edificio de Collblanc).

> Teletrabajo: dirigido al personal técnico y administrativo del centro de trabajo para reducir las emisiones y favorecer la conciliación familiar.

Compra de energía libre de emisiones

> Casi el 100% de la energía comprada en el ciclo del agua tiene garantía de origen de fuente renovable.

Instalación de placas fotovoltaicas y pérgolas de captación fotovoltaica.

Huella hídrica

Por tercer año consecutivo, hemos calculado la huella hídrica de Aigües de Barcelona, la cual refleja el volumen total de agua dulce utilizada para ofrecer nuestros servicios. En 2018, Aigües de Barcelona ha vuelto a hacer extensivo el cálculo de la huella hídrica en el resto de las principales instalaciones que gestiona en el ciclo integral del agua.

La mayor parte de nuestra huella hídrica corresponde a la captación de agua de ríos y pozos en las plantas de potabilización, mayoritariamente destinada al consumidor final de agua



2,2 hm³
reducción respecto a 2017 de la huella hídrica de Aigües de Barcelona por la producción de agua devuelta al medio



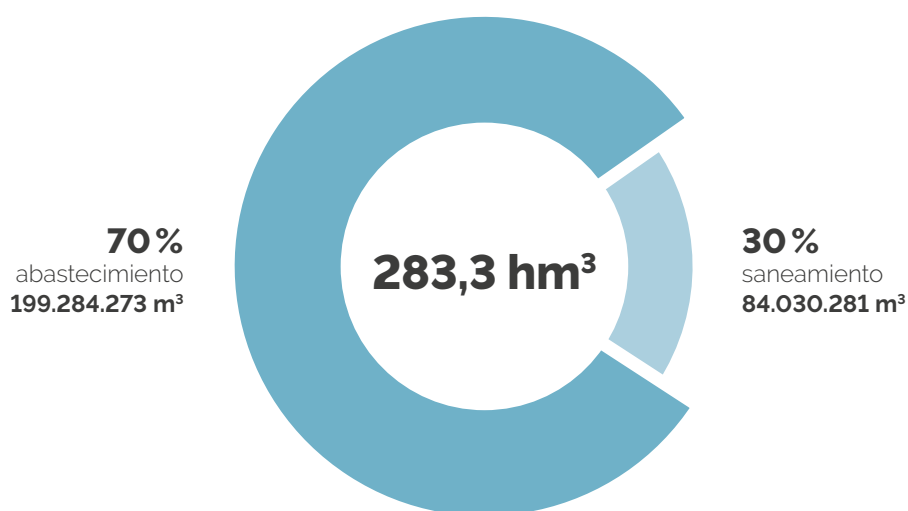
1,212 hm³
huella hídrica asociada al tratamiento de 1 m³ de agua potable

La huella hídrica refleja el volumen total de agua dulce utilizada para producir los bienes y servicios consumidos directa o indirectamente. De acuerdo con los criterios de la Water Footprint Network, en Aigües de Barcelona, el 70% se relaciona esencialmente con la

huella azul, es decir, con la captación de agua de ríos y pozos en las plantas de potabilización, que no se devuelve a las cuencas originales y que generalmente tiene como destino el consumidor final de agua. La regeneración de aguas residuales contribuye a reducir la huella hídri-

ca global del ciclo integral del agua, mientras que las 7 EDAR evitan la parte gris de la huella, relacionada con la cantidad de agua que sería necesaria para que el agua devuelta al medio tuviera la calidad de la de la cuenca.

Huella hídrica 2018



199.043.108 m³

huella hídrica azul
relacionada con el uso
consuntivo de agua dulce
(superficial o subterránea)



84.271.445 m³

huella hídrica gris
relacionada
con la calidad



(no aplicable)

huella hídrica verde
relacionada con
el agua de lluvia



99,2%

huella hídrica
directa



0,8%

huella hídrica
indirecta
2.203.119 m³





Una estrategia circular

(103-2 Energía, 103-2 Efluentes y residuos, 103-2 Cumplimiento ambiental)

Priorizamos la optimización de todos los recursos necesarios para llevar a cabo nuestra actividad y damos un segundo uso a los residuos que pueden convertirse en un recurso energético más limpio. Así apostamos por el establecimiento de una estrategia basada en la economía circular.

En este sentido, además de trabajar en la minimización de la generación de residuos y en su valorización, ponemos el foco en el reaprovechamiento con un **doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionados y reducir el consumo de recursos no renovables**.

Apuesta por la energía de origen renovable

(103-2 Energía, 302-1)

La **generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas** a los combustibles fósiles nos ayuda a reducir nuestra huella de carbono y dar una segunda vida a residuos que generamos en gran volumen.

Los **lodos de depuradora** son uno de los principales residuos generados en las EDAR, lo que suponía un importante problema ambiental a la hora de gestionarlos. Actualmente, hay tres EDAR que generan biogás a partir de este residuo, rico en materia orgánica. Las EDAR utilizan la energía producida por esta fuente alternativa en los mismos procesos de la planta, lo que reduce las emisiones de metano.

En nuestras depuradoras también apostamos por la **instalación de sistemas de generación de energía renovable**. En la ETAP Sant Joan Despi hay placas fotovoltaicas y una pérgola de captación fotovoltaica que alimenta los equipos de recarga de cinco vehículos eléctricos. En la misma planta, hay unas farolas que generan energía eléctrica mediante molinillos.

Apuesta por la economía circular, de depuradoras a ecofactorías

Aigües de Barcelona ha desarrollado un ambicioso proyecto para convertir las estaciones de aguas residuales en ecofactorías, con el objetivo de que en un futuro estas plantas sean autosuficientes y generen toda la energía necesaria para funcionar. Estas ecofactorías producirán energía aprovechando los residuos que se generan en los tratamientos de depuración, dispondrán de sistemas de producción de energías renovables y contarán con elevados e innovadores sistemas de eficiencia y aprovechamiento energético.

Se prevé que la primera de las ecofactorías comience a ser realidad en 2019 con el proyecto llevado a cabo en la EDAR del Baix Llobregat, principalmente en el vector agua (reutilización) y energía (eficiencia y producción).

Nuestras instalaciones generan energía eléctrica equivalente casi al 10 % de nuestro consumo eléctrico





Generamos biogás a partir de los lodos de depuradora, apostando por fuentes alternativas que reducen las emisiones de metano

(302-1) (ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13)

Energía eléctrica producida de fuentes no renovables

18.673.000 kWh

2017 - **28.794.200 kWh**
energía eléctrica producida por cogeneración mediante gas natural



Energía eléctrica producida de fuentes renovables

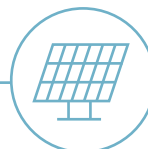
18.667.976 kWh

2017 - **19.007.047 kWh**
energía eléctrica producida por cogeneración mediante biogás



174.144 kWh

2017 - **156.946 kWh**
energía eléctrica de la planta fotovoltaica



Objetivo residuo cero

Aigües de Barcelona es consciente de la **necesidad de llevar a cabo una gestión responsable de los residuos**. Su correcta gestión es otro de los aspectos clave en nuestra estrategia de gestión ambiental. Por ello, emprendemos **acciones encaminadas a reducir el volumen total generado** y a incrementar su valorización.

Atendiendo a nuestra actividad, el volumen más elevado de residuos se genera en las ETAP y EDAR, instalaciones encargadas de potabilizar agua para casi 3 millones de habitantes y de sanear las aguas residuales generadas para casi 3,4 millones de personas.

Durante 2018 hemos revalorizado el 89% de los residuos generados en las estaciones depuradoras

Nuestros esfuerzos para reducir los residuos que generamos se centran en diferentes iniciativas innovadoras



Reutilización de la tierra extraída de las zanjas de obras

Seguimos colaborando con la empresa constructora Sorigué y con la Administración local en un proyecto pionero que tiene por objetivo la reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras de canalización. El proyecto se encuentra en fase de consolidación y quiere llegar al 50% de tierras reutilizadas en 2020.



17%
arenas de las zanjas reutilizadas en 2018

Semana Europea de la Prevención de Residuos

En 2018, Aigües de Barcelona ha participado en la Semana Europea de la Prevención de Residuos con el concurso «Las 3R tienen premio». El objetivo del concurso era promover la reducción de los residuos, compartir las ideas o iniciativas que llevan a cabo en casa los trabajadores y fomentar que otros compañeros puedan adoptar estas buenas prácticas para evitar o reducir los residuos. Asimismo, se buscaban también iniciativas para reducir los residuos que generamos en nuestros centros de trabajo e ideas de recetas de cocina de aprovechamiento.



Participación en grupos de trabajo Barcelona + Sostenible: Residuos

Como miembros del programa Barcelona + Sostenible, participamos activamente en el grupo de trabajo sobre residuos. Esta iniciativa del Ayuntamiento de Barcelona agrupa una red de más de 1.000 organizaciones comprometidas con la sostenibilidad ambiental, social y económica que construyen colectivamente una ciudad responsable con las personas y el entorno.



GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS ETAP (KG)	2017	2018
Arenas de desarenador: vertedero	207.380	985.876
Lodo deshidratado: otros	104.800	0
Lodo deshidratado: vertedero	13.680	0
Lodo secado: vertedero	34.800	72.000
Lodo secado: valorización	3.287.240	2.945.720
Desechos: vertedero	128.462	15.840
Desechos: valorización	640	8.140
Residuos líquidos	0	160.000
Aceites utilizados	135	32
Carbón activo saturado	310	300



GENERACIÓN DE RESIDUOS EN LAS EDAR (KG)	2017	2018
Arenas de desarenador: vertedero	3.874.360	3.689.180
Desechos: vertedero	3.690.460	3.486.050
Lodo deshidratado: vertedero	10.160	0
Lodo deshidratado: compostaje gris	0	0
Lodo deshidratado: agrícola	60.361.140	67.640.060
Lodo deshidratado: secado térmico	17.445.300	7.489.900
Lodo deshidratado: compostaje	0	1.799.390
Lodo secado: valorización térmica directa	1.044.780	740.750
Lodo secado: compostaje	3.278.210	1.172.870
Lodo secado: agricultura	240.560	175.100
Lodo líquido: entrada a EDAR	4.750.780	4.973.110
Lodo líquido: enviado a gestor	1.642.285.000	1.595.201.000

Protegemos y favorecemos la biodiversidad

Nuestra actividad depende directamente de los ecosistemas y de los servicios que estos nos proporcionan a lo largo de la gestión del ciclo del agua y, al mismo tiempo, nuestra actividad tiene un impacto directo en ellos. Por ello, tenemos la obligación de cuidar y preservar el entorno y promover la biodiversidad.

Nos preocupamos de forma global y en todos los ámbitos para colaborar en la creación de espacios saludables y de calidad. Trabajamos para reducir nuestro impacto sobre los espacios naturales y la biodiversidad.

Cuidamos los espacios naturales

Tres de nuestras **instalaciones están ubicadas dentro de espacios naturales sensibles**: dos (EDAR Begues y EDAR Gavà-Viladecans) se encuentran dentro de espacios de la Red Natura 2000 y una (EDAR Vallvidrera) está adyacente a un espacio natural protegido de la Red Natura 2000. Por eso, disponemos de una **estrategia de biodiversidad** focalizada en la protección y la calidad de estos espacios.



Restauración de ecosistemas clave del ciclo del agua



Educación y sensibilización



Prevención y control de amenazas e impactos



Potenciación de los servicios ecosistémicos en zonas urbanas



Naturalización de infraestructuras

Acciones de biodiversidad destacadas en 2018

Cuidamos los espacios naturales de nuestro entorno y sensibilizamos al equipo humano:

- > Adhesión a la campaña «Let's Clean Up Europe!» y limpieza del entorno del depósito de Finestrelles
- > Arreglo de la fuente de Sant Ramon del Parque de Collserola

Promovemos la biodiversidad en nuestras instalaciones:

- > Reajardinamiento del Jardín de Mariposas 2.0 de la ETAP Sant Joan Despí.
- > Colocación y seguimiento de cajas nido y refugios para páridos, búhos y mochuelos.
- > Control de especies invasoras de vegetación y fauna en la ETAP Sant Joan Despí, en la EDAR El Prat y en las instalaciones de Cornellà.
- > Alternativas al uso de fitosanitarios en la gestión de espacios verdes de las instalaciones.
- > Planes de biodiversidad en las instalaciones con la colaboración de la Fundación World Nature (Tenis Esplugues, Central Rellu, EDAR El Prat).

Promovemos la biodiversidad en nuestro entorno colaborando con otras entidades:

- > Participación en los grupos de trabajo Barcelona + Sostenible: Verde y Biodiversidad.
- > Proyecto Biobserva de observación de aves en nuestras instalaciones.

