

Memoria 2019

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local



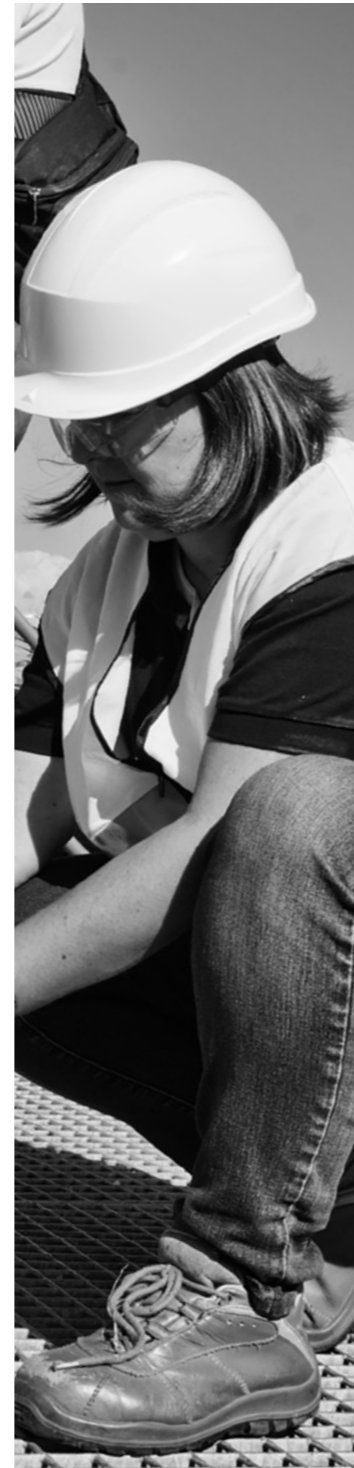
7

Somos expertos y estamos comprometidos



23

El acceso al agua, una prioridad



35

Personas, la esencia de la organización



43

Impulso a la innovación



57

Comprometidos con la acción por el clima



71

Apostamos por el desarrollo local

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Aigües de Barcelona prioriza la adopción de compromisos que se traduzcan en acciones y se centra en las que contribuyen al desarrollo sostenible. Los retos sociales y la emergencia climática requieren soluciones específicas y escalables, que aborden retos globales a partir de problemas locales y que se basen en la colaboración con otros actores.

Con esta mirada, en 2019 hemos trabajado en una nueva hoja de ruta, que nos debe permitir afrontar los grandes retos presentes y futuros. Esta nace con el propósito de crear valor social, ambiental y económico, e integra principios orientadores que dan respuesta a las necesidades de nuestros grupos de relación y contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Hemos evolucionado hacia un nuevo modelo de priorización de nuestras inversiones. El Modelo Integrado de Valor para una Evaluación Sostenible (MIVES) promueve la colaboración con nuestros grupos de relación e incorpora criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones.

Aigües de Barcelona tiene como eje central de su actuación el desarrollo de acciones para adaptarse a las consecuencias del cambio climático y promover una gestión de los recursos eficiente, sostenible e innovadora. En este sentido, hemos apostado por la implantación de un nuevo modelo del ciclo del agua basado en la economía circular y en el cuidado del entorno natural de las instalaciones. Nuestras plantas de tratamiento deben transformarse en ecofactorías, que impulsan la reutilización del agua, el autoconsumo de energía y la reducción de residuos.

En el marco de la innovación, interna y abierta, también impulsamos proyectos concretos, tangibles y con retorno para la sociedad. Para Aigües de Barcelona la innovación es una seña de identidad y parte de nuestra cultura. En 2019 hemos seguido conectando el talento para encontrar soluciones innovadoras. Un ejemplo destacado es Start4big, una iniciativa de innovación abierta y multisectorial con empresas emergentes de distintos países que colaboran en el desarrollo de soluciones tecnológicas para resolver los desafíos de nuestra actividad.

Por otro lado, la implantación de la telelectura nos ha permitido dar un nuevo valor añadido al cliente, ya que permite detectar, casi en tiempo real, cualquier anomalía en el consumo. Este sistema permite una gestión más eficiente de un recurso escaso como el agua y fomenta el consumo responsable y sostenible.

En cuanto al equipo humano, seguimos trabajando para mejorar los aspectos relacionados con el desarrollo profesional y personal, con el objetivo firme de cuidar nuestro talento. De esta forma, buscamos fortalecer el papel de la mujer dentro de la compañía con programas como Talentia360, enfocado a fomentar el liderazgo femenino. Porque somos conscientes de que el compromiso, la voluntad de servicio y el esfuerzo de todos los trabajadores de Aigües de Barcelona son la clave del éxito y resultan fundamentales para hacer frente a los retos futuros.

Ignacio Escudero
Director de Aigües de Barcelona

El ciclo natural del agua está resultando afectado por la evolución del clima. En muchos lugares del planeta, se pone de manifiesto con largos estiajes y sequías, con cambios en el régimen de lluvias y con la desaparición de ecosistemas de agua dulce. Junto con la sobreexplotación de los recursos superficiales y subterráneos, el volumen de agua disponible se encuentra amenazado, lo que pone en peligro el desarrollo de los sistemas naturales y humanos.

La vulnerabilidad del ciclo del agua frente al cambio climático requiere que las empresas, la Administración y la ciudadanía adoptemos una responsabilidad compartida, que permita anticiparnos a los efectos del cambio. La colaboración público-privada es un modelo de actuación esencial para afrontar los retos que nos plantea la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Aigües de Barcelona está firmemente comprometida con la acción por el clima y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que hemos incorporado a nuestro día a día.

Desde hace tiempo, trabajamos para integrar en todos los ámbitos de actuación de la empresa esta hoja de ruta hacia los ODS, promoviendo la economía circular, la conciencia sobre la relación entre el agua y el cambio climático, y la investigación de nuevas tecnologías para un uso más eficiente de este recurso. Esta estrategia ha dado resultados tangibles, como la reducción de emisiones o la política de cero residuos. Asimismo, tenemos un compromiso firme con la acción social en los territorios donde operamos. Quisiera recalcar la labor que desarrolla la Fundación Agbar para afrontar retos como la lucha contra la pobreza, el empleo de calidad y la creación de oportunidades educativas para colectivos en situación de vulnerabilidad. Un año más, las alianzas y colaboraciones con entidades sociales y locales han sido decisivas para desarrollar proyectos innovadores y efectivos en este sentido.

El derecho de acceso al agua es una prioridad para Aigües de Barcelona. En 2019 hemos seguido reforzando nuestro compromiso para ayudar a las familias con dificultades y asegurar un acceso universal y equitativo a este recurso vital a través del Fondo de Solidaridad. Este año, se ha bonificado el consumo a 35.980 familias.

Tenemos por delante una nueva década en la que nuestra actuación como ciudadanos, empresas y administraciones es clave. Aigües de Barcelona está convencida de que uniendo recursos, conocimiento y experiencia podremos llevar a cabo acciones de una forma mucho más eficaz para afrontar los grandes retos que tenemos como sociedad.

Cerramos el 2019 con la mirada sobre la nueva década, conscientes de que es la hora de actuar si queremos alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Àngel Simon
Presidente del Consejo de Administración
de Aigües de Barcelona

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Somos expertos
y estamos
comprometidos



Somos expertos y estamos comprometidos

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

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 en el servicio las 24 horas del día y todos los días del año. La voluntad de mejora constante nos ha permitido situarnos como referente internacional.

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Organización responsable y con valores

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

En 2013 nos constituimos como Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, SA, una sociedad público-privada que quiere aprovechar las sinergias y la cooperación entre la empresa privada y la Administración pública en beneficio de la sociedad y del entorno.

Composición accionarial

15%

Àrea
Metropolitana
de Barcelona

70%

Societat
General d'Aigües
de Barcelona

15%

CriteriaCaixa,
SAU



Gestionamos el ciclo integral del agua

1

Somos expertos y estamos comprometidos

Aigües de Barcelona trabaja para proporcionar un servicio de máxima calidad a casi tres millones de personas de la ciudad y el área metropolitana.

Ofrecemos una gestión responsable del ciclo integral del agua. Nuestra actividad va desde la captación hasta la potabilización, el transporte y

la distribución, e incluye también la depuración de las aguas residuales antes de reutilizarlas o devolverlas al medio natural.

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

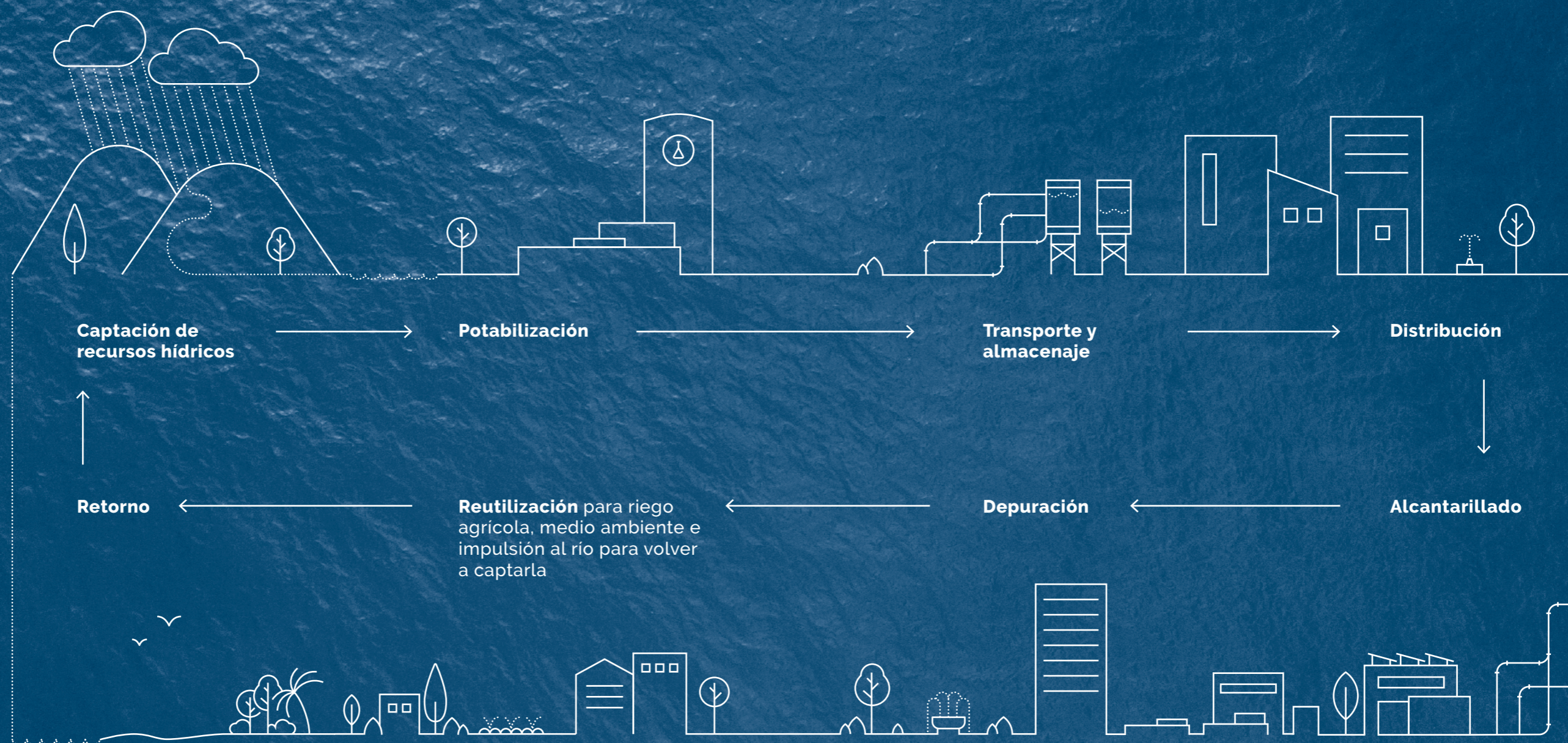
Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local



Nuestra actividad

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Agua potable



- 23 municipios suministrados
- 2.921.310 habitantes suministrados
- 6 número de ETAP explotadas por Aigües de Barcelona
- 4.698,12 kilómetros de red
- 83 número de depósitos
- 73 centrales de bombeo
- 137 válvulas reguladoras

Agua para usos no potables



- 10 municipios suministrados

Alcantarillado



- 15 municipios suministrados
- 499.544 habitantes suministrados
- 1.368,97 kilómetros de red y colectores

Aguas depuradas



- 40 municipios suministrados*
- * Incluye los municipios no pertenecientes al área metropolitana, pero conectados a la red de colectores metropolitanos.
- 3.386.008 habitantes suministrados
- 7 depuradoras
- 39 estaciones de bombeo

Reutilización

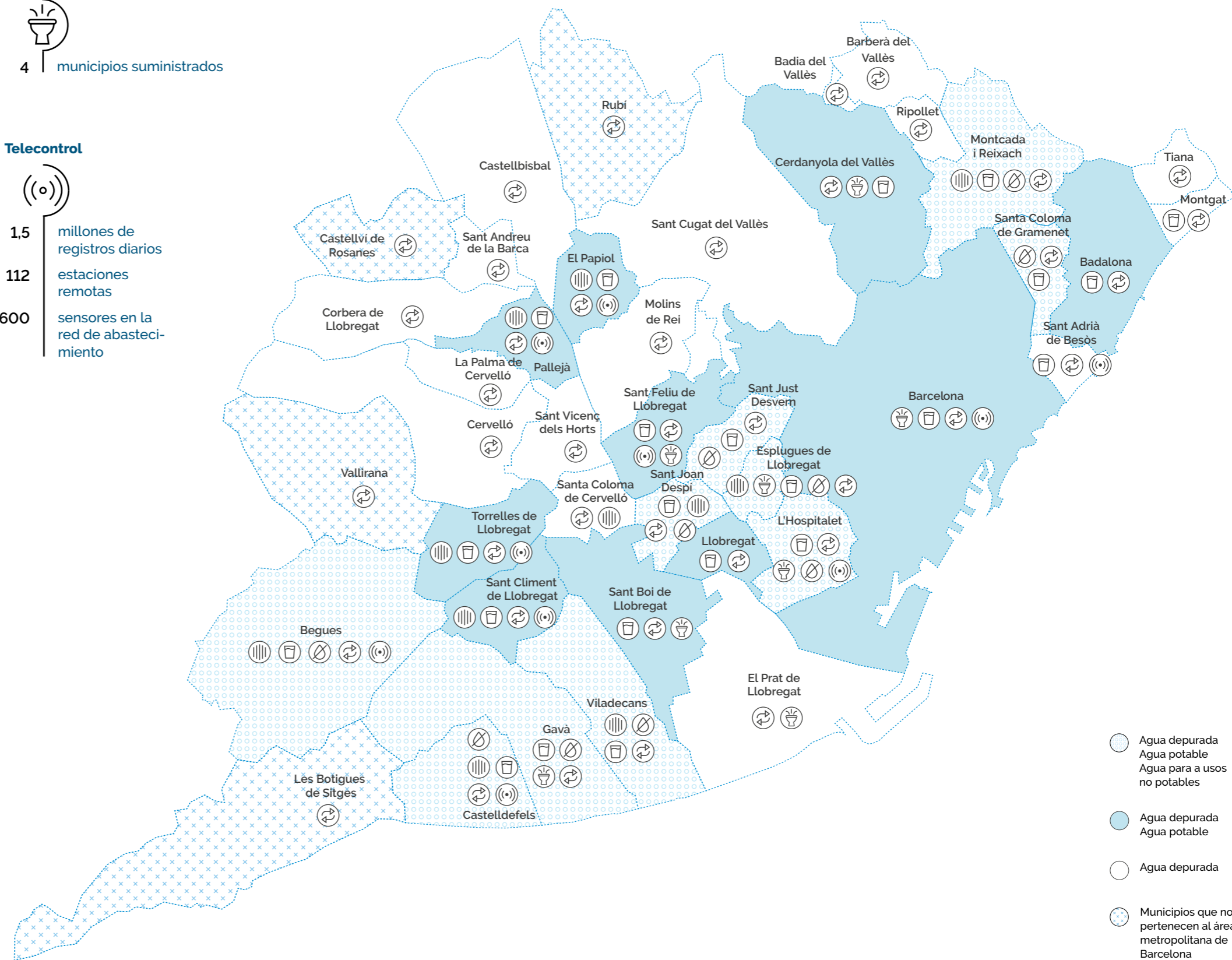


- 4 municipios suministrados

Telecontrol



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



- Agua depurada
Agua potable
Agua para a usos no potables
- Agua depurada
Agua potable
- Agua depurada
- Municipios que no pertenecen al área metropolitana de Barcelona

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Una estrategia responsable y sostenible

El contexto actual, con retos ambientales tales que ponen en riesgo la sostenibilidad del planeta y con una situación financiera global marcada por una crisis económica reciente, nos exige un **gran compromiso como organización**.