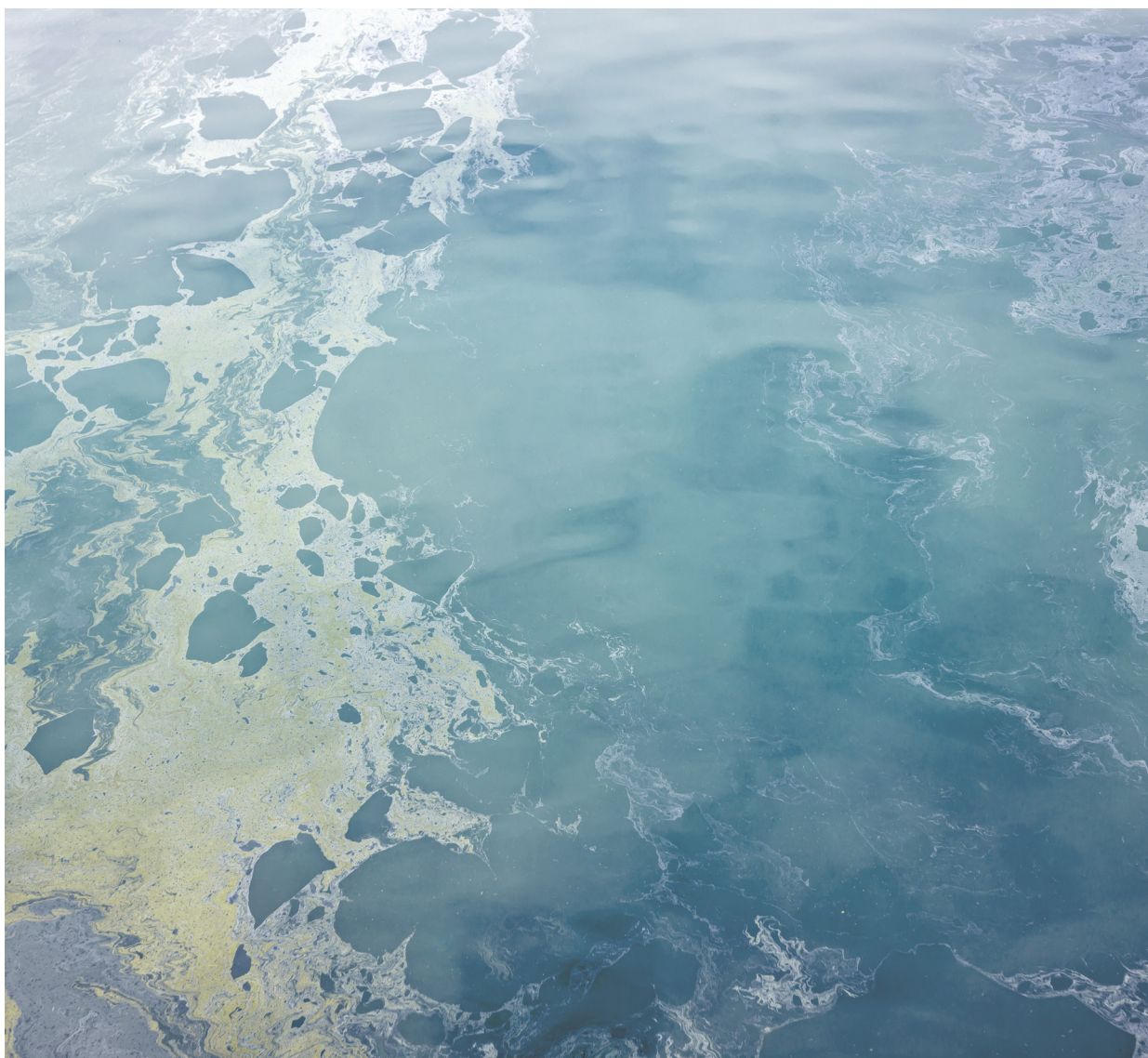
Control de derrames al mar

(103-2 Efluentes y residuos)

La **red de colectores** es responsable de transportar el agua a las estaciones depuradoras de aguas residuales, antes del proceso de tratamiento. Llevamos a cabo un mantenimiento y control exhaustivo del estado de estas instalaciones para asegurar su buen

estado y reducir al máximo fugas o derrames contaminantes al mar. Adicionalmente, nuestro sistema de alerta a las 18 estaciones de aguas residuales (EBAR) avisa de cualquier derrame que se pueda producir con el fin de resolver la situación de forma rápida y eficaz.

Los **emisarios submarinos** transportan las aguas residuales tratadas en las EDAR. Son efluentes que cumplen los parámetros de calidad del agua necesarios para el derrame mediante difusor mar abierto.



Sensibilizamos a la ciudadanía

(103-2 Comunidades locales)

Somos **gestores de un recurso valioso y escaso en la región mediterránea**. Gracias al aumento de la concienciación de la población de Barcelona y el área metropolitana en los últimos años, estamos entre los núcleos de población europeos con un menor consumo de agua por persona y día: 103,4 litros.

Aigües de Barcelona quiere seguir contribuyendo a este **empoderamiento ciudadano**, que es clave

para lograr un verdadero desarrollo sostenible, un reto global para toda la población, pero especialmente para los habitantes de los núcleos urbanos. Por ello, compartimos nuestros conocimientos y transmitimos a la sociedad los valores de respeto por el medio ambiente y por los recursos que nos ofrece el planeta.

El compromiso con la sociedad y con la **mejora de la calidad de**

vida de las personas nos ha llevado también a definir un amplio **programa de acción social**, a través del cual colaboramos con varios colectivos y entidades de la sociedad civil, apoyando a los colectivos más vulnerables.

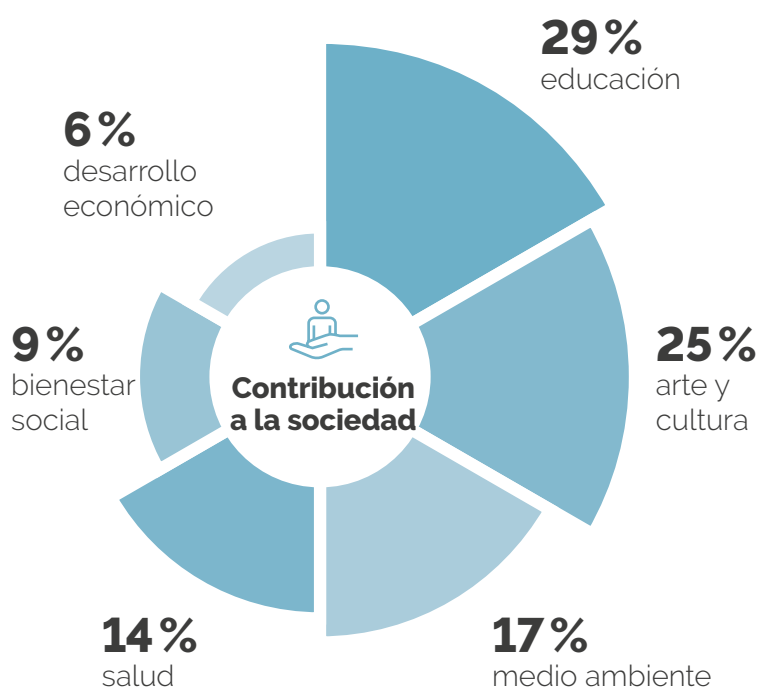
Con nuestras acciones de sensibilización contribuimos a hacer de Barcelona uno de los núcleos de población con menor consumo de agua de Europa



2,7 millones de euros en acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona

Durante 2018, hemos destinado a la sociedad 2,7 M€ en acciones de educación, sensibilización, desarrollo local, salud y bienestar de los ciudadanos del área metropolitana de Barcelona. Además, hemos aportado 3,6 M€ al Fondo de Solidaridad para ayudas a familias en situación de vulnerabilidad.

Tipos de contribución a la sociedad



Proyecto de arte urbano: Waterwall

En 2018 se firmó el convenio del proyecto Waterwall entre Aigües de Barcelona y el Ayuntamiento de Badalona, ofreciendo a jóvenes la posibilidad de participar en la creación de una pintura mural en el depósito situado en el barrio badalonés de Pomar.

El proyecto busca mantener las instalaciones de aguas de Barcelona en buenas condiciones, así como fomentar proyectos de participación ciudadana, en este caso acercando el arte urbano a los jóvenes y, al mismo tiempo, intentar evitar el vandalismo.

En el proyecto han participado Rebobinart, una entidad que pone el arte urbano al servicio de la dinamización social y cultural del espacio público, y el artista local Spoga, que ha guiado a los participantes en el proceso de creación y del mural.



Educación para un uso sostenible del agua



(413-1)

Invertimos en innovación para contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades; aseguramos el acceso al **agua para todos**, ayudando a los colectivos más vulnerables, y hacemos una importante labor de sensibilización y educación para motivar el uso responsable del agua y el cuidado del entorno. Durante 2018, hemos llegado a más de **134.000 ciudadanos** a través de **campañas de sensibilización** y **programas educativos**, donde compartimos nuestro conocimiento y transmitimos a la sociedad los valores de **respeto por el medio ambiente** y por los recursos que nos ofrece el planeta.



134.000

ciudadanos sensibilizados el 2018

Más de 23.000 ciudadanos han podido sentir los efectos del cambio climático a través de un viaje en el tiempo con la experiencia virtual The Zone of Hope



(413-1)

Campañas y recursos educativos destacados en 2018

+4.000
alumnos

- > **The Zone of Hope, otro futuro es posible.** Experiencia virtual que tiene por objetivo concienciar a la ciudadanía sobre los efectos del cambio climático. El proyecto pone la innovación al servicio de la sensibilización ciudadana respecto a este problema ambiental.
- > **Colección «Memorias del distrito».** Una mirada a los diez distritos de Barcelona para contar historias de los barrios, a través de los testimonios reales de los vecinos y vecinas, y dar a conocer su identidad.



Programas educativos

7.516
escolares
participantes

22.730
visitas escolares

5.120
alumnos

4.299 **689**
escolares adultos

- > **Aqualogia.** En el aula de la escuela, mediante experimentos y dinámicas con herramientas digitales, los alumnos de primaria se acercan al agua y se fijan en las diferentes etapas de su ciclo integral, que incluye el natural y el urbano. De esta manera conocen mejor este recurso natural, toman conciencia de su importancia y aprenden a hacer un consumo responsable.
- > **Programas educativos en el Museo de las Aguas.** Los alumnos han podido descubrir cómo funciona la gestión del agua y aprender los valores asociados a la sostenibilidad y al respeto por los recursos naturales.
- > **Visitas escolares a la planta potabilizadora de Sant Joan Despí.** Van dirigidas a alumnos de primaria, secundaria, bachillerato, ciclos formativos y universidad.
- > **Programa «Compartimos un futuro».** En colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona, ayudamos a concienciar sobre las responsabilidades en la utilización de recursos, el medio ambiente y, especialmente, el ciclo del agua.
- > **Visitas y actividades guiadas** para adultos y escolares a la estación de regeneración de agua y a las diferentes estaciones depuradoras. Se organizan también actividades específicas, como «Los dos cauces del río Llobregat», para conocer la depuradora de El Prat de Llobregat y los espacios naturales del río.
- > **Actividades en el aula para alumnos de primaria y ESO.** «Agua limpia» y «Conoce mejor el agua!» son propuestas dinámicas y experimentales para introducir los alumnos en la nueva cultura del agua.



Alianzas y cooperación para un futuro sostenible

Queremos **extender nuestro compromiso por la sostenibilidad** más allá de la propia organización, sumando con todos los agentes con los que nos relacionamos para avanzar de una manera más efectiva y cohesionada.

Conscientes de la gran responsabilidad de la actividad de la compañía y teniendo presente el papel de Aigües de Barcelona, que supone más que conseguir que el agua llegue al usuario, sabemos que el diálogo continuo con los grupos de relación es imprescindible.



82

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



306.626,20 €

valor de los 8 proyectos locales patrocinados

Generamos espacios de intercambio para tratar cuestiones relativas a todos los ámbitos donde tenemos incidencia. Mantenemos una escucha activa y un diálogo abierto con los diferentes grupos de relación para generar valor compartido en beneficio de la sociedad



El Foro de Diálogo supone una ocasión única para hablar de manera fluida con el proveedor de un servicio tan esencial como el abastecimiento de agua. Con otros operadores eso no pasa; cuesta mucho más llegar».

Dolors Bascompte, de la Coordinadora de Usuarios de la Sanidad, Salud, Consumo y Alimentación

Tejido asociativo

También **formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas, y participamos en varios proyectos e iniciativas en el ámbito local**, que permiten sumar valor para lograr objetivos más ambiciosos.

(102-12, 102-13)



Instituto Cerdá

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 de la sostenibilidad. El presidente de Aigües de Barcelona, Àngel Simón, forma parte del patronato del Instituto y la compañía forma parte de la comisión Servicio de Apoyo a la Gestión de Crisis (SSGC).



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 abastecimiento de agua y saneamiento.



ASAC

La Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña es una asociación que tiene como 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.



CUADLL

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



Xarxa Nust

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

**Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**



Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña

Es la entidad que vela por que la actividad profesional de los colegiados responda a las necesidades de la sociedad, garantizando el cumplimiento de la buena práctica y las obligaciones deontológicas.



22@Network

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 las organizaciones empresariales más comprometidas con la responsabilidad social a promover un salto cualitativo y cuantitativo de la RSE 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 se encuentra adherida a la plataforma EsAgua desde 2017, como entidad comprometida con la reducción de la huella hídrica.



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 ética de las profesiones, la bioética, la ética de los medios de comunicación, la responsabilidad social corporativa y las estrategias educativas para la divulgación de la ética.



DIRSE

Directivos de la compañía forman parte de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE) desde sus inicios, creada para fomentar el liderazgo de los directivos y los profesionales de la RSE.



Acuerdos Voluntarios. Oficina Catalana del Cambio Climático

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



Red Pacto Mundial España

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, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Acciones de patrocinio

Durante 2018, cabe destacar la creación del **Comité de Patrocinios**, que regula y supervisa la política de patrocinio, mecenazgo y colaboración en actividades de interés social y cultural, favoreciendo los proyectos que fomenten nuestros valores, y que estén relacionados con el ciclo integral del agua y el desarrollo sostenible.

En 2018 hemos patrocinado acciones y proyectos por un valor total de 306.626 €

Los grandes ejes de la política de patrocinio, mecenazgo y colaboración son:



Agua



Ciudad



Personas







PERSONAS

Las personas son un eje estratégico para Aigües de Barcelona. Queremos estar al lado de los ciudadanos, los trabajadores y los proveedores apostando por la proximidad y el diálogo. Compromisos como el acceso al agua, la seguridad y la salud, y la igualdad y la diversidad son parte de nuestra razón de ser. De la misma manera, trabajamos para transmitir estos principios a nuestra cadena de suministro.

El **último decenio** ha estado marcado por la crisis económica, el envejecimiento de la población, tanto en Cataluña como en España, y un descenso en las inversiones sociales. Estos hechos han propiciado **más desigualdades sociales**, económicas y de género. La situación actual de recuperación da margen para reorientar las políticas y avanzar en las dimensiones económica, social y ambiental, aunque queda un largo camino por recorrer.

La gestión de un **bien público y esencial como es el agua** hace que Aigües de Barcelona trabaje

con elevados niveles de excelencia y **se asegure de que sea accesible para todos**. Nuestros valores, nuestra cultura y el estricto cumplimiento de la normativa vigente son los medios para alcanzar los objetivos de una forma más sostenible, respetando el entorno donde operamos, entendiendo las necesidades de los ciudadanos y fomentando el desarrollo local y el respeto a la igualdad y la diversidad de las personas.

Nuestro activo principal, las personas, nos hace esforzarnos por conseguir un **puesto de trabajo digno e inclusivo**, dando respuesta a los

retos actuales en el ámbito laboral, como un puesto de trabajo seguro con cero accidentes, la motivación e implicación del equipo humano, la desconexión laboral y la igualdad de género real.

La **satisfacción del cliente**, por otra parte, nos hace actuar con **transparencia y ética**, dando respuesta a los cambios normativos y legislativos. Con el objetivo de generar un impacto positivo en el territorio, incentivamos el crecimiento económico local a través de la compra a proveedores locales y extendemos la RSC a lo largo de la cadena de valor.



Personas. Visión del entorno, retos y objetivos

TENDENCIAS Y RIESGOS Aigües de Barcelona y entorno



Vulnerabilidad social y económica

23,8%*

tasa de riesgo de exclusión social, estancamiento de la pobreza

Ley de Pobreza Energética

* Tasa de riesgo de pobreza en Cataluña (AROPE)

RETO

Desafíos que debemos lograr



Incrementar el compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad económica.

OBJETIVOS 2020

Respuesta a los retos globales



Acceso al agua

Garantizar el acceso al agua a todas las familias del área metropolitana en situación de vulnerabilidad.



Cambios normativos y legislativos

Reglamento General de Protección de Datos

Nueva directiva de aguas de consumo: Real Decreto 902/2018

Nuevos requerimientos mínimos de calidad para la reutilización de aguas regeneradas

Proyecto de orden ministerial de regulación de la vida media de los contadores

Afrontar de forma proactiva y positiva los riesgos derivados de un entorno normativo cambiante y complejo.

Satisfacción del cliente

Mejorar un 5 % la percepción global de la satisfacción con Aigües de Barcelona de en 2015 (7,4).

Mejorar un 5% el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona en 2015 (7,1).

Satisfacción del proveedor

Mejorar un 10% la satisfacción de los proveedores en la relación con Aigües de Barcelona en 2016.

Compra local y sostenible

Aumentar un 10% el volumen de compra realizada con criterios de sostenibilidad en 2016.



TENDENCIAS Y RIESGOS
Aigües de Barcelona y entorno



Bienestar personal y seguridad y salud laboral

Según la Organización Mundial de la Salud, la ansiedad y la depresión serán la primera causa de baja laboral en España en 2020.

Según el IDESCAT, los accidentes laborales con baja aumentan ligeramente en Cataluña desde 2012.

RETO
Desafíos que debemos lograr



Reducir el índice de siniestralidad y absentismo. Retener el talento y fomentar el sentimiento de pertenencia.

OBJETIVOS 2020
Respuesta a los retos globales



Reducción de accidentes

Reducir un 20% el índice de gravedad de accidentes en 2015 (0,51).
Reducir un 20% el índice de frecuencia de accidentes en 2015 (13,42).

Clima laboral y bienestar personal

Ampliar las medidas de bienestar personal al 70% de la plantilla.

Trabajo de colaboración

Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre el equipo humano.



Sensibilización social en el ámbito de la igualdad

Incremento del rechazo por los casos de violencia de género en los medios de comunicación tradicionales.

Consenso transversal de los partidos políticos para llevar a cabo cambios profundos.

Fomentar la presencia de las mujeres en los órganos representativos de Aigües de Barcelona e impulsar su desarrollo.

Igualdad de oportunidades

Lograr una presencia del 35% de mujeres en cargos directivos o de mando.



Cifras destacadas

Igualdad de oportunidades



1.057
trabajadores

33,33%
mujeres en cargos directivos
y de mando

40%
mujeres en el Comité de Dirección

24
personas con diversidad funcional

7,93%
brecha salarial

Bienestar de las personas



63,29%
personas con medidas
de bienestar personales

4,43%
índice de absentismo

12
accidentes con baja

7,54
índice de frecuencia

0,27
índice de gravedad

Compra sostenible y de proximidad



74,21%
compra local

+197 M€
destinados a la compra local

17
licitaciones con criterios
sociales y ambientales

Servicio de calidad



99%
disponibilidad del servicio

7,73/10
índice de satisfacción del cliente

23
municipios con Carta de Compromisos
(795 indemnizaciones
por incumplimiento)

Alianzas y cooperación



9
acciones de voluntariado
con 113 participaciones

22
protocolos de pobreza
energética con ayuntamientos

25
visitas a entidades
asociativas ciudadanas

8
convenios y colaboraciones
con el tercer sector

Acceso al agua



13.781
familias con tarifa social

24.922
familias acogidas al Fondo de Solidaridad

2.892.313
personas servidas
de agua potable



Agua para todos

(103-2 Impactos económicos indirectos, 203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

El **derecho de acceso al agua es fundamental para una vida digna** y vital para el ejercicio de muchos otros derechos humanos, como la salud. Por ello Aigües de Barcelona establece este derecho como una prioridad. Nuestro compromiso se muestra en una gestión transparente, participativa y sostenible del ciclo integral del agua.

Nos esforzamos para garantizar que las personas tengan acceso a agua potable, con una atención especial a los colectivos más vulnerables de la sociedad, y trabajamos para dar un servicio con las máximas garantías de calidad y para satisfacer las expectativas de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona. Así pues, ponemos al alcance de la ciudadanía varias ayudas que garantizan el acceso al agua para todos.

Respetamos, promovemos y protegemos el derecho humano de todas las personas al acceso al agua y al saneamiento



2.892.313

población servida de agua potable



3.342.000

población servida con la depuración de aguas residuales



Tipos de clientes



1.234.639
hogares



146.679
comercios



47.096
comunidades de vecinos



10.981
servicios municipales



8.306
industrias

«**Aigües de Barcelona ha demostrado una gran sensibilidad hacia los colectivos más vulnerables y nos ha facilitado mucho el trabajo a los técnicos de servicios sociales, que normalmente vamos muy sobrecargados**».

Tatiana González, del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castelldefels

Bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro de agua a las personas en situación de vulnerabilidad

(203-2) (ODS 1, ODS 8, ODS 10)

Fondo de Solidaridad

En 2012 pusimos en marcha ayudas para hacer frente a la crisis económica, que garantizan el suministro de agua a todos, en especial a las personas que no tienen capacidad económica para pagarla, a través del **Fondo de Solidaridad**. Con este mecanismo se rebaja el importe de las facturas de

agua a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad y se les garantiza el suministro.

Con este compromiso **nos avanzamos a dar cumplimiento** a la Ley 24/2015, de 29 de julio, que establece que las empresas suministradoras de agua potable, electricidad y gas no pueden interrumpir

los suministros por motivo de impago a las personas o familias en situación de riesgo de exclusión social, con la firma de 22 convenios firmados con los ayuntamientos del área metropolitana para luchar contra la pobreza energética.



24.922

familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad desde 2012



22/23

protocolos con ayuntamientos firmados para actuar contra la pobreza energética



12,9 M€

otorgados al Fondo de Solidaridad desde 2012 (3,6 M€ contabilizados en 2018)

Garantizamos el suministro de agua y rebajamos el importe de las facturas a familias en situación de vulnerabilidad



Tarifa social en el agua para pensionistas y personas en paro

La tarifa social está **orientada a las personas pensionistas y en paro** y otros colectivos que también necesitan protección. Se les aplica una bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua siempre que no superen el consumo de 100 litros por persona y día (límite establecido de acuerdo con el segundo tramo de consumo de agua)..

Bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua siempre que no se supere el consumo de 100 litros por persona y día*



13.781

familias acogidas a la tarifa social



325 M€

bonificados en 2018



0

cortes por situación de vulnerabilidad

Flexibilidad en los pagos

Contamos con mecanismos de flexibilización, dirigidos a todos, como la concesión de aplazamientos o el pago a plazos adaptado a cada caso.



1.908

familias que han disfrutado de aplazamientos en el pago de la factura



700

familias a las que se ha fraccionado el pago de la factura

Disponemos de mecanismos de flexibilidad para todos los que quieran pagar más cómodamente

* Para poder acceder a esta tarifa, se tiene en cuenta el nivel de renta.

Bonificación por más de 3 personas

Aigües de Barcelona adapta las tarifas a la realidad social que nos rodea. Por eso hemos reducido la dimensión de las unidades de convivencia básica de 4 a 3 personas. Las viviendas que acrediten la convivencia de 4 personas o más pueden solicitar la bonificación por más de 3 personas, consistente en la ampliación de tramos de la tarifa del agua y del canon del agua.



+20.400

familias acogidas a la bonificación (+15,5%, respecto a 2017)



Empoderamos a la ciudadanía a través del diálogo y la proximidad

Queremos empoderar a la ciudadanía para que tome las mejores decisiones a la hora de consumir los suministros básicos, como el agua, el gas o la electricidad. Es la mejor manera de ahorrar y ser más respetuosos con el medio ambiente y los recursos que tenemos disponibles. Por este motivo, colaboramos con iniciativas que permiten compartir conocimiento para avanzar como sociedad.

Proyecto Confianza

De la mano del Proyecto Confianza de La Caixa, hemos asesorado a más de 150 personas en situación de riesgo de exclusión social sobre las bonificaciones existentes y sobre cómo hacer un consumo eficiente y responsable del agua.

Talleres sobre el uso responsable del agua, factura y bonificaciones

En 2018 hemos realizado varios talleres a diferentes colectivos sociales, como comunidades de marroquíes, FAGIC (Federación de Asociaciones Gitanas de Cataluña), asociaciones de vecinos, casas regionales, la OMIC de Montgat, entre otros.

Proyecto A-porta

Durante 2018, hemos continuado participando en el desarrollo de las fases del Proyecto A-porta, iniciado por la Fundación CONFAVC, con la colaboración de socios como Aigües de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona. El objetivo del proyecto es asesorar a hogares en temas de eficiencia energética y consumo responsable.

Formamos personal técnico de servicios sociales y de la Diputación de Barcelona para que asesoren a los ciudadanos sobre la factura del agua

Este 2018 hemos seguido impartiendo cursos para ayudar a entender la factura del agua a los técnicos de la Diputación de Barcelona y de servicios sociales del municipio de Sant Feliu de Llobregat. En estas sesiones se explican tanto los conceptos que incluyen las facturas como las bonificaciones existentes, para que puedan asesorar a las familias económicamente vulnerables.

Ofrecemos un servicio de calidad

(102-44, 103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

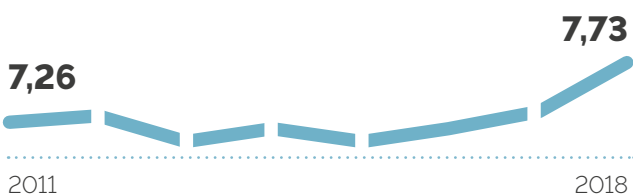
La atención al cliente de Aigües de Barcelona se basa en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad, la comunicación, la responsabilidad y la innovación



Los ciudadanos **son el centro de las actividades de Aigües de Barcelona**. Superar sus expectativas con la calidad y la excelencia de servicios es un objetivo permanente de nuestra organización. Ofrecemos un producto de calidad y una atención y un servicio al cliente basados en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad, la comunicación, la responsabilidad y la innovación.

La vocación de proximidad y la voluntad de ofrecer soluciones a los clientes se traduce en una **amplia diversidad de canales de atención**. A través de este diálogo activo, la organización es capaz de dar una respuesta rápida y eficiente a sus requerimientos, proporcionando un servicio y una experiencia excelente que, además de cumplir los requisitos legales, esté de acuerdo con sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos.

La satisfacción global con el servicio experimenta una mejora importante y obtiene la valoración más elevada de toda la serie histórica



7,73/10

índice de satisfacción de los clientes

Expectativa del servicio

8,1% Peor de lo que esperaba
4,4% NS/NC
14,2% Mejor de lo que esperaba
73,3% Como esperaba

1,4% Peor
11,3% NS/NC
8,1% Mejor
79,2% Igual

Evolución del servicio

El 87,5 % de los clientes han visto cubiertas sus expectativas, y el 79,2 % considera que el servicio es igual que el año anterior

Comprometidos con los clientes



Llevamos a cabo un seguimiento del tipo de consultas recibidas a través de nuestros canales de comunicación con el **objetivo de dar una respuesta rápida y positiva** que nos ayude a satisfacer las necesidades de todo el mundo. El número de **contactos** de clientes en 2018 ha sido de **1.162.038**, cifra que supone un aumento del 12,34% respecto a 2017. Este aumento se concentra a través del **canal de la Oficina en Red**, gracias a las diferentes opciones que ofrece esta plataforma.

(103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

Nuestro ferviente **compromiso con la calidad** del servicio se ve reflejado a través de **la Carta de Compromisos**, elaborada en consenso con el Área Metropolitana de Barcelona, que establece la compensación económica que hemos de aportar si no los cumplimos.