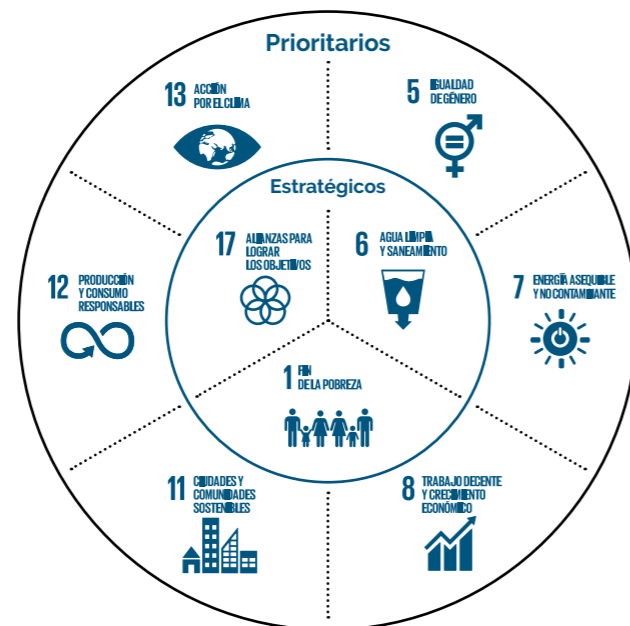
Se prevé que en el futuro no dispongamos de tantos recursos hídricos como hasta ahora, lo que sin duda conlleva un problema y, a la vez, un reto para el abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana. Por este motivo, hay que **planificar correctamente los recursos hídricos**.

Por otra parte, **las administraciones y la ciudadanía piden** más transparencia y un **diálogo abierto y participativo** que permita entender la gestión que lleva a cabo Aigües de Barcelona y su compromiso con la **garantía de la prestación del servicio**.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra hoja de ruta

Las Naciones Unidas definieron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desglosados en 169 hitos, que deberíamos haber alcanzado en 2030. Este marco común aborda los principales retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, en la que es necesaria la **implicación activa de nosotros, las empresas, entre muchos otros protagonistas**.

Nuestra contribución a los ODS



El diálogo, clave para definir la estrategia

Establecemos un diálogo directo y continuo con nuestros grupos de relación, convencidos de que solo así **generamos valor compartido** y en beneficio del medio ambiente y la sociedad.

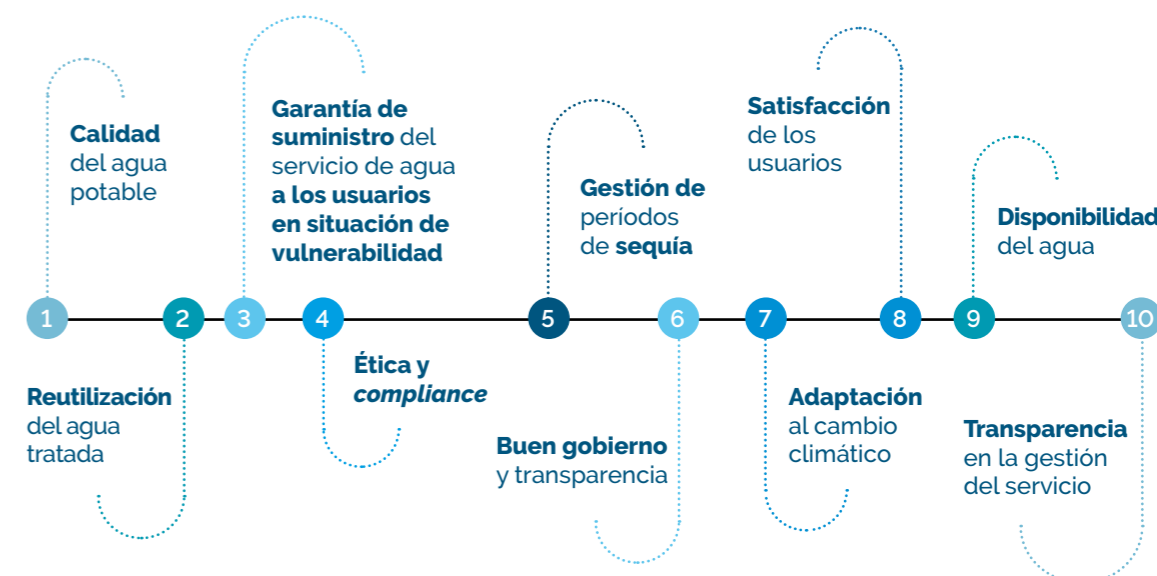
Grupos de relación



Temas relevantes

Con el objetivo de identificar los temas más relevantes para nuestros grupos de relación, en 2019 hemos desarrollado un análisis de materialidad. Gracias a grupos focales, entrevistas y encuestas, hemos detectado qué aspectos estratégicos son los que más preocupan a los grupos de relación.

Los 10 temas más relevantes



1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Nuestros compromisos

Los establecimos en 2015 —y los revisamos en 2018— de acuerdo con las necesidades del entorno y las demandas de los distintos grupos de relación.



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



Gestionar el servicio de manera transparente según 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 las emisiones de CO₂.



Ser agente activo en el desarrollo de la comunidad local.



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

Objetivos estratégicos Aigües 2020

El plan estratégico Aigües 2020 ha sido en los últimos 5 años un **pilar fundamental de nuestra organización** en el camino hacia la sostenibilidad.

A las puertas de 2020, **Aigües de Barcelona ha alcanzado el 73 % de los objetivos marcados en 2015**. Sin embargo, asumimos que aún nos queda camino por recorrer para cumplir los objetivos de reducción de fugas en un volumen equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes y de aumento del volumen de compra con criterios de sostenibilidad.

Durante 2019, hemos estado trabajando en la **hoja de ruta 2020-2030** con procesos participativos internos y externos. Esta nace con el propósito de crear valor social, ambiental y económico, con principios orientadores que den respuesta a las necesidades de los distintos grupos de relación y tengan en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Personas

Compromiso	Objetivo	2019	Valoración
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.	42.838 familias	✓
Gestionar el servicio de manera transparente según el diálogo con los grupos de relación.	Mejorar en un 5% la percepción global de la satisfacción con el trabajo de Aigües de Barcelona de 2015 (7,4).	7,60 (2,70%)	—
	Mejorar en un 5% el nivel de satisfacción por el servicio ofrecido por Aigües de Barcelona en 2015 (7,1).	7,75 (9,15%)	✓
	Mejorar en un 10% la satisfacción de los proveedores en cuanto a la relación con Aigües de Barcelona de 2016 (6,8).	7,5 (10,29%)	✓
	Aumentar en un 10% el volumen de compra con criterios de sostenibilidad (RSC) en 2015 (67,70%).	51,00%* (-24,67%)	✗
Promover un entorno de trabajo equitativo, equilibrado y saludable.	Lograr una proporción del 35% de mujeres en cargos directivos o de mando.	33,33%	—
	Reducir en un 20% el índice de gravedad de los accidentes de 2015 (0,51).	0,35 (31,37%)	✓
	Reducir en un 20% el índice de frecuencia de los accidentes de 2015* (13,43).	10,24 (23,75%)	✓
	Ampliar las medidas de bienestar personal al 70% de la plantilla.	62,91%	—
	Promover el emprendimiento y el intercambio de experiencias entre los trabajadores.	26,38% (de trabajadores)	✓

✓ Logrado
— En proceso
✗ No logrado

* En 2019, se amplía el alcance de este indicador incluyendo la compra de agua en alta. En 2020, ATL se incluirá en Scoring (RSC).

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

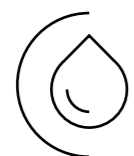
Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local



Agua



Ciudad

No logrado

En proceso

Logrado

Compromiso	Objetivo	2019	Valoración
Gestionar el recurso de manera eficiente, sostenible e innovadora.	Mejorar la capacidad de respuesta ante un episodio de sequía.	184,22 L/hab./día volumen de agua entregada	✓
	Reducir el volumen de fuga equivalente al consumo anual de una población de 60.000 habitantes.	17.001** habitantes equivalentes	✗
	Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto al uso del agua regenerada.	8,10 capacidad de retorno del agua prepotable	✓
Reducir las emisiones de CO ₂ .	Reducir en un 10% la emisión de toneladas de CO ₂ respecto a 2015 (138.270,15 tCO ₂ eq).	41,20%***	✓
	Aumentar en un 10% la energía verde generada respecto a 2015 (16.178.032 kWh).	21.228.583 kWh (26,98%)	✓
Desarrollar acciones para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático en nuestro ámbito de actuación.	Reciclar el 50% de las tierras generadas en las obras de canalización.	85,78%	✓
	Promover acciones que mejoren la biodiversidad del entorno metropolitano de Barcelona.	9 acciones	✓
	Mantenernos entre las cinco grandes ciudades europeas con menor consumo doméstico.	103,77 L/hab./día	✓
Ser agente activo en el desarrollo de la comunidad local.	Desarrollar alianzas con administraciones locales y organizaciones sociales y ambientales.	148	✓

** La evolución del volumen de fuga recuperado, medido en términos de equivalencia de consumo anual de una determinada población, ha tenido un retroceso a causa del incremento de consumo del año 2019, que lleva implícito un aumento de la inframedición de los contadores. Por otra parte, en octubre de 2019 un proveedor de agua comprada ha corregido un desajuste en un aparato de medidas, lo que debe permitir mejorar el indicador. Se trata de un dato interanual consolidado en septiembre de 2019 y se modificará en la memoria de sostenibilidad que la compañía publica dentro del año en curso.

*** Puesto que Aigües de Barcelona está adherida a los acuerdos voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático, el valor de la huella se calcula con factores de emisión de 2018, publicados en marzo-abril de 2019. El valor definitivo de la huella con factores de 2019 se incluirá en la memoria de sostenibilidad que la compañía publica dentro del año en curso.

Hacemos una gestión ética y transparente

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

El **marco ético** de Aigües de Barcelona se configura a través de los siguientes recursos:

- **El Código Ético, actualizado en 2019**
- **La figura del *compliance officer***
- **El modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales**
- **El canal ético**

Estamos comprometidos, en todos nuestros ámbitos de actuación, con el respeto y la protección de todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Fomentamos la ética en todas las vertientes a través de la formación específica al equipo humano y somos conscientes de que el recurso que gestionamos, el agua, constituye un derecho fundamental imprescindible para una vida digna.

Aigües de Barcelona tiene una responsabilidad con la sociedad y es nuestra misión establecer relaciones basadas en la honestidad y la transparencia. Cumpliendo el principio básico de transparencia y rendición de cuentas, y para acercarnos más a los grupos de relación, en 2017 creamos el Portal de Transparencia (<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat>), que contiene toda la documentación relativa a nuestra actividad. El Portal permite profundizar en las buenas prácticas de la gestión diaria y ofrece una información objetiva y responsable sobre aspectos como la gestión económica, los recursos humanos, los convenios, las colaboraciones o las certificaciones de calidad.