Carta de Compromisos



23
municipios



1.447.725
clientes con Carta de Compromisos



795
indemnizaciones por Carta de Compromisos

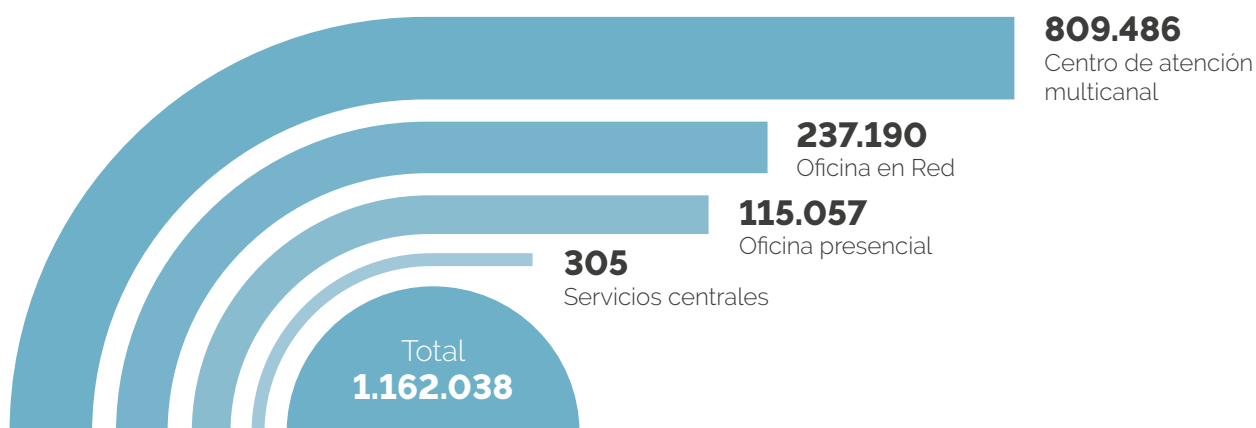
Nos comprometemos a...	Si no, te compensamos con...
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contactar en un máximo de 24 horas después de la reclamación. 	12 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar las tareas necesarias en las instalaciones interiores el día y la hora concertados. 	10 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalar el equipo de medida en un máximo de 4 días laborables una vez formalizada la solicitud. 	15 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar y responder a la reclamación en un máximo de 10 días. 	12 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar los errores de lectura en las facturas. 	15 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar mediante nota en el buzón o mensaje en la factura si detectamos un consumo por encima de lo habitual. 	12 €
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer de manera inmediata las gestiones comerciales más habituales: cambio de titular, duplicados de facturas, actualización de datos... 	10 €

(103-2 Gestión de la reputación y la comunicación)

Los clientes requieren cada día un nivel más alto de información y diálogo con la organización. Nuestra voluntad de ofrecer soluciones nos acerca a ellos a través de una amplia diversidad de canales de atención.

Adaptamos las comunicaciones con los clientes a través del uso de las nuevas tecnologías, para favorecer un contacto permanente

Contactos gestionados a través de los canales de atención al cliente



10.370

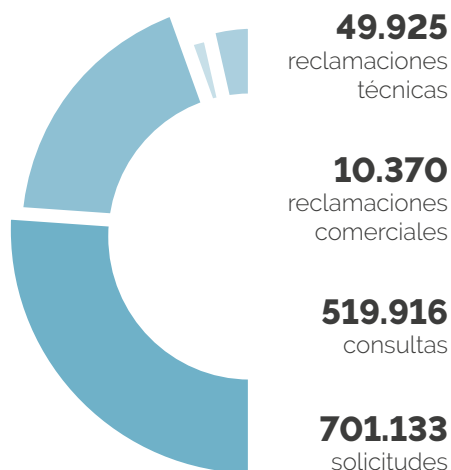
reclamaciones generadas durante el año



10.259

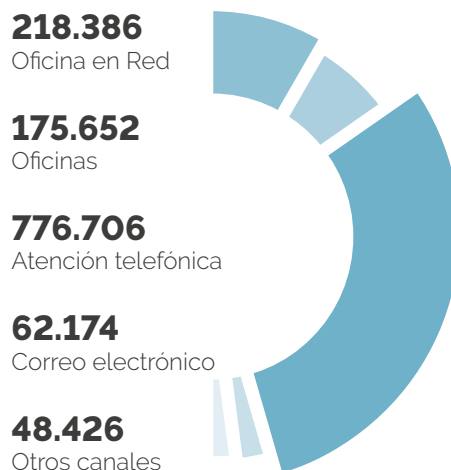
reclamaciones comerciales resueltas y cerradas

Requerimientos por tipo



1.281.344
requerimientos totales

Requerimientos por canal



Customer Counsel, mediación entre el cliente y la empresa

(102-44)

El Customer Counsel permite defender y proteger los derechos de los clientes y ayuda a identificar oportunidades de mejora

Potenciamos el diálogo y el compromiso con nuestros clientes a través del **Customer Counsel**, una plataforma de diálogo honesto, que tiene la misión de **resolver, usando la mediación, los conflictos entre los clientes y Aigües de Barcelona**, y que permite mejorar la calidad de nuestros servicios.



Oficina del Customer Counsel



Características del sistema Customer Counsel



Reclamaciones

Customer Counsel



79%
reclamaciones
relacionadas con el
ciclo comercial



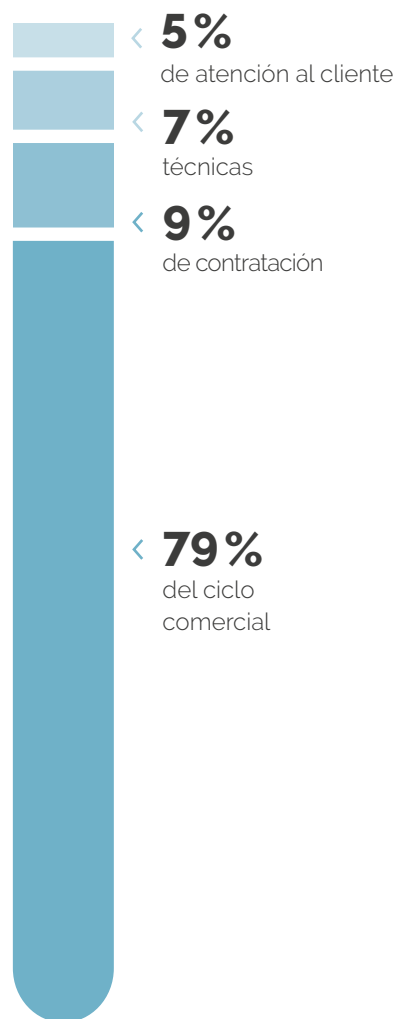
98%
casos resueltos
a través de la
mediación



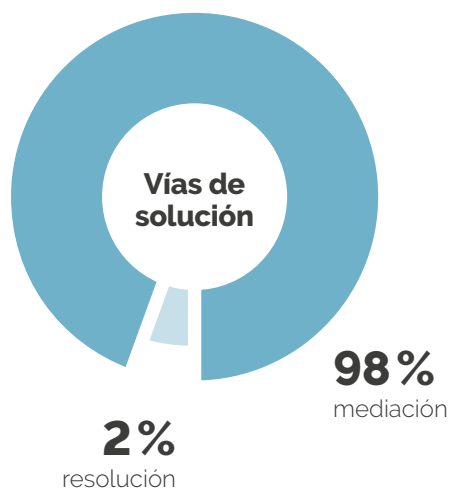
85%
respuestas total
o parcialmente
satisfactorias para
el cliente



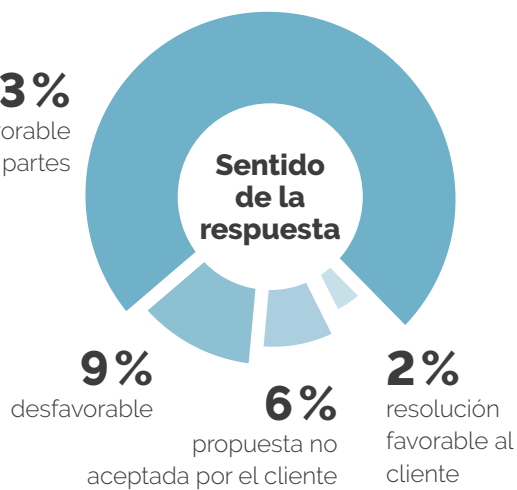
Tipos de reclamación



Resolución de las reclamaciones



83%
acuerdo favorable
para las partes



Apostamos por el talento, clave de nuestra excelencia

Las personas que conforman nuestro **equipo humano** son **piezas clave de un engranaje que solo funciona con su talento y su dedicación**. Por este motivo, nuestros principios y valores están encaminados a dar respuesta a sus necesidades profesionales. Con la dedicación, el conocimiento y la experiencia que nos ofrecen, mejoramos de forma continua y garantizamos un servicio de calidad.

Aigües de Barcelona trabaja para **promover un compromiso mutuo**, que es lo que nos hace crecer como personas y como or-

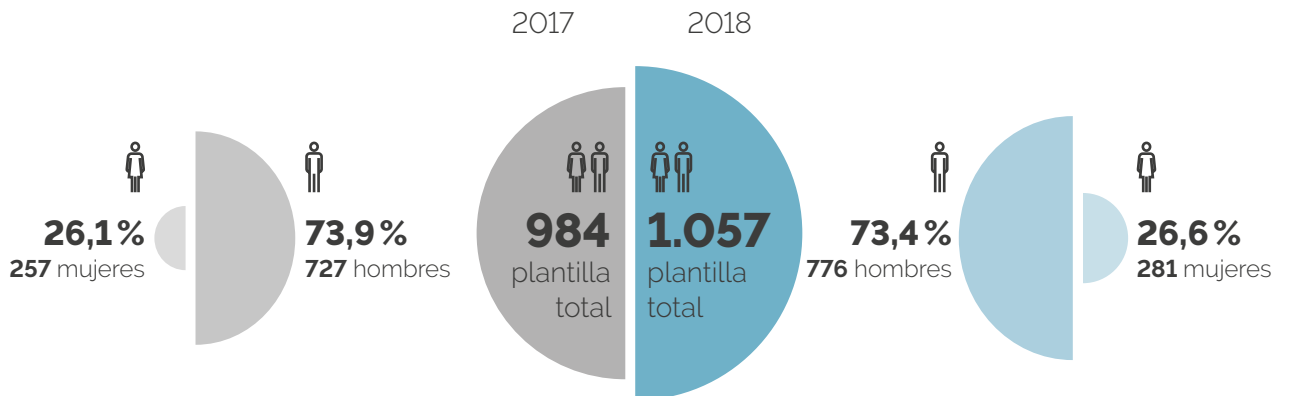
ganización. Este compromiso también se expresa con el sentimiento de pertenencia de los trabajadores y la forma como trasladan el mensaje de Aigües de Barcelona dentro y fuera de la organización. Es buen ejemplo de ello el Proyecto Embajadores, iniciativa que los convierte en prescriptores de la compañía.

Nuestro objetivo es trabajar para crear un buen clima organizacional, basado en el respeto de los trabajadores, en el fomento de una cultura de igualdad entre hombres y mujeres, y en la creación de puestos de trabajo seguros y saludables.

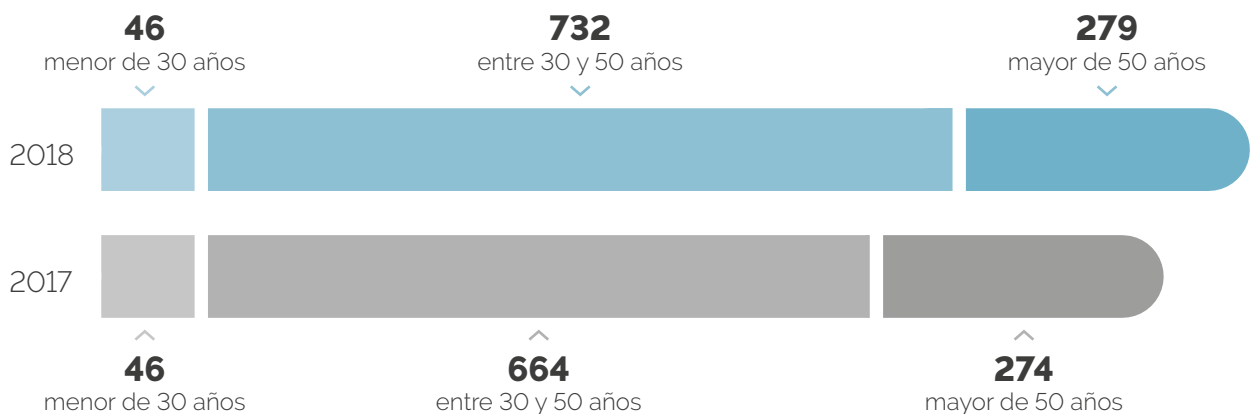
Promovamos un sistema inclusivo, poniendo las capacidades empresariales al servicio de una economía que genera prosperidad para todos, sin dejar fuera a las personas más vulnerables

(102-7 y)

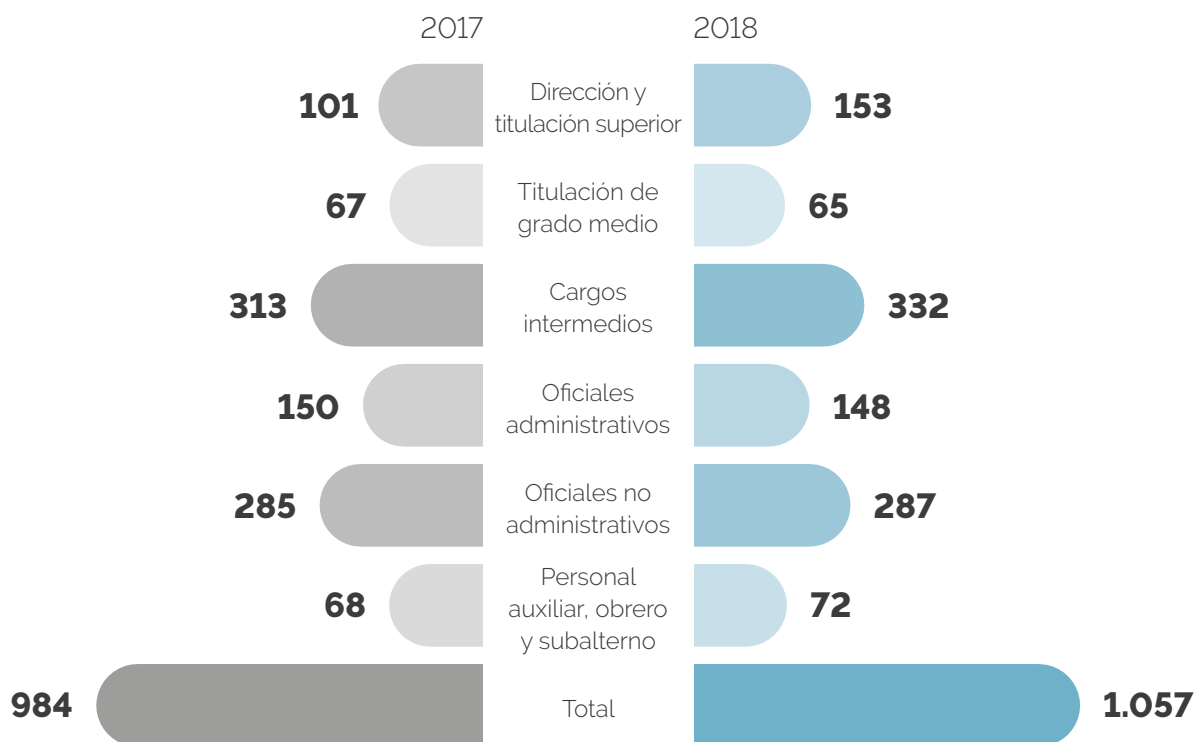
Plantilla por sexo



Plantilla por edad

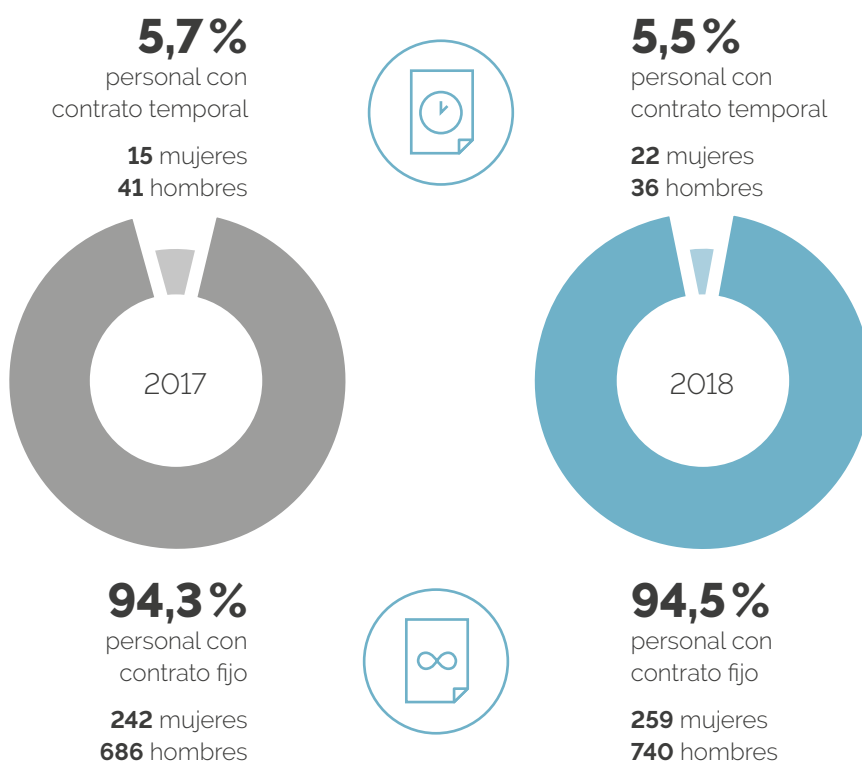


Plantilla por categoría profesional



(102-8a) (ODS 6)

Plantilla por tipos de contrato y género



Media de contratos a tiempo parcial



3,42
mujeres

14,17
hombres

17,58

total de contratos a tiempo parcial

Media de contratos a tiempo parcial por categoría



3,33
dirección y titulación superior

0,67
titulación de grado medio

1,58
oficiales administrativos

8,08
oficiales no administrativos

3,92
personal auxiliar, obrero y subalterno

Media de contratos a tiempo parcial por edad



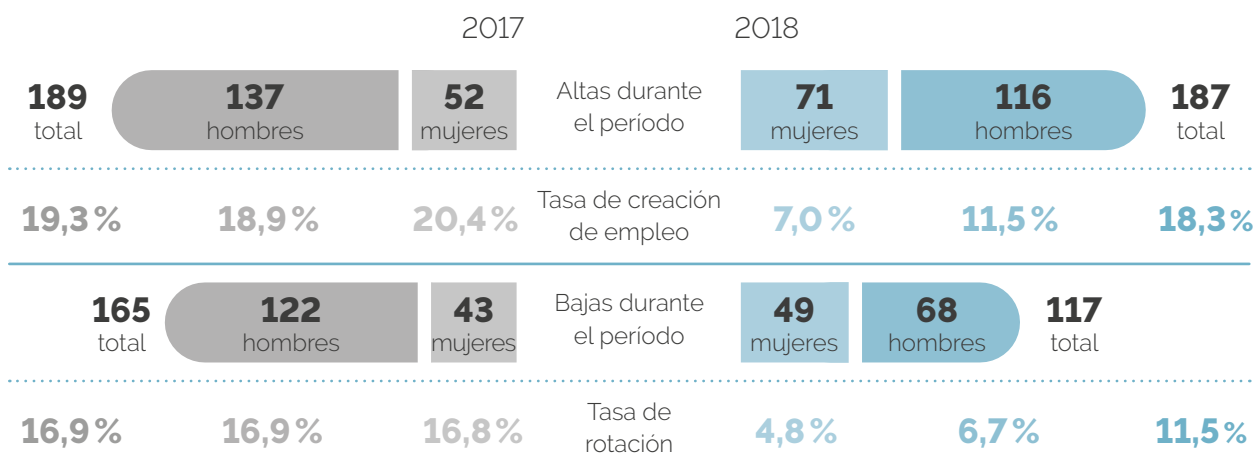
1,42
menor de 30 años

2,83
entre 30 y 50 años

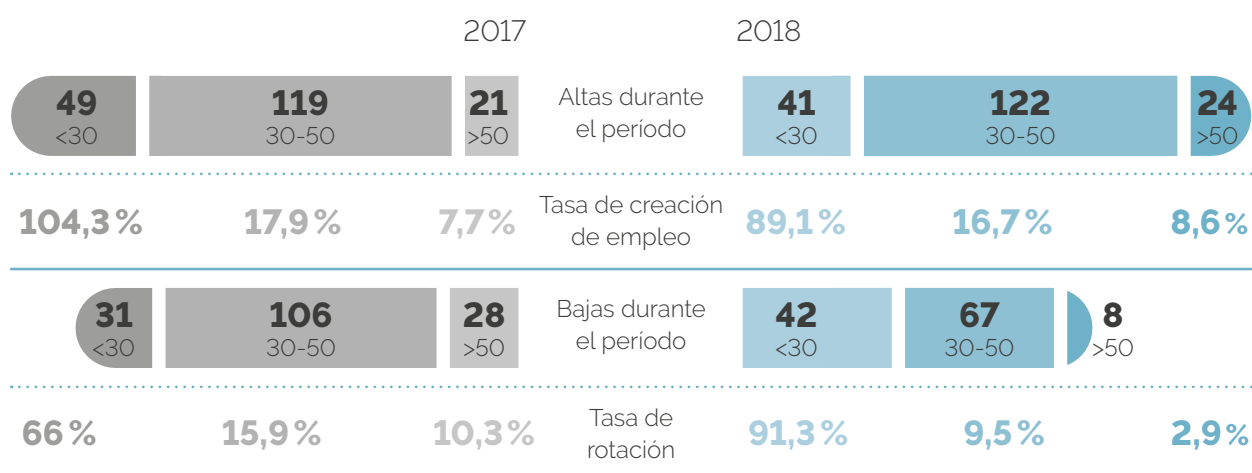
13,33
mayor de 50 años



Creación de empleo neta y rotación por género



Creación de empleo neta y rotación por edad*



*Datos calculados con plantilla media.

Proyecto Team Up de liderazgo motivacional

Este proyecto tiene el objetivo de mejorar y apoyar procesos de decisión relativos a la gestión emocional de personas y de equipos de alto rendimiento. Permite desarrollar un clima de trabajo más saludable y satisfactorio para todas las personas que integran Aigües de Barcelona.

Con el apoyo de herramientas como Team EQ obtenemos evaluaciones de parámetros emocionales intangibles, que ayudan a impulsar el desarrollo de los equipos y mejorar aspectos como la motivación. El análisis ayuda a tener constancia del impacto de los acontecimientos y las decisiones en los equipos internos, detectar

necesidades de mejora, tomar decisiones y valorar su efecto.

«Team Up nos ayuda en la toma de decisiones para mejorar los resultados, el clima laboral y la gestión emocional de las personas, que son el pilar de nuestra organización».

Manel Giraldo, director territorial de Aigües de Barcelona

Un entorno igualitario y diverso



Consideramos que la organización es el reflejo del equipo humano. Por ello, entendemos que la diversidad aporta riqueza, es fuente de innovación y de creación de valor, fomenta el intercambio de experiencias y es un elemento competitivo que nos permite acercarnos a una sociedad diversa y en continuo proceso de transformación.

Fomentamos la gestión de la diversidad, la igualdad de oportunidades y una cultura de no discriminación y violencia cero en todos los ámbitos de la organización.

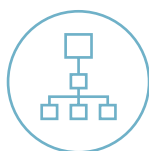
A través de nuestra política de igualdad y diversidad, queremos asegurar el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de la organización. En este sentido, **ponemos en práctica una serie de acciones a favor de la articulación de un entorno de trabajo más diverso y sostenible que facilite la igualdad de oportunidades.**

El Plan de Igualdad de Aigües de Barcelona, firmado en 2015 y vigente hasta 2018, tiene por finalidad la promoción de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres con el objetivo de evitar cualquier tipo de discriminación laboral. **Concebimos el Plan de Igualdad como una verdadera oportunidad de crecimiento y desarrollo.**



33,33%

mujeres en cargos directivos y de mando



40%

mujeres en el Comité de Dirección

Disponemos del distintivo «Igualdad en la empresa», otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que reconoce la excelencia y las buenas prácticas en materia de igualdad de género



Nunca me he sentido discriminada, ni he sentido que haya tenido menos oportunidades que un hombre, ni que me haya tenido que esforzar más. En este sentido, mi experiencia en Aigües de Barcelona es muy positiva».

Marta Salamero, ingeniera industrial y directora de la Zona Llobregat Norte

En 2015 se firmó el primer Plan de Igualdad, vigente hasta 2018, con el objetivo de fomentar la participación de las mujeres en la empresa



Desde 2014 disponemos también de un **protocolo de actuación en caso de acoso** y de un buzón de consultas o denuncias sobre casos de acoso. Estas son tratadas con total confidencialidad por la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso. Durante 2018 se han recibido denuncias a través del buzón.

Accions 2018 para el cumplimiento del Plan de Igualdad

- > **Acuerdo de colaboración entre Aigües de Barcelona, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y el Centro Cultural Deportivo Xaloc.** El objetivo es establecer un marco de colaboración para la selección, la formación y la contratación de un mínimo del 60% del colectivo de personas que hayan superado la formación ocupacional en el sector económico de energía y aguas, priorizando las mujeres.
- > **Convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.** Acuerdo dirigido a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en el Consejo de Administración, con el objetivo de que en 2021 el número de mujeres represente el 30%.





Brecha salarial

Durante 2018, Aigües de Barcelona ha calculado el porcentaje de brecha salarial entre los trabajadores. El dato global es del 7,93%.

El sector del agua ha sido históricamente un sector muy masculinizado, con trayectorias y antigüedades muy largas, hecho que explica, entre otros, la diferencia en las retribuciones medias anuales.

Remuneraciones

- Número de personas
- Salario medio

Según categoría profesional			TOTAL GENERAL	BRECHA SALARIAL
	HOMBRES	MUJERES		
Dirección	6 117.393,89 €	4 100.231,70 €	10 110.529,01 €	14,62%
Mando	109 74.009,59 €	58 62.637,38 €	167 70.059,96 €	15,37%
Personal técnico	182 53.456,01 €	93 43.312,38 €	275 50.025,62 €	18,98%
Personal administrativo	38 37.739,23 €	112 40.777,51 €	150 40.007,81 €	-8,05%
Personal operario	441 43.969,94 €	14 34.410,85 €	455 43.675,81 €	21,74%
<hr/>				
Según edad				
Menor de 30 años	27 30.055,73 €	19 29.476,27 €	46 29.816,39 €	1,93%
Entre 30 y 50 años	519 49.011,41 €	213 46.874,86 €	732 48.389,71 €	4,36%
Mayor de 50 años	230 56.855,69 €	49 52.375,20 €	279 56.068,79 €	7,88%
<hr/>				
Media de salario anual	776 50.676,85 €	281 46.657,58 €	1.057 49.608,34 €	

Notas:

- El cálculo de la brecha salarial se ha llevado a cabo siguiendo la metodología de cálculo establecida por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya. El cálculo de la brecha salarial entre hombres y mujeres se ha hecho considerando el salario base bruto anual, los complementos voluntarios, los complementos obligatorios y la retribución de horas extraordinarias. En algún caso, se han tratado los datos para garantizar que la comparativa sea 100% homogénea según el estado de las personas y el tiempo trabajado. Por tanto, las cifras retributivas y el número de personas pueden no coincidir con otros datos reportados en otros informes.
- La fórmula de cálculo es: brecha salarial = (salario medio hombres - salario medio de mujeres) / (salario medio de hombres).
- La remuneración de la Dirección incluye la retribución variable, las dietas, las indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo o cualquier otra percepción.



7,93%
brecha salarial

Para una conciliación real

Tenemos un **compromiso** firme con la creación de un entorno de trabajo donde la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral sea una realidad**, ya que consideramos la conciliación como una política estratégica que genera múltiples beneficios en las personas y en la organización.

Aigües de Barcelona trabaja con la convicción de tener un entorno de trabajo donde todos los trabajadores perciban que pueden alcanzar progresivamente sus metas de manera equilibrada tanto en el ámbito personal y familiar como en el profesional. Buena prueba de ello es el hecho de que **mantenemos vigente el certificado EFR** (Empresa Familiarmente responsable) en materia de conciliación laboral, otorgada por la Fundación Másfamilia.