1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

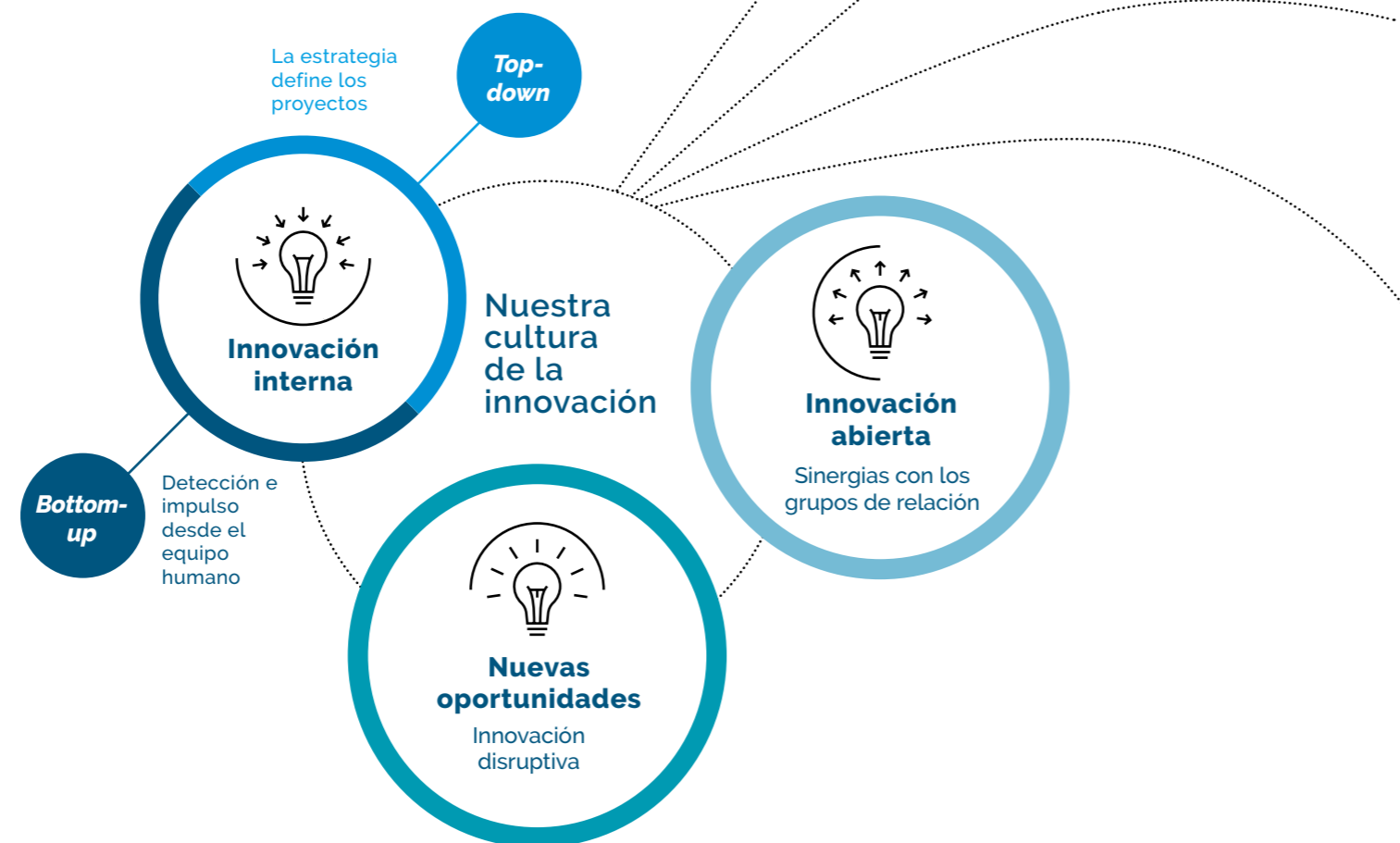
6

Apostamos por el desarrollo local

Cultura de la innovación

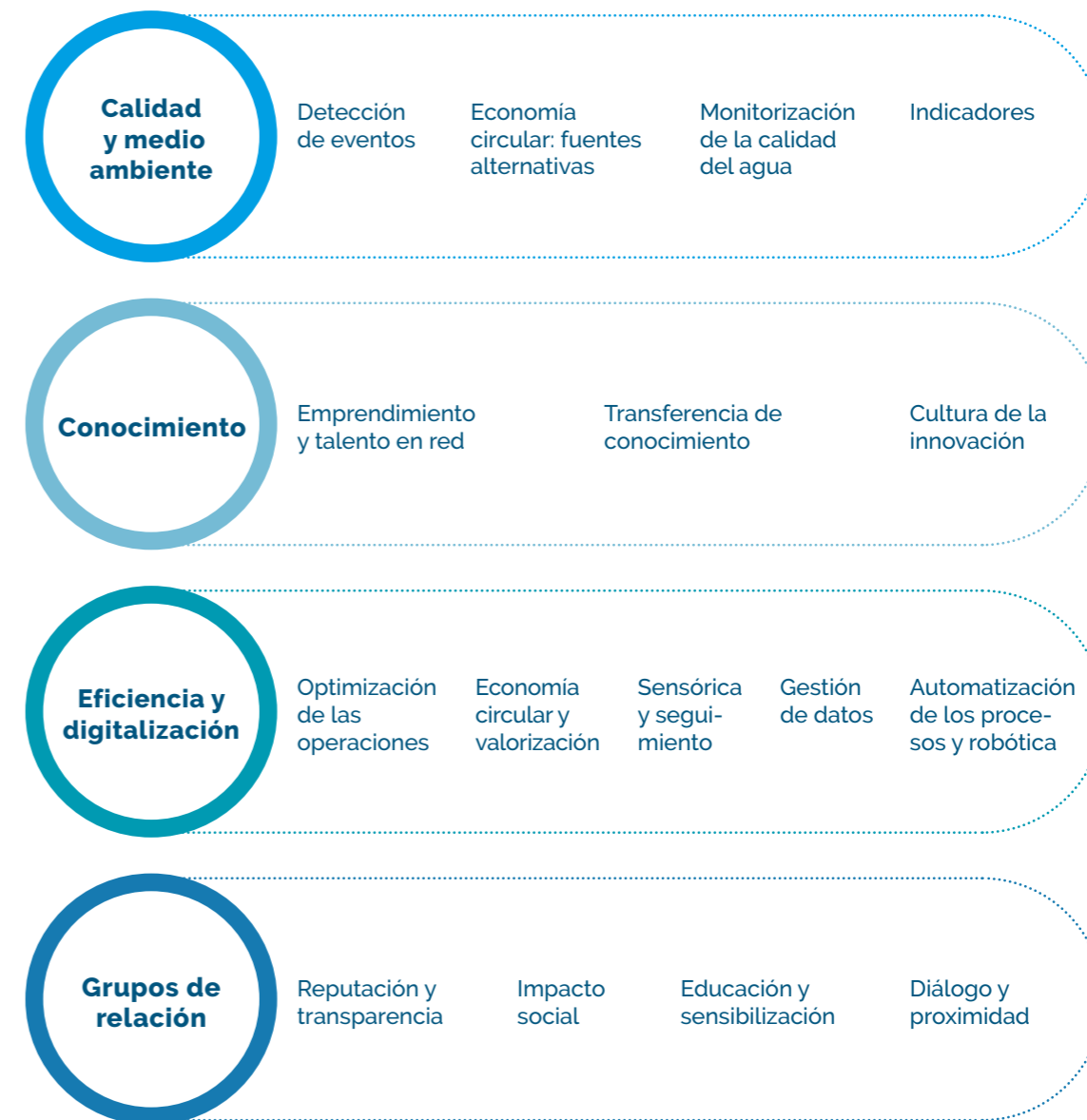
La innovación es una marca de identidad de Aigües de Barcelona que nos acompaña desde los orígenes. **Entendemos la innovación como una nueva mirada que nos debe ayudar a garantizar la eficiencia, la flexibilidad, la sostenibilidad y la competitividad en un mundo cada vez más cambiante.** Impulsamos y materializamos numerosos proyectos innovadores que dan solución a nuestros retos diarios y nos orientan a diseñar el futuro de la sociedad a la que damos servicio.

Aigües de Barcelona dispone de dos fuentes de innovación: **la innovación interna y la innovación abierta**, la segunda de las cuales se origina a partir del vínculo con los grupos de relación. La combinación de ambas fuentes de innovación permite establecer una nueva mirada sobre la gestión del servicio del ciclo integral del agua, al situar a las personas en el centro y reinventar la relación entre el agua y ellas.



Plan de innovación

Ejes



Líneas estratégicas



1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

El acceso
al agua,
una prioridad



El acceso al agua, una prioridad

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Las Naciones Unidas estiman que en 2030 el mundo necesitará un 30 % más de agua y que este aumento significativo tendrá repercusiones en el desarrollo económico. El derecho de acceso al agua es fundamental para una vida digna y básico para el ejercicio de muchos otros derechos humanos, como la salud. Por eso, Aigües de Barcelona establece este derecho como una prioridad.

La demanda creciente de agua y el cambio climático amenazan la sostenibilidad de los recursos hídricos y afectan directamente a la agricultura, la industria y el agua potable. Con estas premisas, **apostamos por mejorar la eficiencia hidráulica y reducir las pérdidas de agua en la red, así como por la regeneración y la reutilización como mejores alternativas para garantizar el suministro de agua potable.**

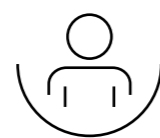
Estos esfuerzos deben ir acompañados de una ciudadanía concienciada, que haga una gestión responsable del agua, a fin de evitar encontrarnos en una situación que dificulte el suministro de agua.

«Gracias al aumento de la concienciación de la ciudadanía 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: 103,7 litros».



196,48 hm³

total de agua
entregada



2.921.310

personas suministradas
con agua potable

Consumo de agua por municipio gestionado

Consumo doméstico por cápita (L/hab./día)



1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

De dónde viene el agua



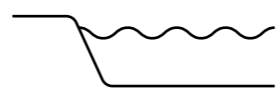
Agua superficial

Los recursos de aguas superficiales usados para el suministro se obtienen de la cuenca del **río Llobregat**, a partir de los **embalses de La Baells, Sant Ponç y La Llosa del Cavall**, así como de la cuenca del **río Ter**, a partir de los **embalses de Sau y de Susqueda**.



Agua subterránea

Los recursos de agua subterránea provienen fundamentalmente del **acuifero de la Vall Baixa i Delta del Llobregat**, pero también se aprovechan los recursos del **acuifero del Besòs**, recuperados para el suministro mediante la aplicación de tecnologías avanzadas de tratamiento.



Agua de origen marino

Por último, también disponemos de los recursos de aguas de origen marino, que provienen del **tratamiento de desalinización de la ITAM del Llobregat**, ubicada en el margen izquierdo de la desembocadura del río Llobregat, en el municipio de El Prat de Llobregat.

Un agua de calidad

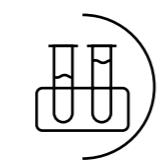
La calidad del agua es nuestra prioridad. Por ello, **trabajamos con los más altos niveles de seguridad y exigencia**, que incluso superan los requerimientos de la normativa.

Aplicamos los sistemas de control más avanzados para obtener un agua de consumo de la mejor calidad. Esto explica que la compañía se haya adelantado muchas veces a la aplicación de normas para conseguir minimizar cualquier riesgo.

Un ejemplo es la certificación ISO 22000: Aigües de Barcelona fue la primera empresa de España y una de las primeras del mundo en obtener, hace precisamente diez años, esta certificación de calidad alimentaria, que asegura la garantía sanitaria del agua, equiparándola a cualquier otro alimento.



Expertos catadores de agua de consumo velan por su calidad organoléptica.



Llevamos a cabo más de **1.100 controles diarios de la calidad del agua**.



Cumplimos el 100% de los parámetros con relevancia sanitaria.



Disponemos de un **laboratorio de referencia internacional**.



Estamos acreditados según las normas **ISO 9001** de calidad, **22001** de garantía de seguridad alimentaria e **ISO 17025**, el máximo reconocimiento internacional que actualmente se puede otorgar a un laboratorio de análisis.

«La calidad del agua se asegura a lo largo de toda la distribución, hasta que llega al hogar de los consumidores».

Análisis de los niveles de microplásticos en las aguas

En el marco del proyecto «Presencia, seguimiento e impacto de los microplásticos en aguas naturales y de consumo», en colaboración con el IDAEA-CSIC, hemos desarrollado y validado una **metodología para determinar la cantidad de microplásticos en aguas naturales y de consumo**, basada en la preconcentración de grandes volúmenes de agua, el recuento por microscopía y la identificación por espectroscopía de infrarrojos, que permite localizar microplásticos de medidas comprendidas entre 1 µm y 5 mm.

Se ha hecho un **seguimiento a lo largo de la cuenca del Llobregat, desde la cabecera hasta el punto de captación de la ETAP de Sant Joan Despi**, para

determinar la concentración de plásticos y los tipos presentes. También se ha estudiado la evolución de microplásticos a lo largo del proceso de tratamiento de la ETAP de Sant Joan Despi y ha quedado demostrada la elevada eficiencia al eliminarlos. Incluso se han llevado a cabo los primeros estudios de evaluación de la posible migración de componentes plásticos hacia el agua desde los materiales empleados tanto en el proceso de potabilización como en el de distribución.

Aigües de Barcelona ha sido la **primera empresa del sector en España en desarrollar una metodología para cabo el control de microplásticos** en el suministro de aguas de consumo.

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Cercanos a nuestros clientes

Ofrecemos un producto de calidad, así como una atención y un servicio al cliente basados en la excelencia, la proximidad, la accesibilidad y la comunicación.

Superar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad y la excelencia de los servicios es un objetivo que persigue año tras año Aigües de Barcelona. **La satisfacción del cliente es un aspecto esencial para nosotros.**

Nuestra vocación de proximidad se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación con el cliente para tratar los posibles problemas y ofrecer soluciones rápidas y eficaces. Nos regimos por la **Carta de Compromisos, elaborada en consenso con el Área Metropolitana de Barcelona**, que establece nuestros compromisos de calidad del servicio y la compensación económica que debemos aportar en caso de incumplimiento. También contamos con sistemas digitales, como la **Oficina en Red**, que permite una comunicación ágil con los clientes.



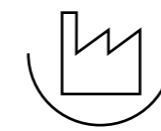
7,75/10

índice de satisfacción de los clientes

Disponemos de la figura del **customer counsel**, que tiene la misión de resolver en última instancia, mediante la mediación, los conflictos que puedan surgir entre los clientes y Aigües de Barcelona. De manera imparcial, confidencial y personalizada, analiza cada reclamación de un cliente no satisfecho. Esta figura defiende y protege los derechos de los clientes, y ayuda a identificar oportunidades de mejora para la compañía.



Nuestros clientes



8.243
industrias



1.237.329
hogares



47.693
comunidades de vecinos

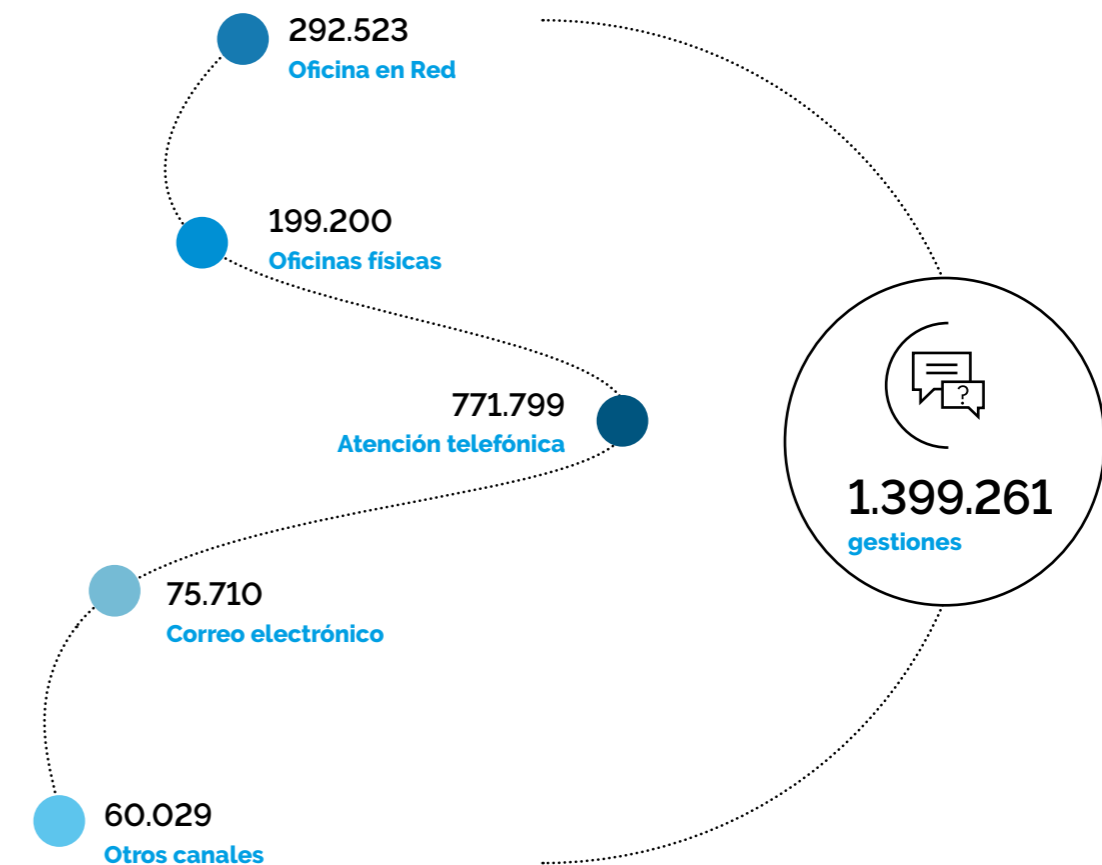


146.797
comercios



11.018
servicios municipales

Gestiones tramitadas a través de los canales de atención al cliente



Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

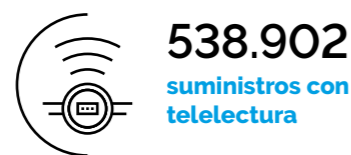
6

Apostamos por el desarrollo local

La telelectura, servicio de valor para el cliente

La implantación de la telelectura ha permitido efectuar lecturas de consumo sin necesidad de acceder a las propiedades privadas ni hacer estimaciones. Este servicio supone un avance en la gestión sostenible del agua, ya que mejora la eficiencia hídrica y aporta un valor añadido para la ciudadanía, gracias a los avisos de exceso de consumo y fugas, que permiten conocer mejor el consumo diario.

En 2019 ha crecido considerablemente el número de contadores con servicio de avisos de telelectura, hasta un número de **538.902**. **El objetivo de Aigües de Barcelona es lograr una cobertura total de telelectura en 2022**. La colaboración con los ayuntamientos es esencial para alcanzar el objetivo y garantizar este servicio.



Bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro

Sabemos que la dificultad de acceso al agua que tienen algunas personas pone de relieve la importancia de garantizarla. Por eso, desde 2012 hemos sido pioneros, adelantándonos a la legislación para asegurar que todo el mundo tenga acceso al agua. Así pues, otorgamos bonificaciones y ayudas para garantizar el suministro a las personas en situación de vulnerabilidad.

Hemos establecido **protocolos de comunicación con los servicios sociales** para conseguir una aplicación efectiva de la ley de pobreza energética.



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

Fondo de Solidaridad

Garantizamos el suministro de agua y **rebajamos el importe de las facturas de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad**.



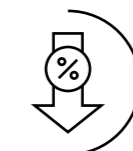
35.980 familias beneficiarias del Fondo de Solidaridad



15,5 M€ otorgados al Fondo de Solidaridad desde 2012 (3,5 M€ en 2019)

Tarifa social para pensionistas y personas en paro

Con esta tarifa, los pensionistas y las personas en situación de paro, así como otros colectivos que puedan necesitar protección, **reciben una bonificación sobre la cuota de servicio y el precio del agua siempre que no superen el primer tramo de consumo del agua**.



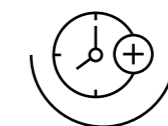
356.586 € bonificados en 2019



14.585 familias acogidas a la tarifa social

Flexibilidad en los pagos

Disponemos de mecanismos de flexibilización dirigidos a todo el mundo, como las opciones de aplazamiento y pago a plazos adaptadas a cada caso, **para poder hacer frente al pago de las facturas de una manera más cómoda**.