Nuestra política de conciliación es el reflejo de la voluntad de establecer una consonancia entre los requerimientos del servicio en cada momento y las necesidades personales de la plantilla

Hemos mejorado las políticas de conciliación y, actualmente, disponemos de un catálogo que incluye 89 medidas de conciliación que van más allá de lo que establece la ley.



47

medidas sobre la calidad del trabajo



16

medidas de flexibilidad temporal y espacial



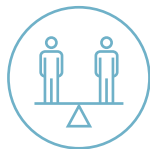
10

medidas de apoyo a la familia



9

medidas de desarrollo personal y profesional



7

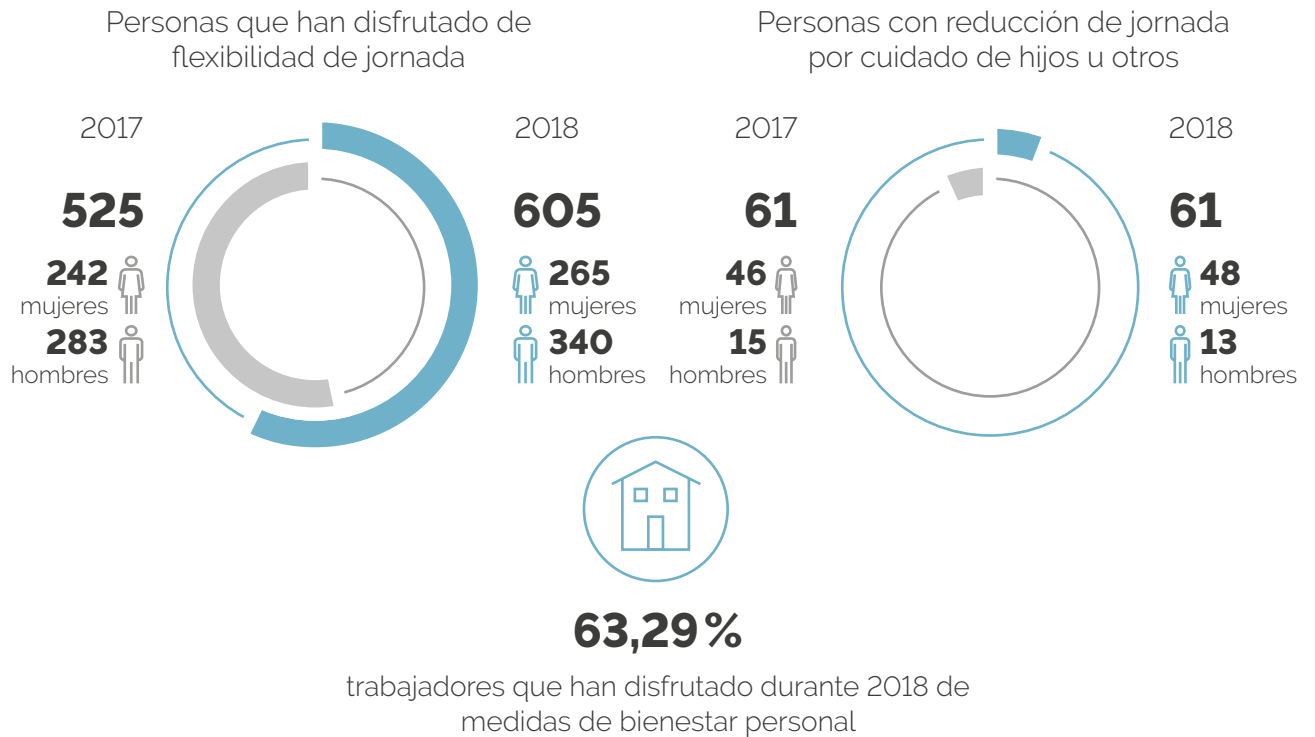
medidas en el ámbito de la igualdad de oportunidades

Acuerdos con la plantilla

- > Prueba piloto dirigida al personal técnico y administrativo del centro de trabajo de Collblanc, con el fin de ampliar la flexibilidad horaria e implantar, de forma gradual, el teletrabajo donde sea posible operativa y organizativamente.
- > Medidas de conciliación y flexibilidad aplicables a toda la plantilla, como la posibilidad de disfrutar de un máximo de dos días inhábiles en fracciones de 4 horas para el personal técnico y administrativo o de hacer jornada intensiva durante Semana Santa y Navidad reduciendo el periodo intensivo de verano.



Flexibilidad



Somos inclusivos

El compromiso de Aigües de Barcelona con las personas y el territorio donde desarrolla su actividad ha sido siempre una prioridad. Desde hace muchos años, **colaboramos** con diferentes administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas **para impulsar programas que benefician a colectivos con dificultad para integrarse en el mercado laboral.**

La integración de personas con diversidad funcional y que se encuentran en riesgo de exclusión social es una de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades. Llevamos a cabo proyectos para la integración de este colectivo y lo hacemos desde el convencimiento de que aportan un capital humano de enorme valor. Desde 2015, el 95% de nuestros trabajadores han realizado el curso «Diversidad funcional».

El proyecto de apoyo a la diversidad funcional es un ejemplo de cómo promovemos la integración y la diversidad en la organización

Participamos en programas y convenios que fomentan la integración de grupos sociales en situación de vulnerabilidad

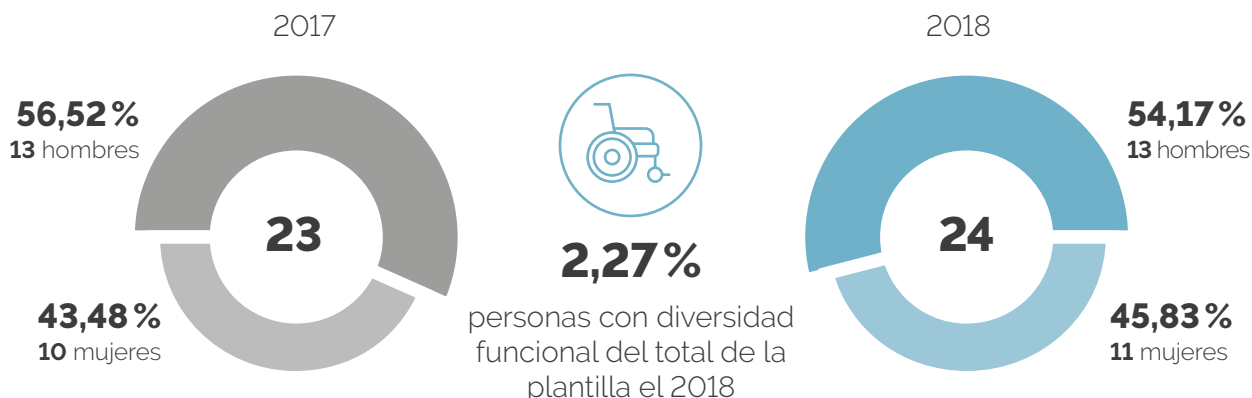


Aigües de Barcelona tiene cada año dos o tres personas que vienen a hacer las prácticas procedentes del programa Grameimpuls. Es muy enriquecedor para ellos ver cómo se aplica al trabajo la formación recibida, una manera de compartir experiencias y conocimientos».

Antonia Rico, operaria

Personas con diversidad funcional

Proporción sobre el total de la plantilla



Fomento del empleo y la inserción de jóvenes y de colectivos en riesgo de exclusión social

El Ayuntamiento de Barcelona otorgó a Aigües de Barcelona el reconocimiento de organización responsable, que acredita su colaboración con el programa Låbora para la contratación de personas en situación de vulnerabilidad que vela por la igualdad de oportunidades.

Inserción y carrera profesional de las mujeres

En 2018, hemos implantado un proyecto, conjuntamente con el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y la Escuela Xaloc, para formar un colectivo de mujeres en la actividad propia de la empresa, garantizando un contrato laboral de al menos seis meses de duración.

Proyecto de apoyo a la diversidad funcional

Conjuntamente con la Fundación Prevent, hemos desarrollado un programa de formación y acompañamiento dirigido al personal de Aigües de Barcelona con diversidad funcional, con el objetivo de poner en valor y potenciar sus fortalezas en el puesto de trabajo.



Nos acercamos a la ciudadanía



10%

plantilla que participa en acciones de voluntariado



+800

horas de voluntariado

El **Proyecto de Voluntariado** es una iniciativa creada para **canalizar el espíritu solidario de los empleados** y motivar su participación en proyectos sociales dirigidos a la integración de colectivos vulnerables, la mejora del medio ambiente o el desarrollo sostenible.

El proyecto está alineado con la estrategia de Aigües de Barcelona y tiene como objetivo dar cobertura a las necesidades y las motivaciones del entorno, la empresa y los voluntarios. Con el objetivo de desarrollar el plan de acción del proyecto (2018-2020), durante el año se han impulsado una serie de actividades orientadas a hacer efectivo el compromiso social y mostrar la implicación con el progreso sostenible. Esta vocación se ha concretado en la participación de más de 124 trabajadores en casi 14 acciones de voluntariado.



«**Todo el mundo que lo prueba sale muy satisfecho**».

Roser Cerezo, del Departamento de Atención al Cliente y voluntaria

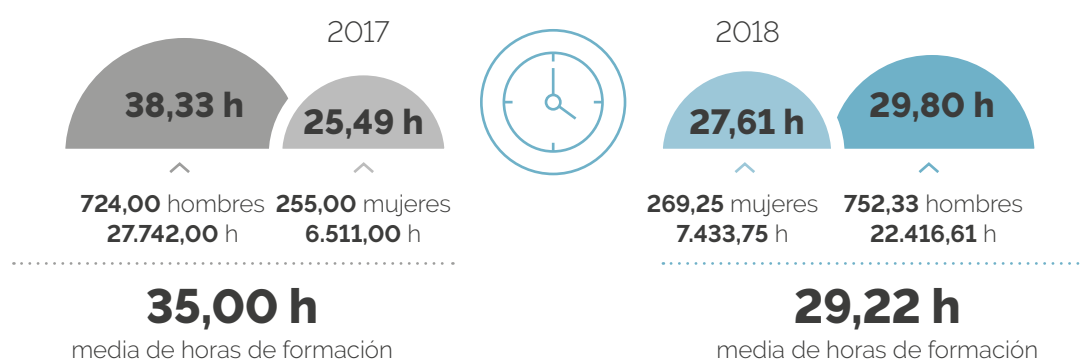
Acciones de voluntariado

- > First Lego League
- > Proyecto BiObserva
- > Let's Clean Up en el río Llobregat y en el depósito de Finestrelles
- > Selección de productos en la Gran Recogida del Banco de los Alimentos
- > La Marató de TV3

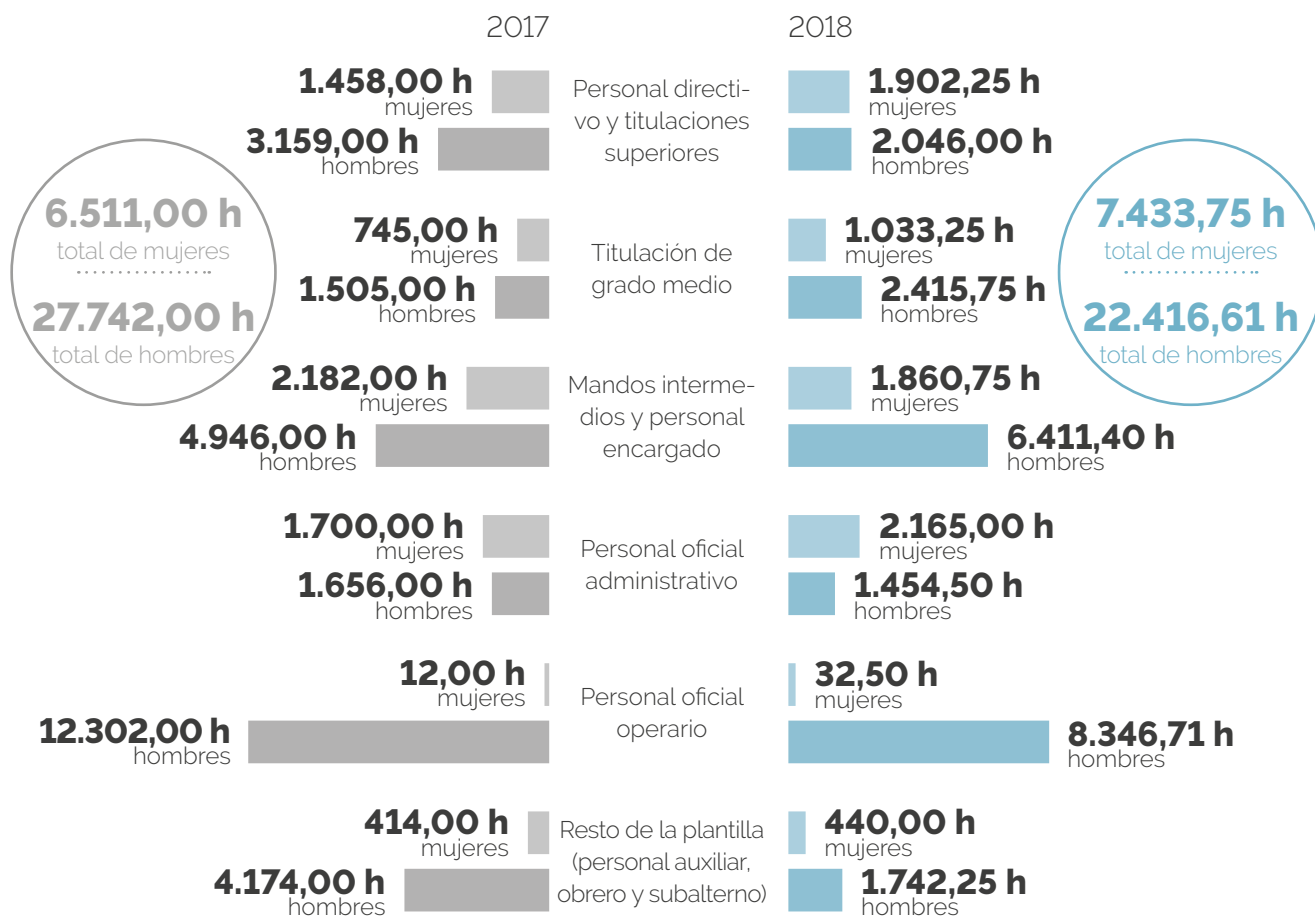
Formación personalizada y crecimiento profesional

Trabajamos para crear **puestos de trabajo** en los que las **personas se sientan valoradas e incentivadas, y puedan potenciar su formación y su desarrollo**. Por eso, ofrecemos formación continuada a los trabajadores y definimos planes de carrera para retener talento y mejorar la satisfacción de los empleados.