6.498 familias que han solicitado aplazar el pago de las facturas



738 familias que han solicitado fraccionar las facturas

Familias acogidas a bonificaciones y ayudas por municipio

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

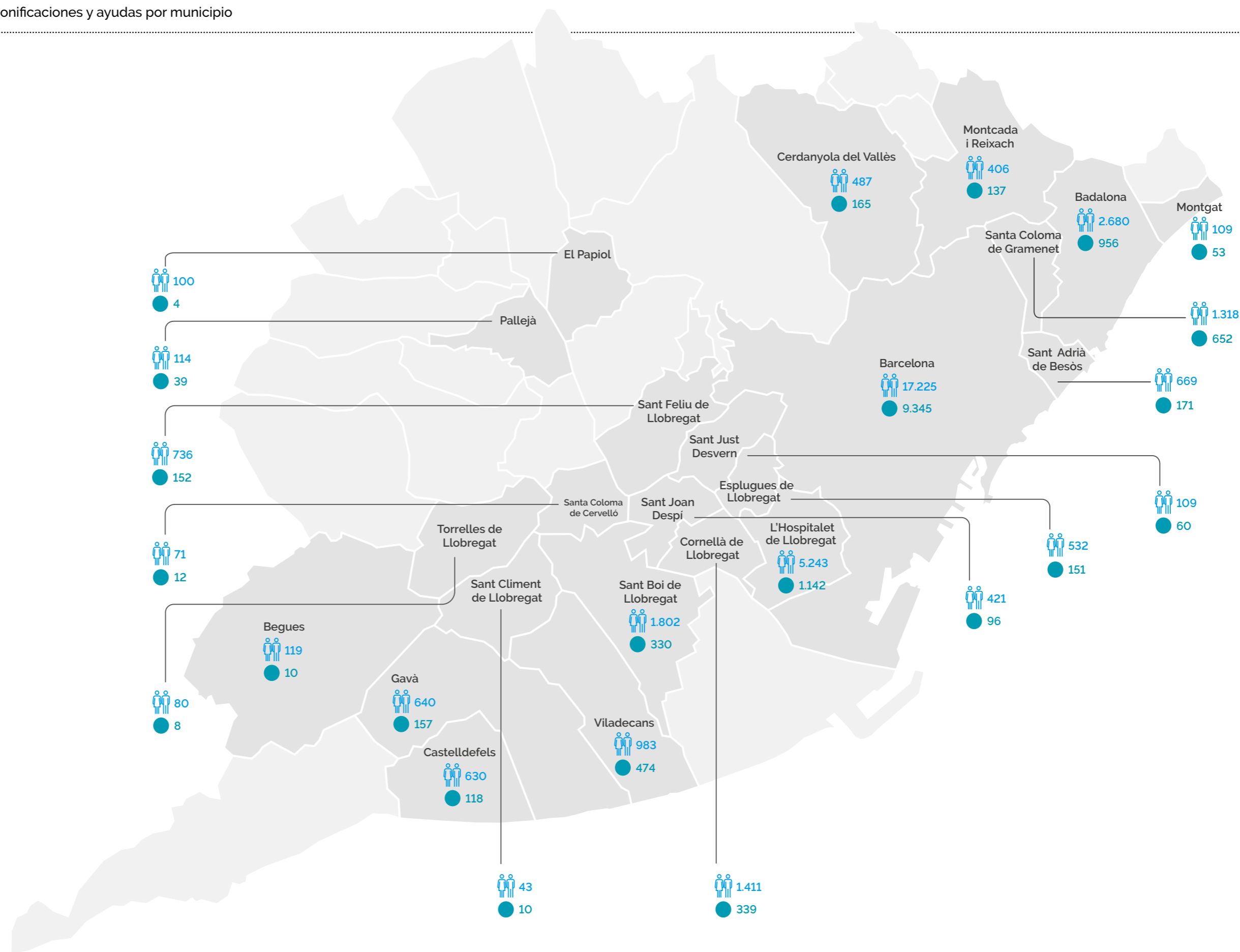
Apostamos por el desarrollo local



familias acogidas al Fondo de Solidaridad



familias acogidas a la tarifa social



1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local



Personas, la
esencia de la
organización

Personas, la esencia de la organización

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

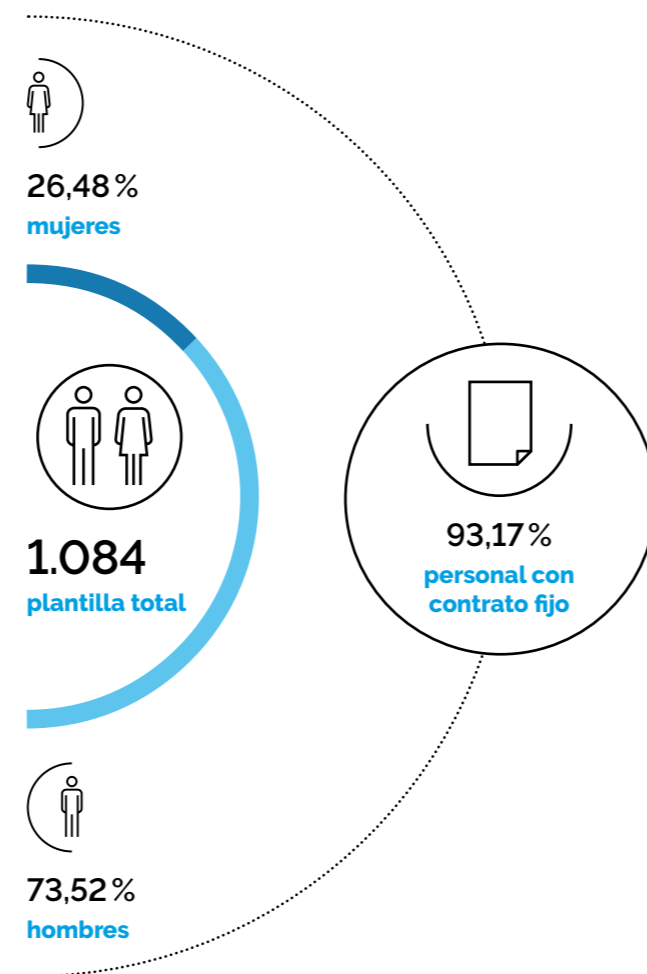
6

Apostamos por el desarrollo local

El equipo humano es el activo más valioso que tenemos y el pilar esencial del desarrollo de la actividad. Con su dedicación, conocimiento y experiencia, mejoramos de forma continua y garantizamos un servicio de calidad.

Aigües de Barcelona trabaja para **ofrecer puestos de trabajo de calidad e inclusivos**, y para dar respuesta a los retos actuales en el ámbito laboral, como la igualdad de género real, la retención del talento y la motivación e implicación del equipo.

Aigües de Barcelona considera que el empleo de calidad es clave para garantizar la estabilidad y mejorar el rendimiento de los profesionales, pero también para conseguir un servicio de alta calidad. Por este motivo, **nos esforzamos por generar unas condiciones laborales dignas y un buen ambiente de trabajo**, basado en el respeto de los trabajadores, el fomento de una cultura de igualdad entre hombres y mujeres, y la creación de puestos de trabajo seguros y saludables.



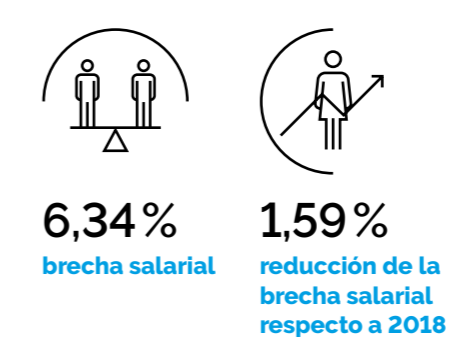
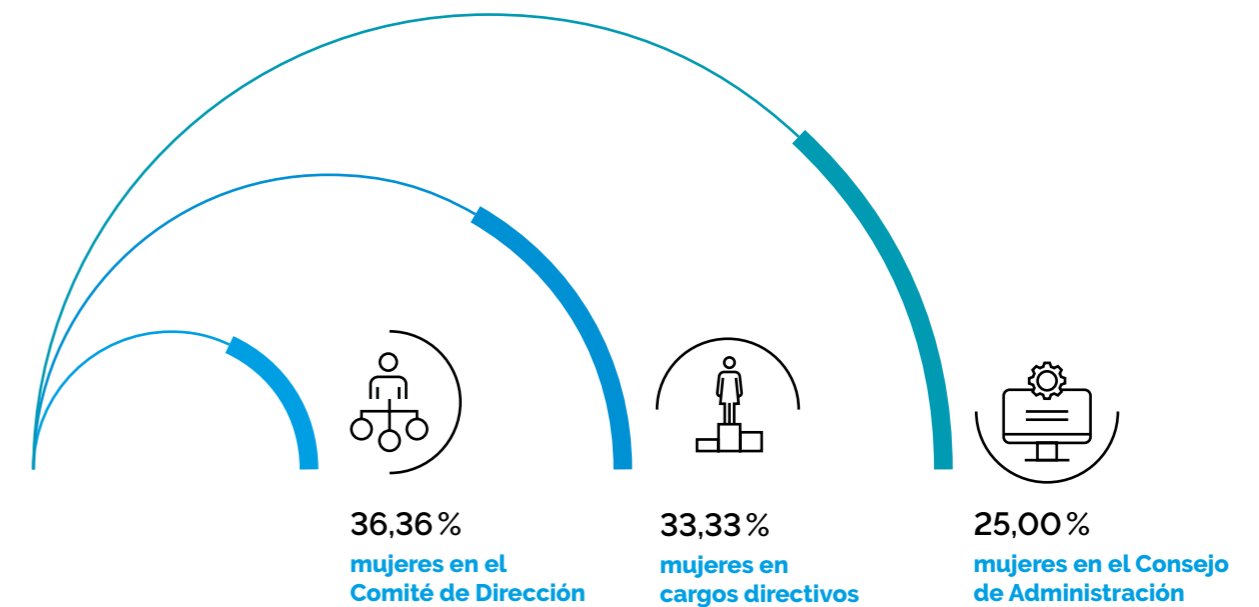
Equipo profesional, igualitario y diverso

Nuestra organización es el reflejo de cada uno de los trabajadores y trabajadoras que la forman. Entendemos que la diversidad aporta riqueza, es fuente de innovación y de creación de valor, fomenta el intercambio de experiencias y constituye un elemento competitivo que nos permite acercarnos a la sociedad, que es diversa y está en continuo proceso de transformación.



Para establecer y regular los principios que garanticen la igualdad de oportunidades y la diversidad, **nos regimos por una política de igualdad y diversidad**, cuyo objetivo es asegurar el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de la organización.

En 2018 firmamos un convenio con el Ministerio de Sanidad 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 en este órgano represente el 30% de los miembros**.



Durante 2019, Aigües de Barcelona ha calculado, de nuevo, el porcentaje de la brecha salarial entre hombres y mujeres, con un resultado del 6,34%. Aunque si hay cierta diferencia salarial, trabajamos por la igualdad y así lo demuestra nuestra trayectoria, con una **reducción de la brecha en un 1,59% respecto a 2018**.

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

Fomento del liderazgo femenino

Fomento del desarrollo profesional de las mujeres de la compañía mediante la participación en distintos programas:

Participación en el **programa Lidera**, un programa de Barcelona Activa que ofrece acompañamiento a todas las mujeres que quieren crecer profesionalmente.

Participación en **Talentia360** Mujeres Directivas, programa formativo de la Escuela de Organización Industrial en colaboración con el Instituto de la Mujer y por la Igualdad de Oportunidades.

Participación en el programa **Bootcam Impulsa** para mujeres directivas.

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local



Apuesta por la diversidad

La **integración de personas con diversidad funcional o en riesgo de exclusión social** es otra de nuestras líneas de acción para la igualdad de oportunidades. En esta línea, **impulsamos programas que benefician a estos colectivos** y colaboramos con varias administraciones públicas, entidades ciudadanas e instituciones educativas, con el convencimiento de que nos aportan un capital humano muy valioso.

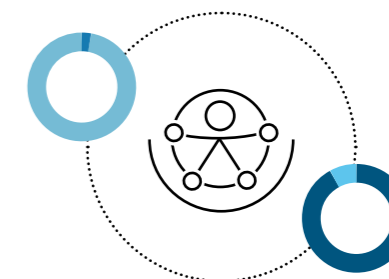
Las políticas de Aigües de Barcelona parten del compromiso con la diversidad, que consiste en llevar a la práctica acciones a favor de la articulación de un entorno de trabajo más diverso y sostenible que facilite la igualdad de oportunidades. Para propulsarlo, trabajamos en tres ejes principales:

El empleo y la inserción de jóvenes y colectivos en **riesgo de exclusión social**

La inserción y la carrera profesional de las **mujeres**

La inserción y la carrera profesional de las **personas con dificultades**

2,12%
personal con diversidad funcional



92%
personal que ha hecho el curso «Diversidad funcional» (desde 2015)

Referentes en conciliación

Nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo en el que la conciliación sea una realidad es firme. La política de conciliación de Aigües de Barcelona especifica los objetivos que perseguimos para lograr el equilibrio entre los requerimientos del servicio en cada momento y las necesidades personales de la plantilla.



11%
plantilla que disfruta de medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo

«En 2019 se han ampliado las pruebas piloto de flexibilidad horaria y de flexibilidad externa o teletrabajo».

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

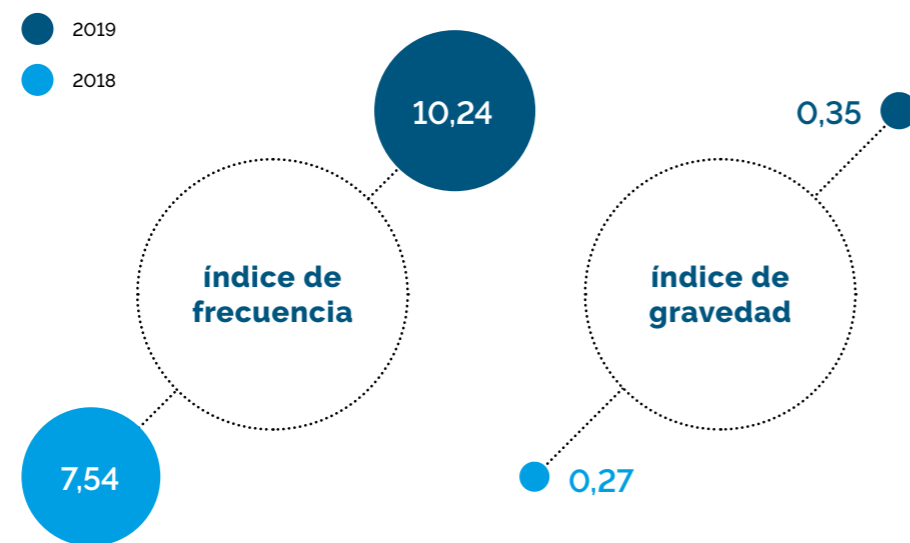
6

Apostamos por el desarrollo local

Para una seguridad y salud efectivas

El compromiso con la seguridad y la salud laboral es una cuestión clave en Aigües de Barcelona. Por este motivo, **apostamos por un cambio cultural en todos los ámbitos de la organización** para seguir mejorando en seguridad y salud laboral, más allá de las acciones de cumplimiento legal y de mejora establecidas por el sistema de gestión (certificación OHSAS 18001). La implicación y el compromiso de toda la plantilla y, sobre todo, de sus representantes son elementos capitales para alcanzar los objetivos establecidos.

El compromiso con la seguridad y la salud de las personas se traslada de manera efectiva a nuestros grupos de relación mediante reuniones de coordinación de actividades empresariales y jornadas de seguridad y salud laboral dirigidas a los contratistas.



A pesar del incremento de la siniestralidad en 2019 respecto a 2018, Aigües de Barcelona presenta una evolución positiva en los últimos 5 años. En cuanto al índice de frecuencia, se han reducido los accidentes causados por trastornos músculo-esqueléticos, gracias al buen trabajo hecho. Aun así, han crecido los accidentes causados por golpes y cortes a causa de distracciones y excesos de confianza.