Media de horas de formación por sexo*



Horas de formación por categoría y género



* Datos calculados con plantilla media.

Proyectos destacados en 2018

Proyecto Acreditate

Promovido por la Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña, acredita las competencias profesionales adquiridas gracias a la experiencia laboral o por vías no formales de formación en el ámbito de los servicios del ciclo integral del agua.

Formación profesional dual

Como motor de mejora de los profesionales, participamos en un nuevo modelo formativo que combina el aprendizaje en el aula y en la empresa.

Formación en estrategia de sostenibilidad al personal operario

En 2018 se ha llevado a cabo una formación presencial dirigida al colectivo operario de las áreas Territorial, de Producción y de Saneamiento (339 personas) sobre los elementos que integran la estrategia de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona. El curso también ha sido un espacio de reflexión sobre cómo los trabajadores contribuyen tanto en las actividades diarias como en la consecución de la misión de la organización.

También se ha hecho una formación específica con los mismos objetivos para personas con discapacidad.



Apuesta por la retención de talento y la promoción interna



Consideramos que la gestión del talento y el desempeño enfatizan la comunicación, añaden valor a la organización, promueven la mejora del rendimiento en el trabajo e incentivan el desarrollo de habilidades.

Entendemos la formación continuada como una herramienta encaminada al desarrollo de las personas, al servicio de la ciudadanía

(103-2 Transferencia de conocimiento e innovación)

Por este motivo, continuamos estableciendo la innovación como elemento clave para retener el talento, que tiene un impacto directo sobre la remuneración emocional del trabajador y como fuente para la sostenibilidad de la organización. Nuestra apuesta por desarrollar proyectos innovadores sigue patente en nuestra filosofía de mejora continua.

Un claro ejemplo es la Red InnovAB. Se trata de una red voluntaria de trabajadores que asumen el rol de embajadores de la innovación y cooperan para promover proyectos internos que den respuesta a los retos estratégicos de la compañía. Los voluntarios facilitan la detección, la conexión y el desarrollo del talento interno, y fomentan nuevas formas de trabajar y de innovar.

Este 2018, la red ha llegado a 55 voluntarios, que dan continuidad a las líneas de trabajo iniciadas el año anterior. En esta línea, seguimos apostando por evaluar el desempeño de nuestros profesionales. Disponemos del **Sistema de Gestión del Desempeño**, de acuerdo con la norma SGE 21, que permite la promoción interna con garantías de objetividad e igualdad de condiciones. Además, identifica las competencias profesionales de cada trabajador y sus áreas de mejora, lo que contribuye al crecimiento personal y/o profesional de cada persona dentro de la organización.

Promoción interna



59

hombres
2017 - **84**



18

mujeres
2017 - **28**

Profesionales incluidos en DEO



180

17% de trabajadores
2017 - **193**
19,6% de trabajadores



Bienestar de las personas



(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Hemos realizado la auditoría de gestión de seguridad y salud laboral OHSAS y la reglamentaria

El compromiso con la seguridad y la salud laboral es una cuestión prioritaria en Aigües de Barcelona. Hemos apostado por un **cambio cultural** en todos los ámbitos de la organización con el objetivo de profundizar en la **mejora de la seguridad y la salud laboral** (SSL), más allá de las acciones de cumplimiento legal y de mejora establecidas por el sistema de gestión de SSL (Certificación OHSAS 18001).

La implicación y el compromiso de toda la plantilla y, sobre todo, de los representantes de los trabajadores son elementos clave para alcanzar los objetivos fijados. Asimismo, trasladamos el compromiso con la salud y la seguridad de las personas a nuestros grupos de relación mediante reuniones de coordinación de actividades empresariales y jornadas de seguridad y salud laboral dirigidas a los contratistas.

En 2018 hemos reducido el índice de siniestralidad laboral



(403-2) (ODS 3, ODS 8)

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Global	Hombres	Mujeres	Global
1) Índice de frecuencia de accidentes*	14,20	0	10,40	9,69	0	7,54
2) Índice de gravedad	0,69	0	0,50	0,34	0	0,27
4) Enfermedades profesionales	0	0	0	1	0	1
5) Índice de absentismo**	4,70	6,60	5,20	4,24%	4,93%	4,43%

* Quedan excluidos los accidentes *in itinere*.

** Los días de baja son días naturales. Se contabilizan los días en función del comunicado de baja que emite la mutua.

Clasificación del absentismo por horas 2018

Accidente laboral 361,88 h mujeres 2.551,11 h hombres **2.912,99 h** total

Accidente *in itinere* 242,78 h mujeres 1.672 h hombres **1.914,78 h** total

Enfermedad 19.345,33 h mujeres 46.457,27 h hombres **65.802,60 h** total

Baja de larga duración 1.765,45 h mujeres 1.726,97 h hombres **3.492,42 h** total



5.987,75

horas de formación en materia de seguridad y salud laboral

Continuamos incorporando al sistema de gestión de SSL indicadores estratégicos para determinar el nivel de cultura de seguridad y salud laboral en nuestra organización. Destacamos:



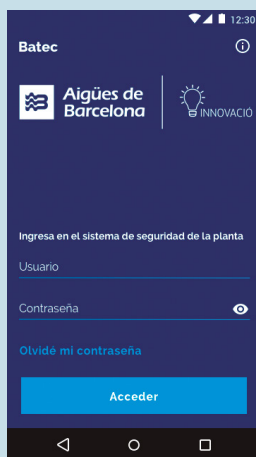
- > 1343 visitas de seguridad y salud laboral para toda la línea de mando, para detectar comportamientos seguros y buenas prácticas, y compartirlas con el resto de ámbitos de la organización.
- > 666 visitas de seguridad y salud laboral a trabajadores de empresas externas.
- > Formaciones de liderazgo de seguridad y salud laboral, dirigidas a directores, mandos intermedios y encargados, para proporcionar herramientas y conocimientos que garanticen un entorno de trabajo seguro y saludable.
- > Seguimiento y análisis de eventos HIPO que puedan tener un alto potencial de gravedad, enfocado a la anticipación de cualquier accidente que pueda tener consecuencias graves.

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Batec

Para mejorar la seguridad de nuestros trabajadores, nos hemos dotado de un sistema de emergencia personal para teléfonos Android, desarrollado por la comunidad de intraemprendimiento Aquamakers.

La aplicación geocaliza al usuario y supervisa su estado enviando una alerta al centro de control en caso de incidente o riesgo para la salud. Está especialmente indicada para actividades de riesgo realizadas en solitario, aunque también puede funcionar como sistema de alarma en otras situaciones.



Objetivo: reducir la siniestralidad vial

Aigües de Barcelona también está trabajando para reducir la siniestralidad en la movilidad de la plantilla. Aunque la propia operativa de la empresa implica muchos desplazamientos con la flota de vehículos durante la jornada laboral, el objetivo de la campaña se centra en la reducción de los accidentes *in itinere*, es decir, los que se producen en los trayectos de ida y vuelta del trabajo y especialmente con vehículos de dos ruedas.

Favorecemos la desconexión laboral

Disponemos de guías de buenas prácticas a disposición de todos los trabajadores, que se publican en la intranet de la organización:

Política de reuniones. Política específica para la celebración de reuniones de trabajo, que determina buenas prácticas que incluyen cómo actuar antes y durante las reuniones. Está publicada en todas las salas de reuniones y en la intranet de la organización.

Política de buen uso del correo electrónico. Esta política establece pautas sobre el buen uso y la racionalización del correo electrónico y las herramientas que la empresa pone a disposición de los trabajadores.

Programa de salud

(103-2 Salud y seguridad en el trabajo)

Con el objetivo de profundizar en la mejora del bienestar de nuestros profesionales, continuamos desarrollando el programa de salud con medidas para el crecimiento seguro y saludable:

- > **Programa Cultura Positiva en Seguridad y Salud Laboral.** Fomenta una comunicación inmediata con el objetivo de conocer con antelación todas las situaciones no deseadas y evitar posibles consecuencias graves para la salud de los trabajadores, la seguridad de las instalaciones o el medio ambiente.
- > **Evaluación de riesgos psicosociales.** Se ha finalizado el proceso de evaluación de riesgos psicosociales con la colaboración de la empresa ACE y hemos publicado, en colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, un vídeo para dar a conocer nuestra experiencia en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y sensibilizar sobre la gestión preventiva práctica del riesgo psicosocial en grandes organizaciones como la nuestra.
- > **Proyecto Trastornos Músculo-Esqueléticos.** Este proyecto piloto de prevención de trastornos músculo-esqueléticos (TMS) en el ámbito del saneamiento tiene el objetivo de concienciar sobre la importancia de mantener una buena higiene postural en la práctica de tareas de esfuerzo físico para prevenir futuras patologías relacionadas con TME o mejorar las existentes.
- > **Servicio de psicología y observatorio del estrés.** Con una trayectoria de más de tres años, el servicio se consolida y sigue contribuyendo a mejorar el bienestar de los trabajadores.

Seguimos llevando a cabo acciones relacionadas con la salud nutricional, física y emocional, por ejemplo, a través de conferencias sobre nutrición, colesterol o la menopausia, entre otros, para proporcionar conocimientos básicos sobre cómo se puede gestionar el día a día en beneficio de la salud.

Compromiso por la calidad de vida en el trabajo: desde abril de 2016, Aigües de Barcelona dispone del Departamento de Bienestar de Personas



Practicamos la contratación local y responsable

Somos una organización comprometida con las personas y el medio ambiente, y somos plenamente conscientes de la incidencia de nuestra política de contratación como sociedad público-privada.

Los proveedores se adaptan a las necesidades técnicas, de calidad y productividad de Aigües de Barcelona, pero también a nuestros criterios de sostenibilidad

Sostenibilidad a la cadena de suministro

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

Conocemos la gran influencia que la contratación responsable tiene en el entorno socioeconómico actual. Por este motivo, **velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor** mediante procesos transparentes, objetivos e imparciales, y extendemos nuestros compromisos compartiendo nuestras buenas prácticas y nuestros valores a través del marco ético que guía la relación con los proveedores. En este sentido, promovemos varias certificaciones (ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001) de nuestros proveedores en diferentes sistemas de gestión con el objetivo de ayudarles a ser más competitivos.

(103-2 Prácticas de adquisición)



74,21%
compras a proveedores de la provincia de Barcelona



197 M€
compra local



99,00%
proveedores comprometidos con el Código de Conducta del Proveedor



Gracias a las condiciones generales de contratación establecidas con los proveedores, seguimos fomentando contratos respetuosos con la sociedad y el medio ambiente

Trabajamos para una gestión responsable de los proveedores

(103-2 Prácticas de adquisición)

Realizamos compras a empresas con valor social y a centros especiales de empleo más allá del cumplimiento de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se gestiona en los diferentes puntos del proceso de contratación (en la definición del objeto del contrato, en la fase de admisión de la licitación y en la fase de puntuación). Nos basamos en la *Guía de aplicación de criterios sociales y ambientales al proceso de compras y contratación*, que considera tanto criterios relativos a la relación calidad-precio y la imparcialidad en el procedimiento de contratación como parámetros ambientales, sociales y éticos..



17

procedimientos de licitación con criterios de selección y valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 2018

Asimismo, evaluamos el desempeño de nuestros proveedores, que aceptan ser sometidos a un control y un seguimiento periódicos de todos los aspectos contractuales, entre los que se incluyen aspectos medioambientales y sociales.



Fomentamos la compra local

(103-2 Prácticas de adquisición)

Protegemos el entorno minimizando la necesidad de transporte de larga distancia, con los costes económicos y ambientales que ello supone, y fomentamos la economía, la riqueza y el empleo local.

(204-1) (ODS 12)

Compra local y no local

Local
(provincia de Barcelona)

1015 **74,21%**
proveedores compra

197,3 M€

Cataluña y España

320 **25,49%**
proveedores compra

67,8 M€

Internacionales

26 **0,3%**
proveedores compra

0,8 M€

Total

1361 **100%**
proveedores compra

265,9 M€

Para llevar a cabo un desarrollo de calidad y eficaz de su actividad, Aigües de Barcelona necesita establecer y mantener relaciones de confianza y duraderas con los proveedores.

Durante 2018, hemos seguido trabajando para acercarnos y establecer un vínculo más estrecho con las empresas que nos proveen, por medio de un diálogo activo a través de comunicados periódicos y la encuesta anual de satisfacción.



257

proveedores contactados



114


respuestas (49,2%)



8,23/10

valoración de satisfacción





SOBRE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

Esta memoria de sostenibilidad tiene como objetivo informar de forma transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos identificados como más relevantes por Aigües de Barcelona y nuestros grupos de relación en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2018.

(102-52, 102-54)

Un año más, elaboramos la memoria de sostenibilidad según los estándares GRI, publicados en octubre de 2016 (de conformidad esencial).

Igualmente, esta memoria responde al compromiso de Aigües de Barcelona de dar respuesta al cumplimiento y progreso de la compañía en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Adicionalmente a esta memoria, se ha presentado el estado de información no financiera, un documento que forma parte del informe de gestión de la compañía, elaborado de acuerdo con los requisitos

establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. En su elaboración 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 lo establecido por los estándares de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), que sirven de referencia para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad, que cada año publicamos y que en este ejercicio complementa y detalla lo que indica el estado de información no financiera.



(102-44.102-49)

Materialidad y participación de los grupos de relación

De acuerdo con los estándares GRI, esta memoria se centra principalmente en los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado por la compañía en 2017. Dado que no ha habido cambios operacionales significativos en Aigües de Barcelona durante 2018, se han considerado válidos y vigentes los resultados del análisis de materialidad realizado en la anterior edición de la memoria.