1.607

visitas de seguridad y salud laboral hechas por la línea de mando



1.005

visitas de seguridad y salud laboral hechas a trabajadores de empresas externas



7.649,50

horas de formación en materia de seguridad y salud laboral



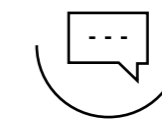
Implantación de BatecSZ

BatecSZ es una aplicación innovadora para móviles corporativos, desarrollada por un intraemprendedor, que ofrece a los trabajadores de Aigües de Barcelona varias funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario, alerta y evacuación.



Servicio de psicología

Se trata de un servicio asistencial y preventivo orientado a mejorar y potenciar el bienestar emocional de las personas que forman parte de Aigües de Barcelona.



Servicio de mediación

Este servicio establece una vía alternativa para la resolución de conflictos en el ámbito laboral. Permite identificar los factores que han originado el conflicto y trabajar para reconducirlos promoviendo un entorno de diálogo y buen entendimiento.



1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

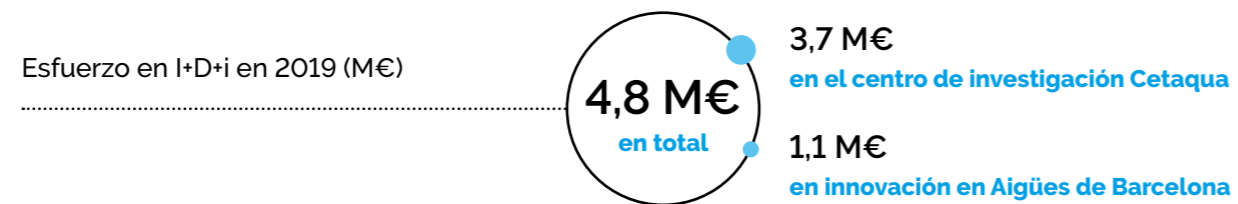
Impulso a la innovación



Impulso a la innovación

1

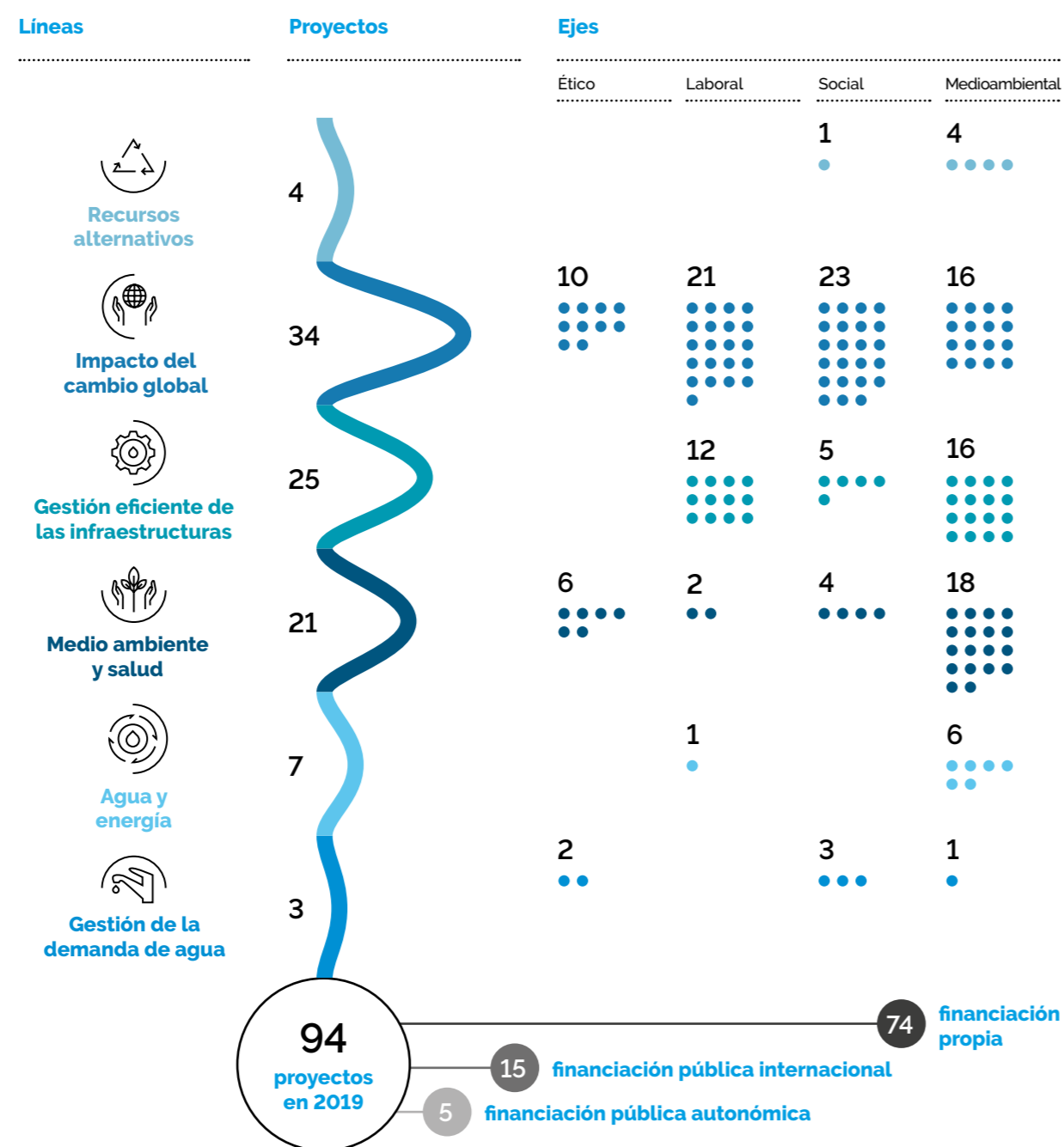
Somos expertos y estamos comprometidos



2

El acceso al agua, una prioridad

Número de proyectos por líneas de investigación, ejes y financiación durante 2019:



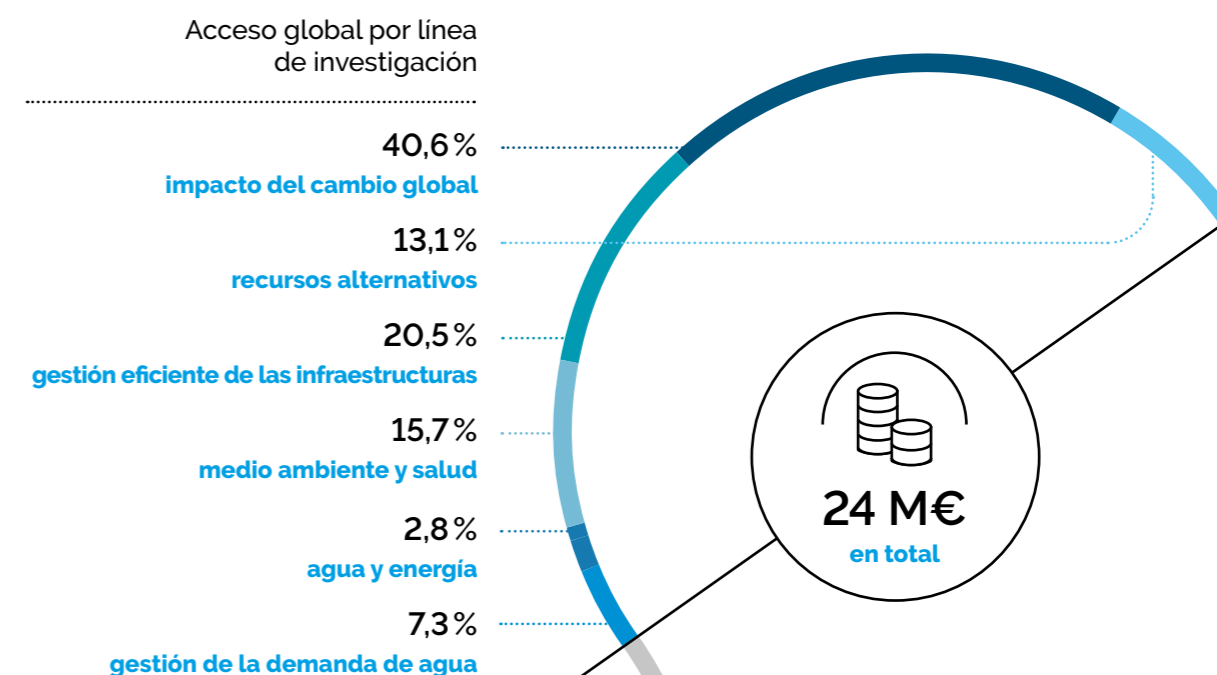
3

Personas, la esencia de la organización



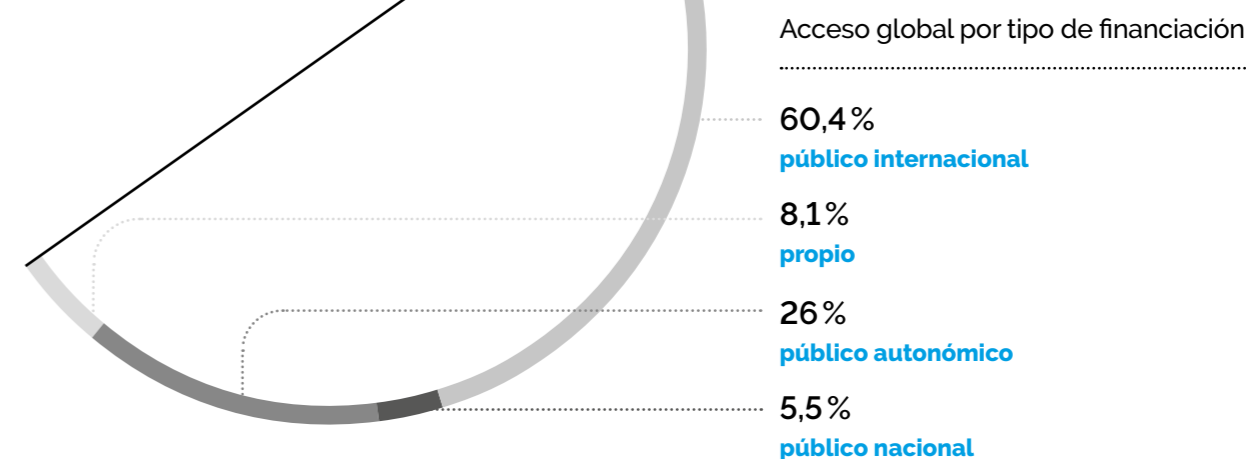
4

Impulso a la innovación



5

Comprometidos con la acción por el clima



6

Apostamos por el desarrollo local

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Referencia en un ecosistema innovador

Somos un referente dentro del ecosistema de innovación de Barcelona. Centramos los esfuerzos en proyectos que tengan un impacto positivo y tangible para la sociedad.

La innovación forma parte de los valores que definen la identidad de Aigües de Barcelona. Entendemos la innovación como una **nueva mirada** que permite garantizar la eficiencia y la mejora de nuestra competitividad, pero sobre todo la entendemos como una vía para **hacer más fácil la vida de las personas**, en especial, la de las que más lo necesitan. Por este motivo, buscamos soluciones innovadoras que minimicen el impacto ante el cambio climático, reinventando la relación entre el agua y la ciudad, y desarrollamos soluciones sociales que den respuesta a problemas cruciales de las personas y las ciudades.

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

mismo, trabajamos para generar un **ecosistema en el que se impulsen y se refuercen las colaboraciones y el partenariado: hacemos posible la construcción de soluciones innovadoras alineadas con las necesidades cambiantes de la sociedad** y generamos alianzas estratégicas para acelerar el proceso de creación de valor.

En 2019 hemos trabajado en proyectos de innovación e investigación gracias a distintas fuentes de financiación. La financiación pública de la innovación permite el impulso directo a las empresas en las metas estratégicas y refuerza la solidez del ecosistema de innovación, lo que se hace patente en los proyectos ejecutados.



Proyectos RIS3CAT

El RIS3CAT es un programa de financiación de la Generalitat de Catalunya destinado a grandes agrupaciones de empresas y agentes del sistema de I+D+i para promover proyectos colaborativos de

alto impacto en el ámbito de la innovación. Todos los proyectos RIS3CAT han sido cofinanciados por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Proyectos destacados RIS3CAT en 2019

Regireu

Investigación de tecnologías de regeneración de agua y gestión del riesgo para su reaprovechamiento.



Presupuesto

2,2 M€

Duración

2018-2021

Adquirir conocimiento y desarrollar tecnología innovadora y competitiva que permita superar las barreras tecnológicas que limitan la implementación de la regeneración de aguas residuales urbanas e industriales.

Concretamente, los **objetivos específicos del proyecto son:**



Objetivos

Reducir los costes de operación e implementación asociados a los procesos de regeneración de agua.

Desarrollar tecnología más eficiente y selectiva respecto a los procesos actuales.

Adquirir el conocimiento y desarrollar estrategias para una gestión cuidadosa del agua regenerada.

Mejorar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo global del agua.



Alianzas

Hidroquímica
Biofil
Cassa

Chemipol
Teqma
Cetaqua

IQS
Leitat
UdG

UPC
Aigües de Barcelona

Otros proyectos



Imaqua

Gestión integral de la calidad y cantidad de las aguas en los procesos de abastecimiento y distribución

Proyecto para desarrollar herramientas de control y vigilancia que permitan una gestión integral del agua, desde la captación hasta el punto de consumo, para asegurar la calidad y minimizar las pérdidas durante la distribución.



Activ 4.0.

Operación y gestión avanzada de activos

Proyecto para la transformación hacia la gestión digital de activos y procesos en las instalaciones, plantas y redes proveedoras para ofrecer un mejor servicio.

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

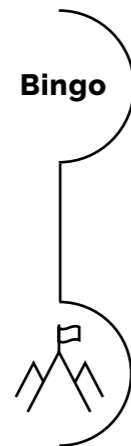
Apostamos por el desarrollo local

Proyectos Horizon 2020

Horizon 2020 es un programa de financiación de investigación e innovación en la Unión Europea para el periodo 2014-2020. Tiene como objetivo

la financiación de iniciativas y proyectos de valor añadido para la Unión Europea.

Proyectos destacados Horizon 2020 en 2019



Bingo

Introducción de la bonificación en la gestión actual del agua: un futuro mejor en el cambio climático.



Presupuesto

7,8 M€

Duración

2015-2019

Proporcionar conocimiento y soluciones (herramientas y metodologías) a los gestores responsables de la toma de decisiones y los legisladores para hacer frente a los retos derivados del cambio climático.

Objetivos

Descripción

BINGO es un proyecto europeo de investigación financiado por la Unión Europea y liderado por el Laboratorio de Ingeniería Civil de Portugal. En el marco de este proyecto, **se han analizado las condiciones medias y extremas de escenarios de cambio climático en seis áreas de toda Europa** a través de sus casos de estudio: río Tajo (Portugal), Badalona (España), montañas Troodos (Chipre), cuenca del río Wupper (Alemania), Veluwe (Holanda) y Bergen (Noruega).

Los principales resultados han sido el desarrollo de **predicciones y proyecciones climáticas mejoradas** y adaptadas a la escala local, el **análisis integrado de los impactos según los escenarios de cambio climático** en el ciclo del agua y la mejora del diálogo entre los distintos actores involucrados en el ciclo del agua.

En el marco del proyecto, la Dirección de Drenaje Urbano y Resiliencia de Aquatec (SUEZ Advanced Solutions) ha liderado el caso de estudio de Badalona, centrado en la evaluación y la mitigación de los impactos del cambio climático (para escenarios futuros a corto y largo plazo) en el drenaje urbano para **aumentar la resiliencia urbana de la ciudad de Badalona** ante los episodios de inundaciones urbanas y descargas del sistema de saneamiento. La colaboración con actores locales relevantes, como el Ayuntamiento de Badalona, el Área Metropolitana de Barcelona y Aigües de Barcelona, ha permitido entender y analizar de forma adecuada los problemas locales, así como enfocar las medidas de adaptación de acuerdo con sus necesidades.

LNEC	Intersus	EPAL	Aigües de Barcelona
KWR	FUB	CIMLT	Vitens
IWW	SPI	DGADR	Prov GLD
Aqualogy	Cyprus Inst	AMB	Bergen K
NTNU	Iaco Env. Consult.	Ayuntamiento de Badalona	Wupperverband



Alianzas

Otros proyectos Horizon 2020



STOP-IT

Stop-it

Iniciativa para garantizar la seguridad de los sistemas del ciclo integral del agua en Europa

Proyecto para el desarrollo de herramientas y tecnologías para proteger las infraestructuras críticas del sector del agua contra amenazas físicas y cibernéticas. En las instalaciones de Aigües de Barcelona se lleva a cabo uno de los cuatro casos de estudio, donde se testan las tecnologías desarrolladas durante el proyecto.



WaterProtect

Promoción de la protección del agua potable en áreas metropolitanas

WaterProtect, un proyecto iniciado en junio de 2017, pretende desarrollar nuevas estrategias y herramientas para una mejor gobernanza del agua en siete zonas de estudio (*action labs*) repartidas en siete Estados miembros: Bélgica, Rumanía, Polonia, Dinamarca, Irlanda, Italia y España. Una de las zonas de estudio consideradas es la cuenca baja del río Llobregat (en el Baix Llobregat).



Innovación interna e innovación abierta

Tanto la innovación interna como la abierta han seguido siendo en 2019 las fuentes de impulso de nuestros proyectos de innovación.

Y es que, detrás de cada uno de los proyectos de innovación, hay mujeres y hombres que trabajan conjuntamente para poner en valor la inteligencia colectiva, conocimientos y maneras de hacer. Por otro lado, la innovación abierta permite que Aigües de Barcelona colabore con distintos grupos de relación —y establezca sinergias con ellos— en proyectos e iniciativas que tratan de resolver distintos retos territoriales.

«En 2019 se han desarrollado 94 proyectos de innovación, 45 de ellos de innovación abierta».



1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Proyectos de innovación interna

Red InnovAB

La Red InnovAB está formada por un grupo de profesionales de Aigües de Barcelona que, de manera voluntaria, desempeñan el papel de **potenciadores y transmisores de la innovación** y colaboran para encontrar las soluciones adecuadas a cada uno de los retos planteados. Proponen, crean o desarrollan nuevas formas de hacer o de funcionar, nuevas líneas de actuación, nuevos proyectos y también pequeñas o grandes innovaciones que mejoren la empresa. **El trabajo de la red se alinea con los valores que definen Aigües de Barcelona: la innovación, el diálogo, la responsabilidad, la excelencia y el talento.**

Los grupos de trabajo promueven la **cultura de la innovación** entre el equipo humano, de forma bidireccional y transversal, para **detectar e interconectar el talento interno**. Se trata de una manera de crear nuevas corrientes transversales de ideas y de fomentar sinergias que nos ayuden a desarrollar proyectos innovadores que confieran a la empresa más agilidad para adaptarse a los cambios del entorno.

La Red InnovAB también busca fomentar el uso de las **nuevas tecnologías**, sobre todo en el ámbito de las herramientas de trabajo y comunicación, facilitando y favoreciendo su uso. Asimismo, vela por la buena gestión del cambio.

Proyectos destacados de la Red InnovAB en 2019

Sistemas antifraude

Desarrollo de una nueva metodología de trabajo, así como del material empleado en la detección y la gestión de fraudes en los distintos consumos de agua.

Duración

2019-2020



Objetivos

Proporcionar herramientas más innovadoras a los equipos de operaciones para una **gestión óptima de las situaciones de fraude en Aigües de Barcelona** que ocasionen menos problemas a la ciudadanía y generen menos residuos.

Descripción

Grupo de trabajo creado en 2019 que se centra, como líneas de trabajo, en las claves de batería, las claves de registro y las bocas de aire.



Alianzas

El proyecto se desarrolla con la colaboración de la empresa Gatell.

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Otros grupos de trabajo de La Red InnovAB:

- **Aqualineras.** Supone un cambio en el modelo actual de suministro para los clientes que necesitan cargar camiones cisterna —para trabajos como la limpieza viaria, el derribo de edificios u otros similares— e intenta minimizar el riesgo sanitario en la red de abastecimiento.
- **Optimización de rutas.** La inteligencia artificial se aplica para optimizar las rutas de los vehículos. Esta tecnología incluye un algoritmo que mejora la eficiencia y la flexibilidad, por lo que se consigue optimizar la eficacia en la resolución de las operaciones.
- **Tecnología por voz.** Aplicación de tecnología por voz en las operaciones de recogida de datos para hacer el mapa de conductividad de los bastidores de osmosis inversa en la ETAP de Sant Joan Despi.
- **Logística smart para operarios.** Este grupo de trabajo busca soluciones y mejoras en la logística y los procesos de carga y descarga de los vehículos de la flota, en un proceso de mejora continua del procedimiento.
- **Hipercloración de tuberías.** Tiene dos objetivos: poner en común y analizar tanto la metodología de trabajo como el equipo que se utilizará, ya sea para la hipercloración de tuberías o para la reclusión de depósitos.
- **Voluntariado corporativo.** Grupo de trabajo permanente que se implementa como una estructura para crear una cultura de voluntariado sólida dentro de la compañía, con el apoyo de la Fundación Pere Tarrés.

Red de Influencers Digitales

La Red de Influencers Digitales, impulsada en 2018 como parte de la **estrategia de transformación digital de la compañía** y formada por trabajadores voluntarios, pone en marcha la Expedición Digital 2020, en el marco del proyecto Digital Employee. Esta iniciativa, que se lleva a cabo a través de la metodología Agile con nueve equipos autoorganizados, ha empezado la primera fase este año 2019.



Proyectos de innovación abierta

Proyectos destacados en 2019

Start4big

Iniciativa de innovación abierta multisectorial que proporciona a las empresas emergentes de todo el mundo la oportunidad de trabajar con grandes corporaciones para desarrollar y testar prototipos en entornos reales.



Duración

Primera ola: diciembre de 2018 - diciembre de 2019

Atraer talento nacional e internacional para fortalecer el tejido emprendedor nacional e internacional.

Ofrecer a los clientes y la sociedad soluciones de valor de las compañías impulsoras.



Objetivos

Descripción

Start4big, la **primera iniciativa europea de innovación abierta multisectorial**, está impulsada por Aigües de Barcelona, CaixaBank, Naturgy, SEAT y Telefónica. En 2019, se han dado a conocer las cinco empresas emergentes ganadoras de la primera ola de innovación: Lang.Ai, PlayFilm, Séntisis Analytics, Smart Yate Labs y Unmanned Life. Las ganadoras han puesto en marcha proyectos piloto con las compañías impulsoras de Start4big, presentes en más de 80 países y con una enorme cartera de clientes, que alcanza los 380 millones de personas en todo el mundo.

Las empresas ganadoras han superado un proceso de selección que comenzó en diciembre de 2018 con el lanzamiento de 4 retos de los socios de Start4big sobre la mejora y la personalización de la experiencia de los usuarios en tiempo real, el consumo en el hogar y nuevos servicios a través de la conectividad. Un jurado evaluó los 173 proyectos presentados, el 43% de ellos internacionales. Llegaron a la fase final de la competición 40 candidaturas y ha habido 5 empresas ganadoras.



Alianzas

SEAT
Naturgy
La Caixa
Telefónica
Opinno

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Otros proyectos

Tech4Climate

En 2019 tuvo lugar una nueva edición del programa Tech4Climate de **inversión y aceleración para empresas emergentes del ámbito de la sostenibilidad y el medio ambiente**. Lidera la iniciativa Ship-2B con la Dirección de Innovación y Conocimiento de Aigües de Barcelona y con la colaboración de Griñó, la Familia Torres y la Fundación Futuro. El programa cuenta con la participación del Ayuntamiento de Barcelona, el 22@Network e Inèdit como socios estratégicos.

En el marco de esta iniciativa, se ofrece a los emprendedores sociales y ambientales seleccionados:

espacios para experimentar, conocimiento y acceso a los expertos, y alianzas para comercializar su producto o servicio. En 2019 se han presentado más de 170 proyectos, 9 de los cuales fueron seleccionados: Ereuse, Cocidos & Beans, Maichinery, Solatom, Bettas, Climatetrade, Parque, Heat y Nightway.

Los seleccionados han contado con el apoyo de expertos para fortalecerse, buscar sinergias y alianzas con las entidades del ecosistema, además de recibir formación y mentoría de los mismos expertos.

Shower Power

En este proyecto de innovación abierta, fruto de la colaboración de la escuela Elisava con Aigües de Barcelona, **el reciclaje y la economía circular** son los protagonistas. Consiste en la reutilización de tuberías de polietileno de alta densidad que han de-

jado de ser útiles para su función original (transporte de agua) como materia prima para la construcción de una estructura a la que se incorpora un sistema de aspersores para hidratar a los usuarios.

Gavà Circular

Este proyecto de colaboración público-privada entre Aigües de Barcelona, el Ayuntamiento de Gavà y Cetaqua para una economía circular y competitiva busca avanzar hacia la implementación de oportunidades de circularidad en el territorio. La iniciativa ha sido finalista de los premios del Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos en la categoría de **mejor proyecto de responsa-**

bilidad social corporativa y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, por su compromiso con la economía circular.

En 2019 se ha iniciado la fase de implementación de 3 de las 10 medidas identificadas en el proyecto Gavà Circular.

Water Wall

Tiene como objetivo dar respuesta a los problemas que generan las pinturas vandálicas mediante la creación de pinturas murales sobre determinadas instalaciones. A partir de la participación ciudadana, se ofrece una solución innovadora para evitar poste-

riores actos incívicos. Este año la actividad ha tenido lugar en las **puertas del depósito de Sant Pere Màrtir de la carretera de las Aigües, en Esplugues de Llobregat.**



1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Comprometidos con la acción por el clima



Comprometidos con la acción por el clima

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

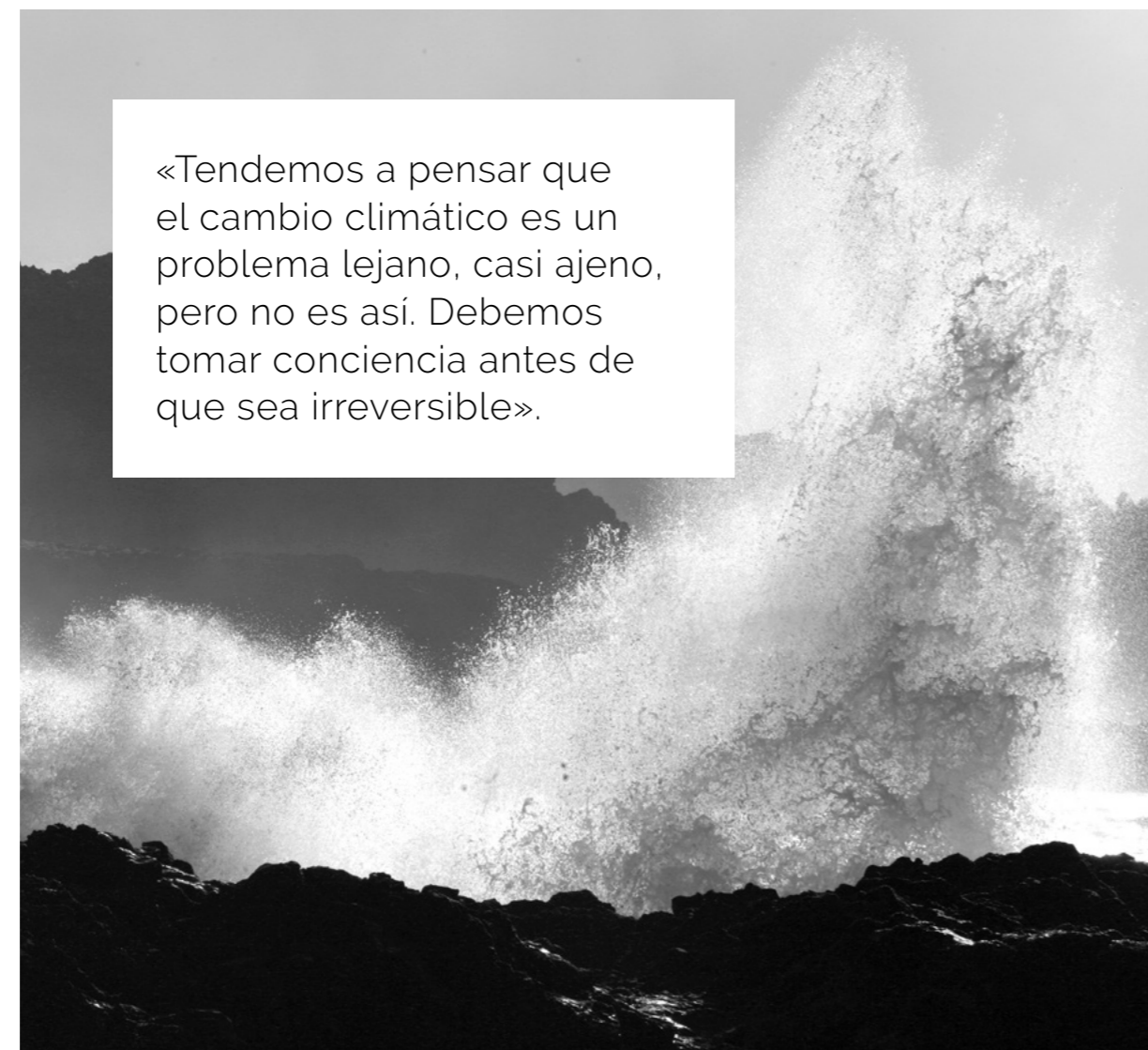
Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Cataluña se encuentra ya en un proceso de cambio climático. Los fenómenos meteorológicos son cada vez más frecuentes e intensos, y en los próximos años se prevé que se multipliquen si no se pone freno al calentamiento global.

Los escenarios futuros son preocupantes, tanto por las consecuencias en el medio ambiente como en la sociedad. El cambio climático está afectando al régimen de lluvias y la disponibilidad de agua en muchos lugares del planeta. El aumento de las temperaturas y la disminución de las precipitaciones reducen el volumen de agua en los depósitos naturales y en los embalses, y el aumento del nivel del mar afecta a la calidad de los acuíferos.



«Tendemos a pensar que el cambio climático es un problema lejano, casi ajeno, pero no es así. Debemos tomar conciencia antes de que sea irreversible».

Estrategia contra el cambio climático



Compromisos de Aigües de Barcelona contra el cambio climático

- Implantar un nuevo modelo de explotación del ciclo del agua basado en la economía circular y el cuidado del entorno natural de las instalaciones.
- Cerrar el ciclo urbano del agua con el impulso de la reutilización y la regeneración, y fomentar las nuevas tecnologías para el ahorro y para un uso más eficiente del agua.
- Reducir el consumo de energía y de las emisiones, incorporando las fuentes de energía locales y renovables, y fomentando la producción para autoconsumo.
- Impulsar la investigación y la innovación para reducir el impacto de la actividad y mejorar la sostenibilidad.
- Sensibilizar sobre el valor del agua y el potencial de actuación individual y colectivo a favor de la sostenibilidad y la protección del clima.

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Estrategia de mitigación

Desde 2012 calculamos la huella de carbono, revisada y verificada de acuerdo con la norma ISO 14064. Este compromiso se reafirma con nuestra adhesión al «Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero» de la Oficina Catalana del Cambio Climático.



204.097.179 kWh

consumo de **energía** en el ciclo integral del agua



9.040.376 kWh

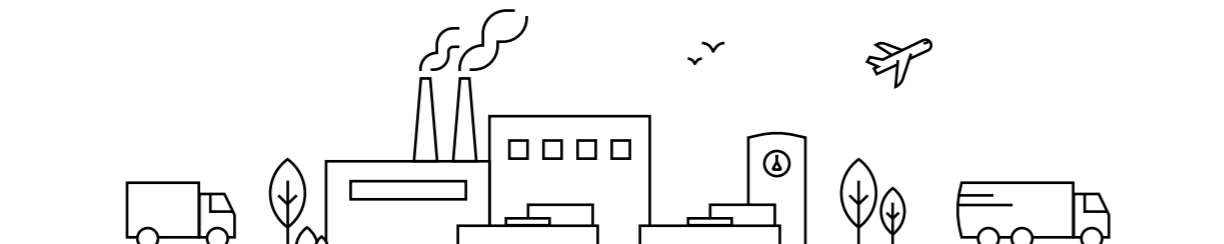
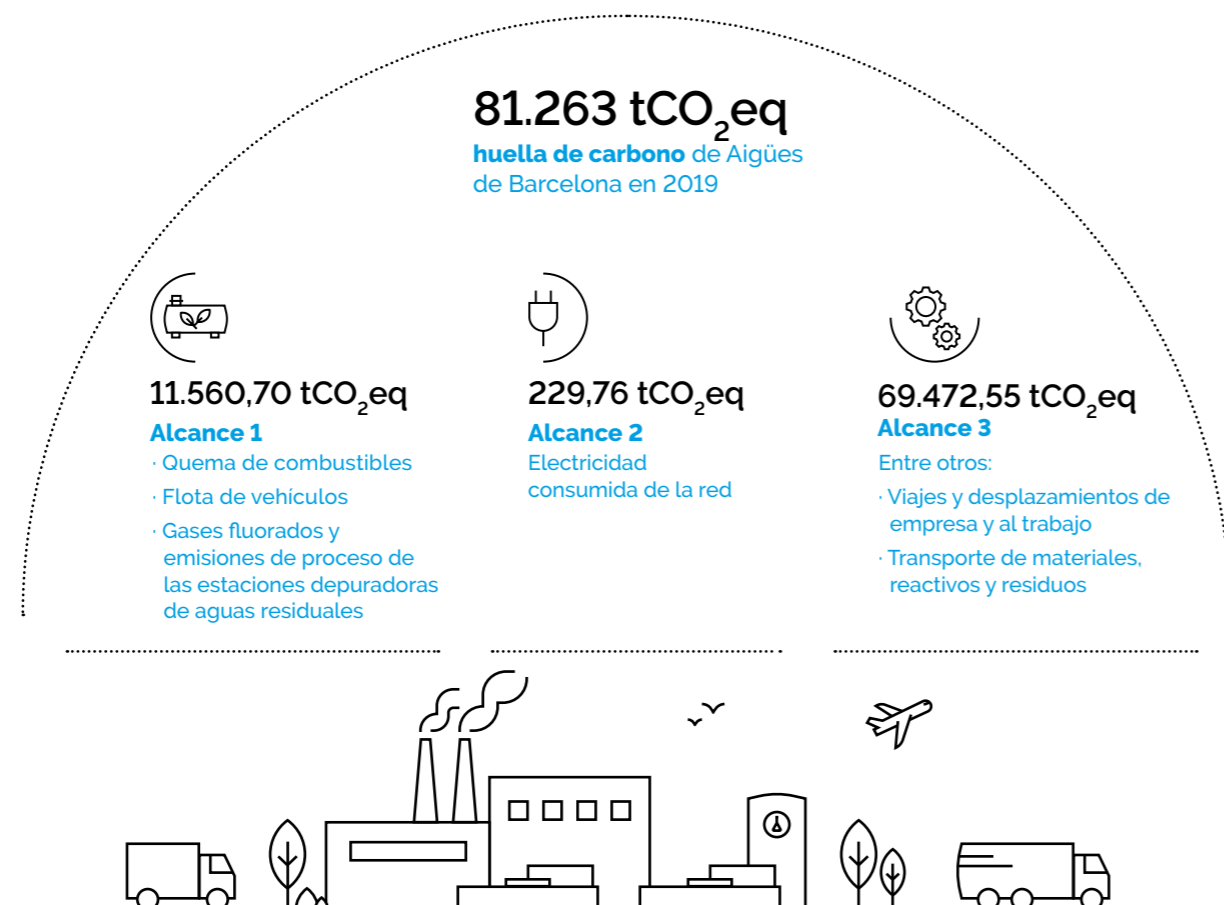
consumo de **gas natural** en el ciclo integral del agua



341.841 kWh

consumo de **gasoil** en el ciclo integral del agua

«Trabajamos por la mejora continuada y para establecer objetivos de reducción de emisiones ambiciosos y efectivos».



«Hemos reducido la huella de carbono en un 41,20% desde 2015.

El 100% de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables».



Calculamos la huella con Aquaprints

En 2019 ha nacido **Aquaprints**, una adaptación innovadora de Carboweb (herramienta actual de cálculo de la huella de carbono), que **nos permitirá calcular internamente tanto la huella de carbono como la hídrica**.

Gracias a esta nueva herramienta, desarrollada por Cetaqua, podremos hacer un análisis exhaustivo de los procesos, así como identificar los parámetros que originan un mayor impacto, con el fin de desarrollar un plan de reducción de emisiones en la gestión del ciclo integral del agua.

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local



Movilidad sostenible

Aigües de Barcelona también **impulsa medidas para liderar la transición hacia la movilidad sostenible**. Tenemos el objetivo de reducir las emisiones, fomentar la eficiencia energética, mejorar la calidad de vida de las personas en las zonas donde actuamos y concienciar al equipo humano.

En el marco de este compromiso, trabajamos en el **Plan de Movilidad Viaria** para conocer las necesidades de movilidad de las personas que trabajan en Aigües de Barcelona. De acuerdo con esto, hemos desarrollado el **Plan de Desplazamiento de Empresa** de la sede de Collblanc.

La **Mesa de Movilidad** de la empresa anima a los profesionales a adoptar hábitos de movilidad más sostenibles, seguros y saludables en los desplazamientos. Con estos cambios, los trabajadores contribuyen a mejorar el medio ambiente del área metropolitana.

Flota de vehículos eléctricos

En 2014, de acuerdo con nuestra estrategia, iniciamos la transición de la flota de vehículos convencionales hacia coches 100 % eléctricos y la transformación de las infraestructuras de los edificios. Desde entonces, hemos ido ampliando progresivamente la flota hasta un total de 132 vehículos en 2019.

«Aigües de Barcelona entiende que la sustitución de vehículos de combustión por vehículos eléctricos se perfila como una de las mejores alternativas para reducir las emisiones de CO₂ y combatir el cambio climático».



132
vehículos
100 % eléctricos

Estrategia de adaptación

Conocer la vulnerabilidad del ciclo natural del agua ante el cambio climático aporta conocimientos para anticiparse a los efectos, sobre todo en el caso de las organizaciones que deben velar por una **buena gestión de los recursos hídricos**. Aigües de Barcelona tiene, en este sentido, una larga experiencia. **La prevención, el ahorro y la eficiencia, junto con la reutilización, son las principales estrategias para adaptarse a estos cambios.**

Reutilización del agua

El crecimiento demográfico, el cambio climático y la industrialización dificultan la relación, que ya es bastante compleja, entre el desarrollo y la demanda de agua. El consumo sostenible, el fomento de las energías limpias, la optimización de los procesos productivos y el uso de agua regenerada son herramientas básicas para afrontar la situación. **La reutilización de las aguas es esencial para garantizar en el futuro el abastecimiento del área metropolitana.**



Agua regenerada en el río Llobregat, una experiencia pionera

Entre el 1 de junio y el 31 de julio se llevó a cabo la aportación de agua regenerada al azud de Molins de Rei, proveniente de la estación de regeneración de agua de la depuradora del Llobregat. La actuación fue impulsada por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad a través de la Agencia Catalana del Agua (ACA), en colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), el Departamento de Salud y Aigües de Barcelona como operador.

El agua regenerada aportada complementó el caudal del río Llobregat, con una contribución máxima del 50 %, con el fin de poder valorar los efectos sobre el tramo bajo del curso fluvial y sobre los usos allí emplazados.

Durante las pruebas, se desarrolló una campaña de monitoreo intensivo para hacer una valoración cuidadosa de la calidad del río según varios escenarios de aportación de agua regenerada. **La medida estaba prevista en el convenio firmado por el ACA y el AMB en 2018 para potenciar el uso del agua regenerada en el tramo final del Llobregat** y daba continuidad a los trabajos de un comité de doce expertos constituido a finales de 2018, con el objetivo de estudiar la aportación del agua regenerada como medida para incrementar los caudales y la disponibilidad de los recursos hídricos en el tramo final del río en situaciones de alerta por sequía.

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Resiliencia para afrontar al cambio climático en las zonas urbanas

Aigües de Barcelona ha participado en el proyecto de innovación e investigación RESCCUE para mejorar la gestión de las infraestructuras del ciclo integral del agua urbana ante situaciones climáticas extremas.

El principal objetivo del proyecto es ayudar a las ciudades de todo el mundo a ser más resilientes ante futuros escenarios causados por el cambio climático, mediante la generación de modelos y herramientas que puedan aplicarse a distintos tipos de ciudades, con presiones del cambio climático diferentes.

RESCCUE permite evaluar los impactos potenciales derivados del cambio climático (periodos de sequía, olas de calor, inundaciones). Además, propone medidas y soluciones específicas para mejorar la resiliencia de los servicios urbanos (agua, energía, transporte, residuos, telecomunicaciones) y elabora estrategias para evaluar la eficacia de su aplicación.



Economía circular

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 pues, apostamos por establecer una estrategia basada en la economía circular.

En este sentido, además de trabajar para minimizar la generación de residuos y valorizarlos, ponemos el foco en reaprovecharlos con un doble objetivo: reducir el volumen de residuos gestionados y reducir el consumo de recursos no renovables.

Aigües de Barcelona fomenta una filosofía de residuo cero. Tenemos el reto de disminuir progresivamente la generación de residuos hasta reincorporar las materias al ciclo productivo o a los sistemas naturales.



97%
valorización de los residuos generados en las depuradoras



70,87%
valorización de los residuos generados en las potabilizadoras

Reutilización de la tierra extraída de las zanjas de las obras

Centramos los esfuerzos en reducir los residuos que generamos y lo hacemos a través de iniciativas innovadoras, tales como el **proyecto pionero llevado a cabo con la empresa Sorigué y con la colaboración de la Administración local** para reutilizar la tierra extraída de las zanjas de las obras de canalización. Este proyecto se ha consolidado con éxito y ha superado el objetivo de llegar al 50% de tierras reutilizadas en 2020.



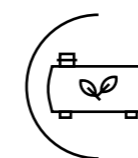
85,78%
tierras de las zanjas de obras reutilizadas

Energías alternativas

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

Los lodos de depuradora son uno de los principales residuos generados en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR), lo que supone un problema ambiental importante al gestionarlos como residuos. Actualmente, hay tres EDAR que generan biogás a partir de este residuo rico en materia orgánica. Las tres utilizan la energía producida en los propios procesos de la planta, lo que reduce las emisiones de metano.

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



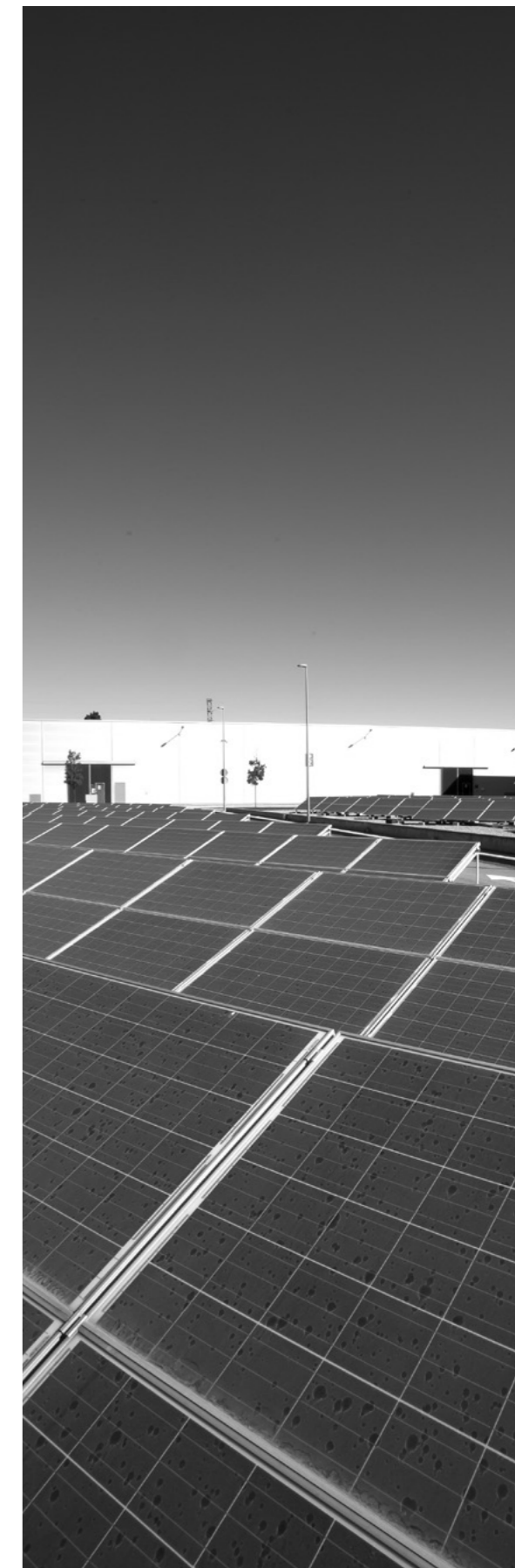
21.026.593 kWh
energía eléctrica producida por cogeneración mediante **biogás**



201.990 kWh
energía eléctrica de la planta **fotovoltaica**



100%
energía consumida proveniente de fuentes de **origen renovable**



1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

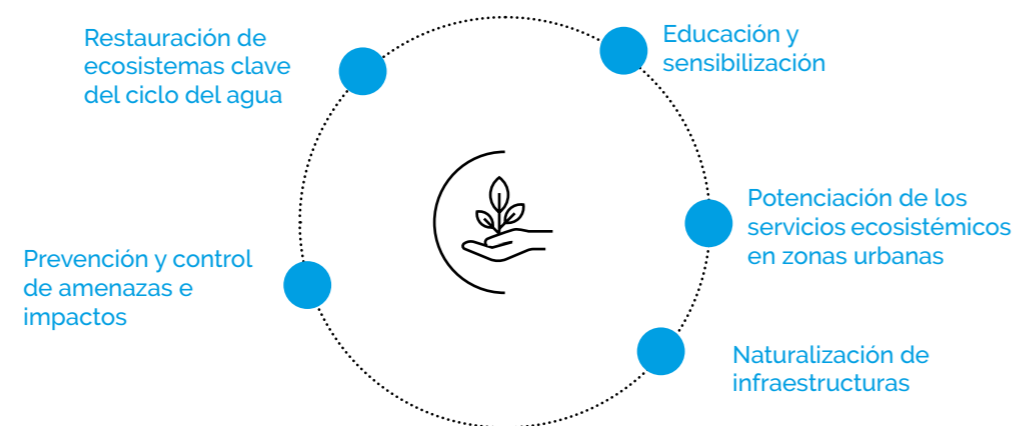
6

Apostamos por el desarrollo local

Protegemos y favorecemos la biodiversidad

La biodiversidad es esencial para mantener la calidad y cantidad de los suministros de agua y tiene un papel fundamental, pero a menudo insuficientemente reconocido, en el ciclo del agua. La integración de la biodiversidad en la gestión de Aigües de Barcelona es primordial. Tres de nuestras instalaciones están dentro de espacios naturales sensibles: la EDAR de Begues y la EDAR de Gavà-Viladecans se encuentran en espacios de la Red Natura 2000, y la EDAR de Vallvidrera está adyacente a un espacio natural protegido de la misma Red Natura 2000.

Ejes de actuación



Protección del litoral

Evitar los impactos negativos en el medio marino es también 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.

Para evitar o minimizar los vertidos en tiempo seco no autorizados, hay sensores de nivel en todas las plantas y bombeos asociados, comunicados con un sistema SCADA conectado a una alarma las 24 horas y todos los días del año. La alarma genera un aviso por correo electrónico a los responsables y la actuación inmediata del equipo de guardia permanente.

Aigües de Barcelona vigila la red metropolitana y las redes de alcantarillado que gestiona, realizando una gestión preventiva y correctiva en caso de producirse el vertido. Además, ahora, en los aliviaderos de titularidad metropolitana, los vertidos en tiempo seco no autorizados se pueden detectar con la red de monitorización en funcionamiento.

Renaturalización de las instalaciones

- Acciones dirigidas a fomentar la biodiversidad en nuestras instalaciones y el entorno. Son buenos ejemplos la restitución de la obra de la Cota 50 de la ETAP de Sant Joan Despí siguiendo criterios de sostenibilidad, con la extensión del jardín de mariposas y la liberación de dos ejemplares de mochuelo (*Athene noctua*), recuperados por el Centro de Fauna de Torreferrussa en la propia ETAP.
- Acciones para promover la biodiversidad entre los grupos de relación de Aigües de Barcelona con sesiones formativas dirigidas a educadores de las instalaciones y al personal técnico, así como sesiones para compartir experiencias con administraciones y otras entidades.
- Creación de una mesa de biodiversidad con representantes de distintas áreas con altos conocimientos y sensibilización en la materia.

Prueba piloto en Badalona

Badalona ha sido elegida como la ciudad donde llevar a cabo una prueba piloto para desarrollar un nuevo sistema de control en tiempo real, que coordina las redes del alcantarillado y las estaciones depuradoras con el objetivo de prevenir que las aguas residuales y la contaminación asociada lleguen directamente al mar sin ser tratadas cuando la precipitación excede la capacidad de drenaje.

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Educación para un uso sostenible del agua

Gestionamos un bien que es común, el agua, y somos conscientes de la necesidad de **sensibilizar a la población sobre el consumo responsable de este recurso**. 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.



+40.000
alumnos participantes en las actividades educativas

Programas educativos



10.498
visitas escolares

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.



5.764 escolares
602 adultos

Programa **«Compartimos un futuro»**. En colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona, ayudamos a concienciar sobre la responsabilidad en la utilización de recursos, el medio ambiente y, especialmente, el ciclo del agua.



6.535
participantes

En el marco de **Aqua-logía**, los alumnos de primaria, mediante experimentos y dinámicas con herramientas digitales en clase, se acercan al agua y se fijan en las distintas etapas de su ciclo integral, que incluye el natural y el urbano. De este modo, conocen mejor este recurso natural, toman conciencia de su importancia y aprenden a hacer un consumo responsable.

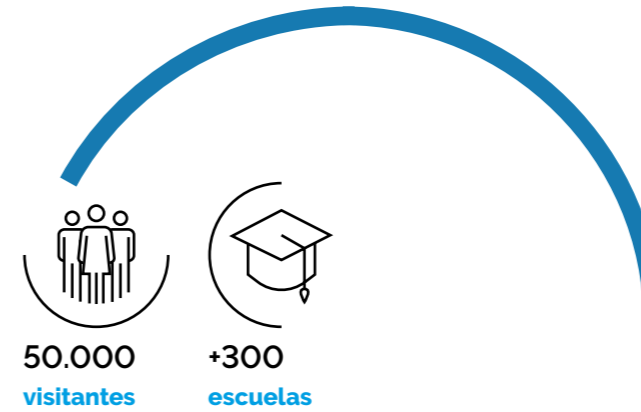


4.365
alumnos

Visitas escolares a la **planta potabilizadora de Sant Joan Despí**. Van dirigidas a alumnos de primaria, secundaria, bachillerato, ciclos formativos y universidad.

Visitas guiadas para adultos y escolares a la estación de regeneración de agua y a las distintas estaciones depuradoras. Se organizan también actividades específicas, como «Los dos lechos 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 presentar a los alumnos la nueva cultura del agua.



The Zone of Hope

Se trata de una **experiencia virtual** para concienciar a la ciudadanía sobre los efectos del **cambio climático**.

El proyecto ha puesto la innovación y la tecnología al servicio de la sensibilización ciudadana respecto a este problema ambiental. Después de casi 2 años, a finales de 2019, The Zone of Hope ha cerrado puertas con un balance más que positivo: **50.000 visitantes** y más de **300 escuelas con 8.000 alumnos**.

Además, The Zone of Hope ha desafiado en 2019 a los escolares de Cataluña a desarrollar iniciativas disruptivas para luchar contra el cambio climático en el marco del reto escolar **#TZOChallenge**, en el que han participado **19 grupos escolares y un total de 76 alumnos**.

El proyecto ha sido reconocido en los Premios del Agua 2019 y con el premio Quatre Cantons, un galardón que la asociación 22@Network otorga anualmente a la mejor iniciativa de responsabilidad social corporativa.

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local

Apostamos por
el desarrollo
local



Apostamos por el desarrollo local

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Queremos ser un agente social implicado con el territorio y con su desarrollo. Potenciamos la contratación local y responsable, convencidos de que así contribuimos al desarrollo sostenible del entorno. Nos acercamos a la ciudadanía a través de acciones de voluntariado corporativo y apoyamos a los colectivos más vulnerables, además de asegurar el acceso al agua, mediante el desarrollo de proyectos con un alto impacto social. Además, establecemos relaciones de confianza con entidades locales y sectoriales con el fin de amplificar el impacto positivo de nuestra actividad en la sociedad.

Practicamos la contratación local y responsable

Velamos por el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor mediante procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores, compartiendo con ellos buenas prácticas.

Con la compra a proveedores locales, cuidamos el entorno, dado que minimizamos la necesidad de transporte a larga distancia, con los costes económicos y ambientales que esto supone, y fomentamos la economía, la riqueza y el empleo locales.

Trabajamos con un **Código de Conducta del Proveedor**, 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

del trabajo infantil o forzoso. Los proveedores deben garantizar que los materiales y servicios que suministran o prestan cumplen los requerimientos necesarios para asegurar la calidad del servicio de Aigües de Barcelona con el mínimo impacto ambiental y con garantías de seguridad y salud para el personal. Animamos a los proveedores a obtener varias certificaciones (ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001), que les ayudarán a ser más competitivos.



Los principales aspectos que se recogen en las condiciones generales de contratación establecidas con los proveedores son los siguientes:



Conocer, aceptar y cumplir el Código de Conducta del Proveedor, que incluye cuestiones sobre los derechos humanos.



Conocer y cumplir los principios del Pacto Mundial.



Aceptar el Código Ético de Aigües de Barcelona.



Respetar los valores y los compromisos de la política de desarrollo sostenible de Aigües de Barcelona.



73 %
proveedores de la provincia de Barcelona



210,4 M€
compra local



100 %
proveedores comprometidos con el Código de Conducta del Proveedor



35
procedimientos de licitación con criterios de selección y valoración sociales, ambientales y de eficiencia energética en 2019

Memoria 2019

1

Somos expertos y estamos comprometidos

2

El acceso al agua, una prioridad

3

Personas, la esencia de la organización

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

Diálogo y proximidad

En 2019 hemos trabajado en acciones para potenciar el diálogo con los proveedores. Una de las principales ha sido una **encuesta para conocer su satisfacción y expectativas**. El sondeo se ha enviado a 482 proveedores, incluyendo los estratégicos y de mayor volumen de facturación, y ha registrado una respuesta del 32%. **La valoración media del conjunto de los aspectos abordados ha sido de 7,5/10.**

Durante el año también se ha celebrado una jornada con los principales proveedores para establecer un marco de relación más estrecho, vincularlos a la realidad de Aigües de Barcelona como entidad mixta e involucrarlos de forma tangible en la estrategia de desarrollo sostenible y el plan Aigües 2020. La valoración de la jornada ha sido de 8,3/10.

Compra con valor social

Las empresas con valor social tienen como objetivo generar beneficios sociales o ambientales: financiando la actividad de una organización sin ánimo de lucro, empleando a personas excluidas o prestando sus beneficios a emprendedores con dificultades para acceder a préstamos de inver-

sores corrientes. **Efectuamos compras a centros especiales de empleo**, aunque no es necesario utilizar las medidas alternativas para cumplir la Ley General de Discapitados, ya que **nuestra plantilla está formada en más de un 2% por personal con diversidad funcional.**



Impacto social positivo

El compromiso con la sociedad y con la mejora de la calidad de vida de las personas nos ha permitido definir un amplio programa de acción social, por medio del cual colaboramos con varios colectivos y entidades de la sociedad civil. De esta manera, apoyamos a los colectivos más vulnerables.

«En 2019 nuestro compromiso con la acción social ha apoyado varias iniciativas por valor de 2,8 millones de euros, gracias a las cuales hemos llegado a más de 200.000 ciudadanos».

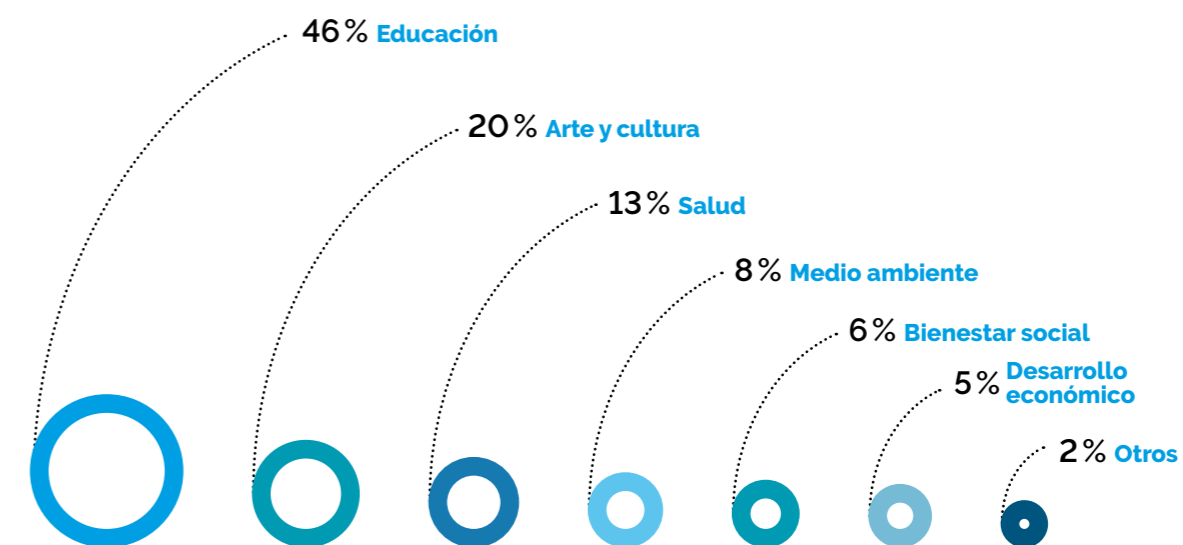


2,8 M€
en acción social
(según la metodología LBG)



+ de 200.000
ciudadanos beneficiados

Tipos de contribución a la sociedad



Voluntariado corporativo

1

Somos expertos y estamos comprometidos

El nacimiento del voluntariado en la compañía ratifica la responsabilidad y el compromiso que tenemos con la sociedad y el medio ambiente.

El voluntariado corporativo en Aigües de Barcelona contribuye a fomentar la unión entre el equipo humano y a incrementar la motivación, la satisfacción y la empatía, de modo que conseguimos talento comprometido. Del mismo modo, reafirmamos así nuestro compromiso con el territorio.

Disponemos de un programa de voluntariado alineado tanto con la estrategia de la compañía como con las necesidades del territorio y las motivaciones de los trabajadores. En 2019 hemos definido y consolidado el papel del Comité de Voluntariado: lo hemos dotado de herramientas y procedimientos, hemos crecido cada año en número y tipo de acciones y, por tanto, aumentado la oferta de acciones y el número de voluntarios.

2

El acceso al agua, una prioridad

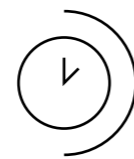
3

Personas, la esencia de la organización

En 2019 hemos emprendido varias acciones de voluntariado con entidades ambientales y del sector terciario.



122 participaciones



505,5 horas de actividad

4

Impulso a la innovación

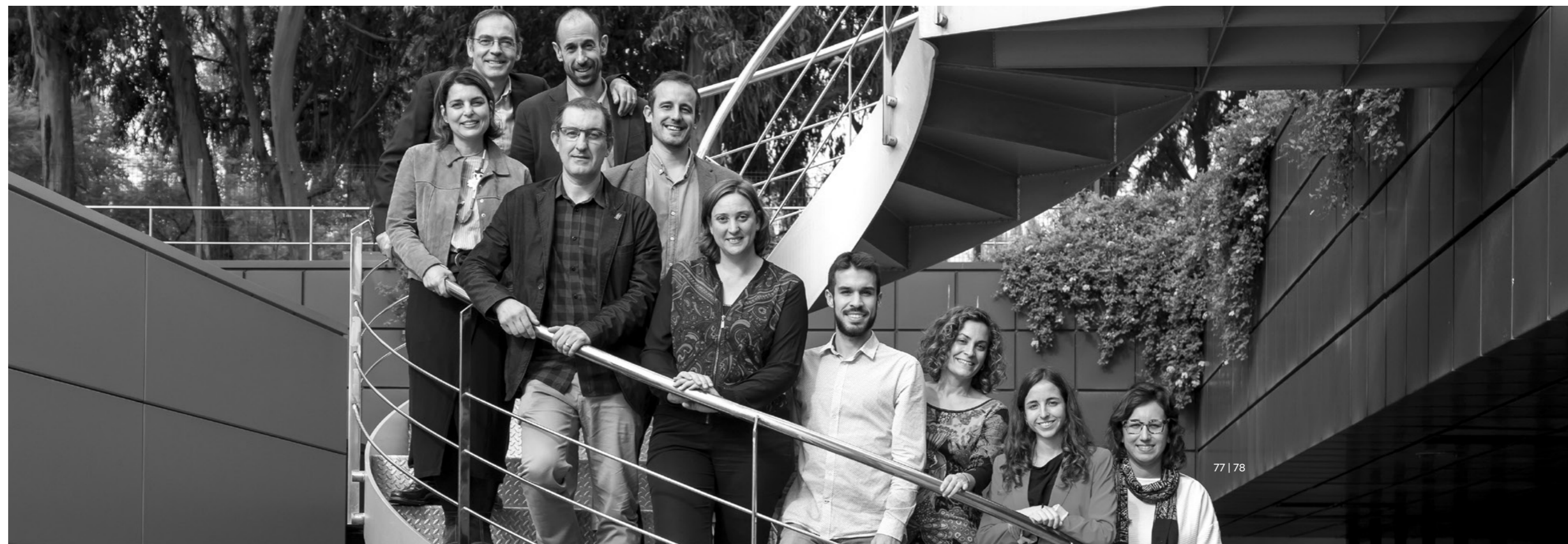
5

Comprometidos con la acción por el clima

6

Apostamos por el desarrollo local

«Como resultado de nuestras acciones, se han beneficiado 1.948 personas de manera indirecta y hemos actuado en 89.286 metros cuadrados de espacio natural público».



Alianzas y cooperación para un futuro sostenible

1

Somos expertos y estamos comprometidos

Queremos extender nuestro compromiso con la sostenibilidad más allá de nuestra organización. Por ello, establecemos alianzas y colaboraciones con terceros para avanzar de forma efectiva y cohesionada, y garantizar la accesibilidad del agua con la máxima calidad a todas las personas.

2

El acceso al agua, una prioridad

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

3

Personas, la esencia de la organización



148
proyectos, convenios y colaboraciones con asociaciones, administraciones públicas y entidades sociales



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



41
proyectos locales patrocinados por valor de 684.735 euros

También formamos parte de numerosas asociaciones públicas y privadas, y participamos en varios proyectos e iniciativas en el ámbito local que consiguen sumar valor para alcanzar metas más ambiciosas.

4

Impulso a la innovación

5

Comprometidos con la acción por el clima

«En 2019 participamos de forma activa en varias mesas de trabajo relacionadas con el cambio climático, como la 1.ª Cumbre Catalana de Acción Climática de la Generalitat de Catalunya y la Mesa para la Emergencia Climática, convocada por el Ayuntamiento de Barcelona».

6

Apostamos por el desarrollo local



«Generamos y formamos parte de espacios de intercambio para tratar cuestiones relativas a todos los ámbitos donde tenemos incidencia. Mantenemos una escucha activa y un diálogo abierto con el tejido asociativo para generar valor compartido en beneficio de la sociedad y el medio ambiente».

Memoria 2019

1

Somos expertos
y estamos
comprometidos

2

El acceso
al agua,
una prioridad

3

Personas, la
esencia de la
organización

4

Impulso a la
innovación

5

Comprometidos
con la acción
por el clima

6

Apostamos
por el
desarrollo local