(102-46)

El proceso de materialidad realizado en 2017 siguió los pasos siguientes:

- > **Identificación de los temas materiales** para la organización a través de varios canales de información del sector del agua y validación interna.
- > **Priorización** de los temas materiales identificados:
 - Por parte de la organización: mediante cuestionarios y entrevistas con los miembros del Comité de Dirección.
 - Por parte de los grupos de relación: mediante entrevistas, grupos focales y cuestionarios.
- > **Elaboración de la matriz** de temas materiales, a partir de la priorización realizada por los grupos de relación y de las conclusiones del análisis.

(102-56)

> Verificación

Para comprobar la fiabilidad de la información, Aigües de Barcelona ha sometido esta memoria a verificación externa a través de la empresa EY, con un nivel de aseguramiento razonable.

Esta revisión se ha llevado a cabo de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (Revised) y la *Guía de actuaciones sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad corporativa*, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios de la norma AA1000 AP (2018) Accountability Principles en relación con la relevancia de la información, la inclusividad y la capacidad de respuesta e impacto, para asegurar que la memoria da respuesta a todos los asuntos que los grupos de relación consideran relevantes. Los aspectos detectados como materiales se pueden consultar en el cuadro de materialidad.

(102-50)

Alcance de la información

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

El periodo objeto de esta memoria de sostenibilidad corresponde al año natural comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

(102-53)

Contacto

La responsabilidad de la elaboración de la *Memoria de responsabilidad* es del Departamento de Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. Para más información, se puede contactar con este departamento a través de los siguientes canales:

Dirección postal:

General Batet, 1-7
08028 Barcelona

Teléfono: (+34) 933422238

Correo electrónico:

desenvolupamentsostenible@
aiguesdebarcelona.cat

Índice de contenidos GRI

Esta memoria ha sido elaborada de acuerdo con los estándares GRI: opción esencial.

Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el índice de contenido GRI se presenta claramente y que las referencias relativas a la divulgación de los indicadores 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.



Fundamentos y contenidos básicos generales

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS						
GRI 101 Fundamentos 2016											
GRI 102 Contenidos básicos generales 2016											
Perfil de la organización											
102-1 Nombre de la organización	13		✓								
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, 15		✓								
102-3 Ubicación de la sede	C/ General Batet, 1-4 08028 Barcelona		✓								
102-4 Ubicación de las actividades	16, 18		✓								
102-5 Propiedad y forma jurídica	13		✓								
102-6 Mercados servidos	16-17		✓								
102-7 Tamaño de la organización	16-17, 52-53, 118-119		✓								
	119										
	<table border="1"> <tr> <td>Trabajadores a tiempo completo</td> <td>Trabajadores a tiempo parcial</td> </tr> </table>	Trabajadores a tiempo completo	Trabajadores a tiempo parcial								
Trabajadores a tiempo completo	Trabajadores a tiempo parcial										
102-8 Información sobre los empleados y otros trabajadores	<table border="1"> <tr> <td>Hombres 749</td> <td>Hombres 27</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 226</td> <td>Mujeres 55</td> </tr> <tr> <td>Total 975</td> <td>Total 82</td> </tr> </table>	Hombres 749	Hombres 27	Mujeres 226	Mujeres 55	Total 975	Total 82		✓	Principio 6	ODS 8
Hombres 749	Hombres 27										
Mujeres 226	Mujeres 55										
Total 975	Total 82										
102-9 Cadena de suministro	135-137		✓								
102-10 Cambios significativos en la organización y la cadena de suministro	No se han producido cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.		✓								

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
102-11 Principio o enfoque de precaución	81		✓		
102-12 Iniciativas externas	29, 99-100		✓		
102-13 Afiliación a asociaciones	99-100		✓		
Estrategia					
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5		✓		
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	34-37, 61-62, 77-78, 105-106		✓		
Ética e integridad					
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 31, 44		✓	Principio 10	ODS 16
Gobierno					
102-18 Estructura de gobernanza	18-19		✓		
102-20 Responsabilidad ejecutiva de temas económicos, ambientales y sociales	18-19		✓		
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18-19		✓		ODS 5 ODS 16
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	19		✓		
Participación de los grupos de interés					
102-40 Lista de grupos de interés	24		✓		
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla de Aigües de Barcelona está cubierta por convenios colectivos.		✓	Principio 3	ODS 8
102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	24		✓		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24-26		✓		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	113, 116, 141		✓		
Prácticas para la elaboración de informes					
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	13		✓		
102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura de cada tema	26, 28, 141, 151		✓		
102-47 Lista de temas materiales	26-28		✓		
102-48 Reexpresión de la información	No ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.		✓		

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios en la elaboración de informes.		✓		
102-50 Período objeto del informe	2018		✓		
102-51 Fecha del último informe	2017		✓		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		✓		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	141		✓		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	140		✓		
102-55 Índice de contenidos GRI	142-151		✓		
102-56 Verificación externa	152-155		✓		

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
GRI 200 Temas económicos					
Desempeño económico					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	34-37, 48, 52-53, 61-62, 64, 77-78, 105-106				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 201 Desempeño económico 2016					
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	52		✓		ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 9
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38-40, 81		✓	Principio 7	ODS 13
Impactos económicos indirectos					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	48, 52-53, 109				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016					
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	109-111		✓		ODS 1 ODS 8 ODS 10
Prácticas de adquisición					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	135-137				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016					
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	137		✓		ODS 12
Anticorrupción					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principio 10	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	18-19, 44			Principio 10	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principio 10	
GRI 205 Anticorrupción 2016					
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44-45		✓	Principio 10	ODS 16
GRI 300 Temas ambientales					
Energía					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	81, 88			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
GRI 302 Energía 2016					
302-1 Consumo energético dentro de la organización	82, 88-89		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13
Agua					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	16, 64-65, 72			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principios 7, 8 y 9	
GRI 303 Agua 2016					
303-1 Extracción de agua por fuente	66		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-3 Agua reciclada y reutilizada	66		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 6 ODS 8 ODS 12
Emisiones					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	81			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principios 7, 8 y 9	
GRI 305 Emisiones 2016					
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84-85		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84-85		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	84-85		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	83		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 13 ODS 14 ODS 15
Efluentes y residuos					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	16, 81, 88-89, 93			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principios 7, 8 y 9	
GRI 306 Efluentes y residuos 2016					
306-1 Derrame de aguas en función de la calidad y el destino	67		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12 ODS 14
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	91		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12
Cumplimiento ambiental					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principios 7, 8 y 9	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	30-31, 64, 76, 88			Principios 7, 8 y 9	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016					
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2018 no ha habido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental que impliquen una sanción por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓	Principios 7, 8 y 9	ODS 16
GRI 400 Temas sociales					
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principio 6	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	132-134			Principio 6	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016					
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	El 100% de los trabajadores están representados en comités de seguridad y salud.		✓	Principio 6	ODS 8
403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	En 2018 no ha habido ningún accidente fatal del personal de Aigües de Barcelona. 132		✓	Principio 6	ODS 3 ODS 8
Comunidades locales					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓	Principio 1	
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	94-95			Principio 1	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41			Principio 1	
GRI 413 Comunidades locales 2016					
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	96-100		✓	Principio 1	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	68-69				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016					
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios	69-70		✓		
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2018 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 por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16
Marketing y etiquetado					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	68				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016					
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2018 no ha habido incumplimientos de la regulación o de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios que impliquen una sanción por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacte Mundial	Correlación con los ODS
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2018, no ha habido incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluida la publicidad, que impliquen una sanción por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	18-19, 38, 44				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016					
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico	En 2018 no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el ámbito social y económico que impliquen una sanción por un importe igual o superior a 100.000 €.		✓		ODS 16
Gestión de la reputación y la comunicación					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	18, 44, 113-115				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
Canales de comunicación establecidos con los grupos de relación	24-25		✓		
Transferencia de conocimiento e innovación					
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1 Explicación y cobertura del tema material	26-28, 151		✓		
103-2 Enfoque y componentes de la gestión	56, 131				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 30-31, 40-41				
Número de proyectos de I+D+i	56-57		✓		
Inversiones en I+D+i	56-57		✓		

(102-46)

Tabla de cobertura de aspectos materiales

TEMA MATERIAL	Cobertura*	Implicación**
GRI 200 Temas económicos		
GRI 201 Desempeño económico	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 203 Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 204 Prácticas de adquisición	Externa	Directa e indirecta
GRI 205 Anticorrupción	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 300 Temas ambientales		
GRI 302 Energía	Interna y externa	Directa
GRI 303 Agua	Interna y externa	Directa
GRI 305 Emisiones	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 306 Efluentes y residuos	Interna y externa	Directa
GRI 307 Cumplimiento ambiental	Interna	Directa
GRI 400: Temas sociales		
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Directa
GRI 413 Comunidades locales	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 416 Seguridad y salud de los clientes	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 417 Marketing y etiquetado	Interna y externa	Directa e indirecta
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	Interna	Directa
Gestión de la reputación y la comunicación	Interna y externa	Directa e indirecta
Transferencia de conocimiento e innovación	Interna y externa	Directa e indirecta

* Indica dónde se produce el impacto: dentro de la organización o fuera de la organización.

** Indica la implicación de la organización respecto al impacto: directa (la organización ha causado directamente el impacto) o indirecta (la organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio).

Verificación externa

(102-46)



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 2018

A la Dirección de Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación 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 2018" de Aigües de Barcelona (en adelante, la Memoria) y en el Índice de contenidos GRI que figura en el capítulo "Sobre la Memoria" 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" del capítulo "Sobre 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 (2008) 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 Estrategia de Sostenibilidad y Comunicación 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.

Domicilio Social: C/Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, Madrid 9 de Marzo de 1.969. A member firm of Ernst & Young Global Limited. C.I.F. B-78970506.

- ▶ 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 de sostenibilidad 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 indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI que figura en el capítulo "Sobre la Memoria" 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.
- ▶ Visita a la Estación de Depuración de Aguas Residuales de Sant Feliu de Llobregat, seleccionada según un análisis de riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos para verificar determinados contenidos de GRI Standards.
- ▶ Respecto a la información cuantitativa del Índice de contenidos GRI, que figura en el capítulo "Sobre la Memoria", 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 obtenido un entendimiento general de los controles internos de IT implantados y se han efectuado pruebas específicas sobre los más relevantes.
- ▶ 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 que figura en el capítulo "Sobre la Memoria", 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 profesionales, 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 que figura en el capítulo "Sobre la Memoria" de la Memoria de Sostenibilidad 2018 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" del capítulo "Sobre la Memoria" de la Memoria adjunta.

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 de diálogo con sus grupos de relación a través de diferentes canales de comunicación y mantiene mecanismos para atender a sus necesidades y expectativas. Además, durante 2018 Aigües de Barcelona ha mantenido activos los procesos establecidos para la identificación y priorización de los grupos de relación en las diferentes etapas de su cadena de valor.

Se recomienda seguir consolidando el contacto directo con los diferentes grupos de relación, con el fin de avanzar en los temas de sostenibilidad tratados. Igualmente, se recomienda continuar profundizando en la gestión de las expectativas y necesidades de los grupos de relación, ampliando su participación en los planes e iniciativas de sostenibilidad de la compañía.

- **Relevancia:** Aigües de Barcelona definió en 2015 un enfoque de diálogo con sus grupos de relación y en 2017 llevó a cabo un análisis de materialidad para la identificación de los temas de sostenibilidad relevantes, en línea con las recomendaciones de GRI Standards.

Se recomienda actualizar periódicamente el análisis de materialidad para garantizar focalizarse en los temas de sostenibilidad que más interesan a los grupos de relación y a la propia compañía. Además, informar sobre la manera en que se establece la relevancia de los temas identificados y su priorización. Para ello, sería conveniente aprovechar los diferentes canales de comunicación utilizando formatos específicos para los diferentes grupos de relación.

- **Capacidad de Respuesta:** Aigües de Barcelona dispone de una Política de Desarrollo Sostenible, en la que se pone de manifiesto los valores de la compañía en materia de sostenibilidad. En este sentido, Aigües de Barcelona ha definido un marco estratégico de sostenibilidad, denominado Aigües 2020, a partir del cual cada año actualiza y pone en marcha un plan de acción para garantizar la respuesta a temas clave de sostenibilidad. En 2018 la sociedad ha seguido comunicando los resultados alcanzados a través de sus planes de acción.

Se recomienda seguir teniendo en cuenta la evolución de las expectativas e intereses de los grupos de relación a la hora de actualizar el marco estratégico de sostenibilidad. Para ello, es conveniente seguir recopilando el feedback proporcionado por los grupos de relación, así como actualizar los procesos de reflexión interna en relación a la sostenibilidad, en la medida que la estrategia Aigües 2020 se aproxima a su finalización.

- **Impacto:** el marco otorgado por la estrategia Aigües 2020 ha constituido una palanca importante para avanzar en el desempeño en materia de sostenibilidad y la consecución de los objetivos establecidos.

Se recomienda seguir afianzando las herramientas de reporting interno para el seguimiento de los resultados de los planes de acción y de la consecución los objetivos de sostenibilidad. Igualmente, es conveniente seguir avanzando en la medición de los impactos positivos y negativos generados. Además, para integrar de manera cada vez más eficiente la gestión de los impactos, es conveniente vincularlos de manera más estrecha con los indicadores de desempeño de sostenibilidad establecidos.



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

7 de junio de 2019



Este documento recoge los resultados de la memoria de sostenibilidad de 2018.

Esta memoria ha sido totalmente examinada de forma independiente de acuerdo con la norma ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements). Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios que constituyen la norma AA1000 Accountability Principles Standard (2008) para verificar que recoge todos los temas que los grupos de relación consideran relevantes.

Desde 2015, nuestra memoria de sostenibilidad se elabora siguiendo la guía de la Global Reporting Initiative (GRI).

Consulta el documento completo en la web
www.aiguesdebarcelona.cat



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable