

Informe de
desenvolupament
sostenible

2015



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida



L'informe de Desenvolupament Sostenible 2015 d'Aigües de Barcelona, té per objectiu donar a conèixer als diferents grups de relació els impactes i les actuacions portades a terme per la companyia en els àmbits social, ambiental i econòmic. Aquest informe ha estat elaborat seguint la guia G4 del Global Reporting Initiative, en la seva opció "De conformitat - Essencial".

Table of Contents

DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE, UNA APOSTA DE FUTUR	5
Carta del president	5
Som	6
AIGÜES 2020, una aposta de futur	8
L'excel·lència, el nostre segell	10
Treballem amb responsabilitat	12
El talent, base de la nostra activitat	14
Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació	15
Som innovadors	18
2015 d'una ullada	20
2015 en xifres	21
COMPROMESOS AMB LES PERSONES	23
Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació	23
Garantim l'accés a l'aigua	25
Promovem un entorn de treball equilibrat i saludable	28
Afavorim el desenvolupament professional	32
Fomentem l'intercanvi d'experiències	33
Difonem els nostres valors a través dels proveïdors	37
CUIDEM L'AIGUA	39
Gestionem els recursos de manera responsable	39
Apostem per l'economia circular	42
FEM CIUTAT	45
Avaluem l'impacte de la nostra activitat	45
Pla Director d'Aigües de Barcelona	46
Gestionem els riscos	49
UNA MEMÒRIA DE QUALITAT	54
Índex de Contingut GRI	54
Verificació	65
GRI Materiality Disclosures	66
DOCUMENT DE SÍNTESI	67
Document de síntesi	67
Legal Notice	69

DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE, UNA APOSTA DE FUTUR



Carta del president

(G4-1)

El 26 de setembre de 2015 l'ONU va aprovar a Nova York els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), una aposta col·lectiva, rotunda i inel·ludible en favor d'un món més just i sostenible, amb l'horitzó 2030. L'aigua juga un paper rellevant en aquesta agenda global; biodiversitat, salut, benestar, aliments, energia, desenvolupament urbà, cohesió social, o canvi climàtic no es poden entendre en la seva globalitat sense incorporar l'aigua com a element decisiu.

Les empreses no poden desvincular-se dels profunds canvis que haurà d'afrontar el món en els propers anys. Aigües de Barcelona vol participar activament en aquests canvis a l'entorn de l'Àrea Metropolitana on opera, i també vol promoure aliances amb l'administració i aquells agents socials i empresarials que comparteixen aquesta visió.

L'any 2015 hem impulsat un nou pla d'acció per concretar la nostra contribució al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona. Més de 200 treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona han participat en un procés de reflexió interna en torn a la nostra missió, la visió, els valors compartits i els nostres compromisos amb els grups de relació. Hem dibuixat així el nostre full de ruta amb l'horitzó posat en el 2020.

Un horitzó que ens situa en un món connectat i digital, on la Innovació, el coneixement i la tecnologia seran imprescindibles per afrontar qualsevol repte. Un horitzó que no podem imaginar si no és situant a les persones en el centre del nostre model, que aspira a convertir-nos en aliats del desenvolupament de la ciutat i dels seus ciutadans, generant valor compartit més enllà de l'excel·lència operativa.

En aquest sentit, estem especialment orgullosos de l'impacte positiu generat pel Fons de Solidaritat, un projecte que hem impulsat juntament amb diferents associacions del tercer sector i en coordinació amb els Serveis Socials dels 24 municipis de l'àrea metropolitana que gestionem, i a través del qual podem ajudar al pagament del consum d'aigua a les famílies amb dificultats.

L'Informe de Desenvolupament Sostenible que aquí presentem és un reflex del nostre compromís amb el benestar de les persones, la prosperitat de les ciutats i pobles de l'Àrea Metropolitana i la preservació del medi ambient i la biodiversitat.

Voldria aprofitar l'avinentesa per manifestar el meu agraïment a les administracions, a la ciutadania, als nostres proveïdors i molt especialment a les persones que treballen i se senten part d'Aigües de Barcelona. Tots ells i elles fan aportacions valuoses que ens ajuden a gestionar de manera eficient el cicle integral de l'aigua.

Animo a la gent d'Aigües de Barcelona a seguir treballant dia a dia per millorar la qualitat de vida de les persones.



Àngel Simon

President del consell
d'administració d'Aigües de Barcelona

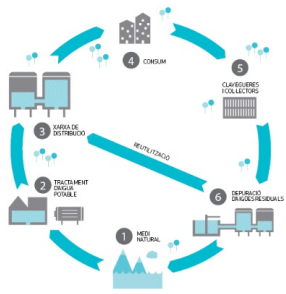
Som

(G4-3, G3-4, G4-8, G4-9, G4-56)

Aigües de Barcelona, des de la seva fundació l'any 1867, ha estat sempre una empresa vinculada a les grans transformacions de la ciutat i el seu entorn, i ha acompanyat Barcelona en el camí per convertir-se en una de les grans àrees metropolitanas d'Europa.

El 2013 es va constituir com a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, una societat públicoprivada.

A dia d'avui, Aigües de Barcelona gestiona tot el cicle urbà de l'aigua, aprofitant així les sinèrgies d'aquest model integrat per donar servei a prop de 3 milions de persones als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona. La companyia fa del desenvolupament sostenible l'eix de la seva estratègia i basa la política de gestió en la creació de valor des de la proximitat al client, l'excel·lència en la prestació de serveis, l'aposta per la innovació i el talent dels seus professionals, i la col·laboració amb altres empreses, entitats i administracions públiques.



https://www.youtube.com/watch?v=Tfj-mTa5c_g

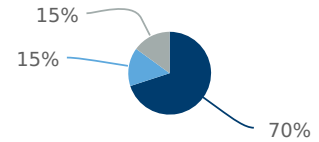
COMPROMESOS AMB LES PERSONES, CUIDEM L'AIGUA I FEM CIUTAT

L'estratègia d'Aigües de Barcelona es fonamenta en fer una contribució significativa al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona per millorar la qualitat de vida de les persones, reforçant així el seu paper de referent internacional en la gestió eficient del cicle integral de l'aigua i el de Barcelona com a gran conurbació capdavantera en la gestió de serveis públics, respectuosa amb els recursos naturals i abocada al benestar de les persones.

EMPRESA LOCAL AMB VOCACIÓ GLOBAL

El nostre compromís és garantir el subministrament ininterromput d'aigua de la màxima qualitat a prop de 3 milions de persones i retornar-la al medi amb el mínim impacte. Gestionem el servei d'abastament d'aigua potable a Barcelona i 22 municipis més del seu entorn, i el de sanejament i depuració d'aigües residuals a tots els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

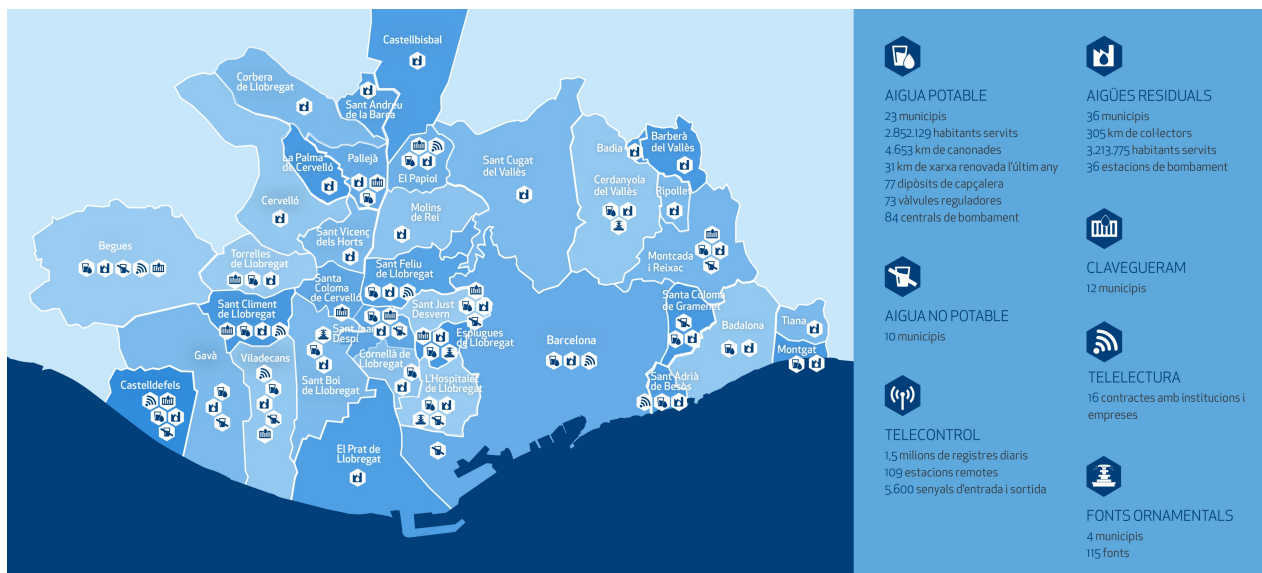
Aigües de Barcelona



estat General d'Aigües de Barcelona
Metropolitana de Barcelona (AMB)
ria

**Prop de 150
anys d'història
per arribar a
3 milions de
persones**





AIGÜES 2020, una aposta de futur

Aigües 2020, un model de desenvolupament sostenible

Aigües de Barcelona impulsa un nou pla d'acció per definir la seva estratègia de futur. Basat en el concepte de desenvolupament sostenible, és el resultat d'un procés de reflexió interna



El desenvolupament sostenible forma part del nostre model de gestió i implica una manera d'entendre el negoci que contribueix a generar valor compartit per a tots els nostres grups de relació.

Aquesta manera de fer es reflecteix en la nostra activitat diària, en la qualitat dels nostres serveis i en l'eficiència dels processos interns.

Aquest 2015 s'ha impulsat un nou pla d'acció per definir l'estratègia de futur, basada en una contribució significativa al desenvolupament sostenible del nostre entorn. A través d'un procés de reflexió interna on han participat més de 200 treballadors, s'han definit la missió, la visió i els valors de la companyia, s'han identificat els nostres grups de relació i s'han marcat 10 grans compromisos que constitueixen el nostre full de ruta amb l'horitzó posat en el 2020.

Aquest full de ruta vol reforçar la posició de la companyia com a referent mundial en la gestió del cycle integral de l'aigua.

ELS 10 COMPROMISOS



Diàleg amb els grups de relació



Accés a l'aigua



Entorn laboral equilibrat



Desenvolupament professional



Intercanvi d'experiències



Aliances amb els proveïdors



Recursos hídrics i demanda



Economia circular



Avaluació de l'impacte



Gestió de riscos



L'excel·lència, el nostre segell

(DMA Etiquetatge de productes i serveis, G4-PR3)

Fomentar la millora contínua com a eina per buscar l'excel·lència en l'activitat que desenvolupem tenint en compte les necessitats i expectatives dels nostres grups de relació i l'entorn, oferint un servei de gestió integral del cicle de l'aigua que respongui als més alts estàndards de qualitat, adaptat als compromisos adquirits amb els nostres clients, enfortint la nostra cadena de proveïdors a través de la selecció equitativa segons criteris de sostenibilitat, fent-los partícips de la responsabilitat i compromisos que hem assumit; gestionant de manera eficient els recursos hídrics, i contribuint activament a la preservació del medi ambient, l'energia sostenible i la lluita contra el canvi climàtic.

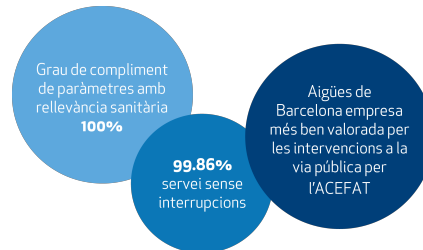
L'excel·lència és un compromís compartit que forma part de la nostra identitat d'empresa. Aquest compromís es plasma, mitjançant la nostra activitat diària, en la qualitat dels nostres serveis, en l'eficiència dels processos interns i en els vincles amb els nostres grups de relació.

La nostra visió de companyia és la de ser considerats una organització de referència i, per això, hem desenvolupat un model de gestió únic que regula la nostra activitat en base a diversos estàndards.



- > Gestió de la qualitat, segons l'ISO 9001
- > Seguretat i salut laboral, segons l'OHSAS 18001
- > Gestió del risc sanitari de l'aigua, segons l'ISO 22000
- > Gestió ambiental, segons l'ISO 14001
- > Gestió energètica, segons l'ISO 50001

Durant el 2015 s'ha treballat en la implantació de la norma ISO 22301: 2012 de continuïtat del servei a Aigües de Barcelona. La seva certificació està prevista per al 2016.



La gestió excel·lent és percebuda per la ciutadania en la qualitat i continuïtat del servei.

Aigües de Barcelona ha rebut el Premi Can Canela a l'11^a Assemblea General de 22@Network BCN, per la seva implicació continuada en l'associació. Els premis 22@Network 2015 reconeixen la tasca d'empreses, institucions i persones que han contribuït a l'èxit del projecte 22@ d'innovació.

El Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona constitueix un instrument que ha estat capaç d'adreçar amb èxit la problemàtica de la hidro-vulnerabilitat, atenent famílies que, en absència dels ajuts, tindrien greus dificultats per pagar el seu consum d'aigua. Així ho manifesta l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) en el seu **Informe d'Avaluació**

Aigües de Barcelona és l'empresa més ben valorada per les seves intervencions a la via pública per l'ACEFAT, entitat que integra l'Ajuntament de Barcelona i les companyies que abasteixen de serveis bàsics la ciutat: aigua, gas, electricitat i telecomunicacions



Treballem amb responsabilitat

(G4-34, G4-56, DMA Acompliment econòmic, DMA Comunitats locals)

A Aigües de Barcelona, treballem per assegurar el compliment dels compromisos subscrits i de la legalitat vigent, anticipant-nos a la normativa sempre que sigui possible, actuant de manera transparent i responsable, i promovent un entorn de treball segur i saludable, tot mitjançant un sistema sòlid de gestió de riscos, fomentant les actuacions ètiques basades en el respecte dels Drets Humans, les pràctiques de bon govern, la publicació d'informació destacada de l'activitat i aquesta política de desenvolupament sostenible, afavorint el compromís i la implicació amb la comunitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

El bon govern corporatiu, l'excel·lència en la gestió i l'ètica empresarial formen part de la nostra identitat. El Consell d'Administració supervisa l'evolució dels negocis i vetlla per la conducta ètica de l'Organització, en la línia de millora contínua i de desenvolupament de negoci sostenible

La base ètica que regeix la nostra activitat va més enllà del compliment legal i s'explicita a través del **Codi Ètic** i els valors de la companyia. En aquests pilars s'inspiren les **Polítiques de Desenvolupament Sostenible** i de **Gestió Integrada** i d'**Estructura Ètica**. Aquestes polítiques fixen els principis a seguir en els procediments que configuren la pràctica diària dels professionals d'Aigües de Barcelona.



el **Codi Ètic** compta amb un canal específic de comunicació.

231 treballadors han rebut formació en codi ètic al 2015

El compliment del Codi Ètic és un compromís assumit expressament per tots els treballadors que s'incorporen a Aigües de Barcelona, així com per tots els proveïdors.

ENS IMPLIQUEM AMB LA SOCIETAT

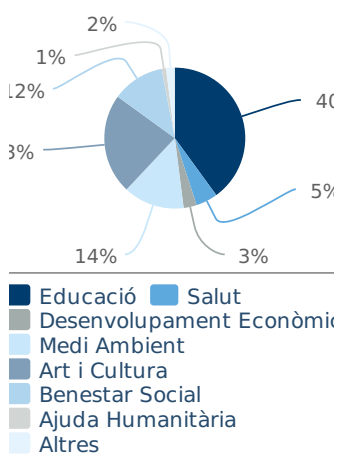


Al 2015, s'han invertit 3.189.532€ en accions per la comunitat. 2.737.974€ aportats per la Fundació Agbar i 451.558€ per Aigües de Barcelona.

*Càlculs segons metodologia **LBG**

Treballem per transmetre a la comunitat els valors de protecció del medi ambient i, especialment, dels recursos hídrics, compartint el nostre coneixement a través d'accions educatives i divulgatives.

A través de la nostra **Fundació**, a Aigües de Barcelona impulsem tot un seguit d'accions orientades a fer efectiu el nostre compromís social en projectes educatius, exposicions, estudis, fòrums de debat, accions obertes a la societat i conscienciació ciutadana per un consum responsable.



El talent, base de la nostra activitat

(G4-10, G4-EC3, DMA Ocupació, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, DMA Diversitat i igualtat d'oportunitats, G4-LA12)

Vetllar per tal que tots els empleats gaudeixin d'un entorn respectuós, generant un marc de relacions laborals que afavoreixi la formació i el desenvolupament professional i personal, respectant el principi d'igualtat d'oportunitats.

La recerca de l'excel·lència exigeix talent i, per tant, un desenvolupament eficaç de les habilitats i coneixements de les persones perquè puguin donar el millor de si mateixes.

L'índex de satisfacció global dels empleats d'Aigües de Barcelona ha estat d'un 7,4 sobre 10

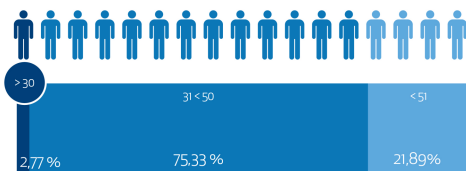
973 empleats



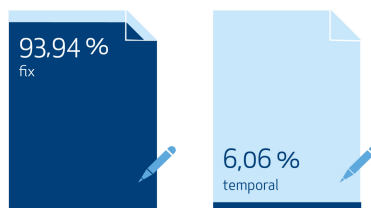
Total d'empleats per gènere:



Total d'empleats per edat:
(anys)



Modalitat de contracte:





Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació

(G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-S01)

Desenvolupem un marc efectiu de diàleg i comunicació responsable amb els nostres grups de relació que permet conèixer les seves expectatives i necessitats, per considerar-los en la definició d'estratègies, plans i objectius, fomentant accions que generin valor compartit. Actuem, així mateix, considerant el paper de la societat, avaluant els riscos i impactes de la nostra activitat en l'entorn, impulsant el dret humà d'accés a l'aigua potable i al sanejament, el desenvolupament local i la cooperació amb les organitzacions públiques.



A Aigües de Barcelona, veiem el diàleg amb els grups de relació com una tasca contínua, integrada cada vegada més en el dia a dia del negoci. Es per això que durant el 2015 s'ha fet un gran esforç en la identificació detallada dels nostres grups de relació.

El diàleg és un factor clau per millorar el servei, per sensibilitzar els usuaris en l'ús sostenible del recurs i per establir la millor relació amb cada un dels grups de relació, atenent les seves necessitats específiques.

A més de les administracions públiques i les entitats de consum, s'han treballat les relacions amb les associacions de veïns, entitats socials i responsables educatius.



79 trobades amb administracions públiques.



Des del 2013 s'han visitat **166** entitats associatives, a qui s'ha presentat el Fons de Solidaritat, la Tarifa Social i altres mesures per la gestió de situacions de vulnerabilitat.



72% dels treballadors d'Aigües de Barcelona han realitzat l'enquesta de clima el 2015.



92 proveïdors enquestats el 2015 per identificar les seves necessitats i expectatives.



1.500 enquestes a clients per caracteritzar la percepció del servei per part de la ciutadana.



1.867 seguidors totals als comptes



de Twitter d'Aigües de Barcelona i Fundació Agbar.

ESTUDI DE MATERIALITAT

A Aigües de Barcelona, veiem el diàleg amb els grups de relació com una tasca contínua, integrada cada vegada més en el dia a dia del negoci. És per això que, durant el 2015, s'ha fet un gran esforç en la identificació detallada dels nostres grups de relació.

El diàleg és un factor clau per millorar el servei, per sensibilitzar els usuaris en l'ús sostenible del recurs i per establir la millor relació amb cada un dels grups de relació, atenent les seves necessitats específiques.

A més de les administracions públiques i les entitats de consum, s'han treballat les relacions amb les associacions de veïns, entitats socials i responsables educatius.

A Aigües de Barcelona s'ha portat a terme una anàlisi de materialitat que té per objectiu identificar quins són els temes de l'organització més prioritaris en matèria de sostenibilitat econòmica, social i ambiental, i, per tant, reportem a l'Informe de Desenvolupament Sostenible de l'any 2015. L'anàlisi de materialitat s'ha complementat amb el treball efectuat en la definició del nou Pla Estratègic d'Acció de l'Entitat, anomenat "Aigües 2020".

Les fases que s'han portat a terme es descriuen a continuació:

1) Identificació dels aspectes econòmics, socials i ambientals potencialment rellevants de l'activitat.

S'ha fet mitjançant l'anàlisi de diferents fonts d'informació (informació pública d'institucions sectorials, benchmarking, documentació interna, dossier de premsa i llistat d'aspectes de la Guia G4 de GRI) i a través de dinàmiques participatives internes en què s'han considerat les expectatives i comportaments esperats de cada grup de relació.

2) Priorització dels aspectes a nivell intern i extern per determinar quins es consideren rellevants.

a. Priorització interna: partint dels aspectes de sostenibilitat identificats pels empleats, òrgans de govern i directius en el marc d'"Aigües 2020", i assegurant que es contemplen com a mínim tots els aspectes de la Guia G4 de GRI, s'han determinat quins aspectes es consideren més rellevants a nivell intern.

b. Priorització externa: s'ha fet amb l'enviament d'enquestes en paper i en línia als proveïdors, clients (a través dels seus representants; les associacions de consumidors) i l'administració. A les enquestes s'ha demanat la priorització dels aspectes que internament s'havien identificat com a rellevants. Complementàriament, en el cas dels clients, també s'han considerat els resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris domèstics de l'any 2015, ja que es tracta d'una mostra de 1.551 enquestes telefòniques que tenen, entre altres, l'objectiu de captar els requeriments i expectatives dels clients. Les respostes obtingudes dels diferents grups de relació consultats s'han ponderat en funció de la importància de cada grup per tal d'obtenir un resultat agregat.

Hem considerat com a materials tots els aspectes rellevants del resultat de la consulta externa, atès que en aquesta únicament s'havia demanat sobre els temes que internament s'havien identificat com a rellevants.

Llistat d'aspectes materials

Salut i seguretat dels clients (qualitat de l'aigua*)

Etiquetatge de productes i serveis

Dret a l'accés d'aigua potable*

Biodiversitat

Educació i sensibilització ambiental*

Aigua

Efluent i residus

Energia

R+D+I*

Salut i seguretat en el treball

Mecanismes de reclamació per impacte social

Materials

Comunitats locals (acció social*)

Privacitat dels clients

Diversitat i igualtat d'oportunitats

*Aspectes no G4-GRI

3) Validació.

Té per objectiu assegurar que en el procés de materialitat s'han obtingut resultats coherents, que responen de manera raonada i equilibrada al comportament d'Aigües de Barcelona en matèria de sostenibilitat. Durant aquesta fase s'ha decidit incorporar com a rellevants alguns aspectes que no havien sortit com a tals a la fase de priorització, però que Aigües de Barcelona considera importants en la seva activitat. Concretament:

- Ocupació
- Capacitació i formació
- Acompliment econòmic
- Pràctiques d'adquisició
- Emissions

Som innovadors

Incorporem els fonaments del desenvolupament sostenible en els nostres processos i operacions per oferir als ciutadans un servei innovador adaptat a la realitat actual i amb una visió de futur, coherent amb els principis de l'economia circular.

La vocació innovadora que forma part del nostre ADN ens ha permès traçar prop de 150 anys d'història. L'aposta per la innovació és, més que mai, imprescindible per construir el futur. És per això que som conscients de la importància de portar a terme els processos de coneixement, recerca i innovació necessaris que garanteixin solucions en innovació, tecnologia i gestió eficient d'un recurs tan limitat com és l'aigua.



Coneixement, tecnologia i innovació són els pilars en els que ens hem recolzat per assolir una posició al capdavant de la gestió integral del cicle de l'aigua. A través de projectes d'R+D+i generem metodologies innovadores i validem o desenvolupem noves tecnologies, processos i serveis per avançar cap a un model d'economia circular.

Fomentem el nostre compromís amb la innovació adaptant les **6 línies de recerca** definides per cobrir les necessitats socials i mediambientals. Els reptes en aquests àmbits esdevenen un motor per millorar l'accés als recursos bàsics amb la tecnologia més avançada.



Recursos alternatius



Impacte del canvi global



Gestió eficient d'infraestructures



Medi ambient i salut

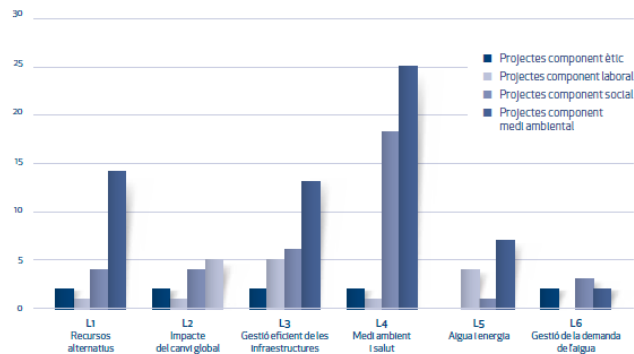


Aigua i energia

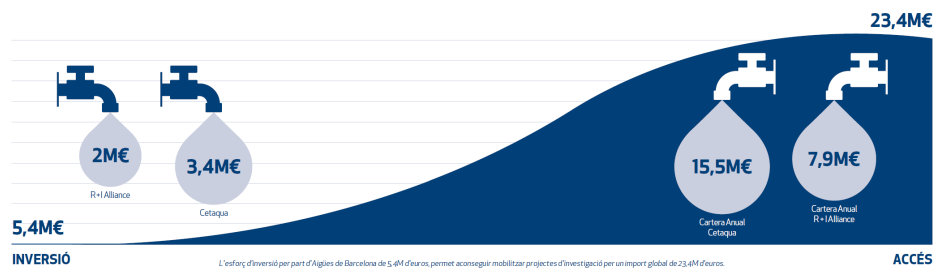


Gestió de la demanda de l'aigua

PROJECTES PER LÍNIA I PER COMPONENT



Alguns dels projectes s'inclouen en més d'un component



Aigües de Barcelona desenvolupa l'R+D+i a través, principalment, de **CETaqua**, el centre tecnològic que integra, gestiona i executa projectes de recerca relacionats en l'àmbit de l'aigua i el medi ambient orientats al desenvolupament i validació de tecnologies i solucions en un model d'innovació oberta.



2015 d'una ullada



973
treballadors
930 any 2014



914
plantilla amb
contracte indefinit
880 any 2014



70,61%
persones poden gaudir de
flexibilitat de la jornada
64,62% any 2014



31,4 km
xarxa renovada
28 km any 2014



1.718 km
xarxa inspeccionada
1.954 km any 2014



16.617.372 kWh
produïts per
fontes renovables
17.037.123 kWh any 2014



261
dones en plantilla
240 any 2014



6,99%
índex de rotació
8,71% any 2014



43,8 hores
formació per
treballador a l'any
35,2 hores any 2014



108.699 t CO₂eq
emissions de CO₂
109.286 t CO₂eq any 2014



92,3 %
proveïdors locals
84,4% any 2014



1,5 M€
invertits en el Fons
de Solidaritat
1,1 M€ any 2014



102,2 l de mitjana
consum domèstic
persona/dia
101,1 litre any 2014



191,28 hm³
aigua subministrada
a la xarxa
199 hm³ any 2014



251,5 hm³
aigua depurada
255,5 hm³ any 2014



8.183
persones acollides
a la Tarifa Social
5.783 any 2014



29.358
ajudes del Fons de Solidaritat
atorgades a famílies
18.173 any 2014



192
reclamacions ateses
pel customer counsel
191 any 2014

* 1hm³ equival a omplir 400 piscines olímpiques.
** El consum mitjà d'una llar a l'any és d'aproximadament 1MWh (font OCU).

2015 en xifres

Dades financeres	milions €
Valor Econòmic Generat Directe	423,8
a) Ingressos	423,8
Valor Econòmic Distribuit	367,9
b) Despeses d'exploració	257,2
c) Despeses de personal	48,9
d) Proveïdors de capital	25,1
- Accionistes (dividends pagats)	18,8
- Despeses financeres	6,3
e) Impostos	32,0
f) Recursos destinats a la societat (Fons de solidaritat i aportacions LBG)	4,7
Valor Econòmic Retingut	55,9



Compte de Resultats	milions €
Ingressos	423,8
Despeses d'Explotació	(330,7)
EBITDA	93,1
% EBITDA Margin	22,0%
Amortitzacions i Provisions	(43,3)
EBIT	49,8
% EBIT Margin	11,8%
Resultat Extraordinari	(1,5)
RAO- Profit from Operations	48,3
% RAO Margin	11,4%
Resultat Financer	(6,1)
BAIT	42,2
% Profit before tax Margin	10,0%
Impost de Societats	(13,1)
Benefici Net	29,1
% Net Profit Margin	6,9%

Balanç de situació	mil-lions €
Actius no corrents	575,1
Actius corrents	145,8
TOTAL ACTIU	720,9
Fons Propis	368,5
Passius no corrents	219,7
Passius corrents	132,7
TOTAL PASSIU	720,9

COMPROMESOS AMB LES PERSONES

Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació

(G4-24, DMA- Mecanismes de reclamació per impacte social, G4-SO11, DMA Privacitat de clients)

Les persones són la nostra prioritat. Els ciutadans dels pobles i de les ciutats de l'entorn metropolità de Barcelona i les persones que treballen amb nosaltres, els proveïdors que treballen al nostre costat, els ajuntaments i les administracions, són el nostre principal aliat. Tots ells formen el principal actiu d'aquesta empresa.

La proximitat és un valor que cuidem especialment. En un servei tan bàsic i imprescindible com és l'aigua, mantenim sempre obert el diàleg amb els nostres grups de relació, ja sigui a través dels canals habituals com amb diverses associacions i representants municipals.

Així mateix, durant el 2015, a Aigües de Barcelona hem portat a terme diferents enquestes de satisfacció per conèixer l'opinió dels nostres públics i detectar oportunitats de millora. A més d'enquestes de satisfacció dels clients i proveïdors, s'han realitzat sondejos interns per conèixer l'opinió dels professionals.



Canals de diàleg

Oficina en Xarxa
web accessible certificada per la Fundació ONCE
Centre d'Atenció Telefònica
Atenció presencial
Enquestes de satisfacció
Reunions presencials
Servialertes
Twitter

Reunions
Comitè intercentres
Enquestes de clima
e-mail
Comissions
Grups de treball

Reunions
Enquestes

Reunions
Jornades tècniques

Reunions
Jornades

Canals de comunicació

WEB s (Fundació, Aigües, Museu)
Revista AB
Vídeos
Ràdio

WEB
Intranet
Pop Ups
Canals habituals

Portal del Proveïdor
Web

Dossier Municipal
Web
Revista AB
Actes

Revista AB
Web
Actes

El 2015 hem volgut donar un nou impuls a l'oficina en xarxa i hem posat en marxa un sistema d'avisos d'incidències, amb l'objectiu d'adequar a les necessitats dels clients i oferir un servei més personalitzat, eficaç i transparent. Actualment l'oficina en línia presta servei a prop de 1'4 milions de clients. A més, el 2015 hem incorporat el canal sms com a nova via de comunicació amb els clients, que podran rebre, via sms o correu electrònic, avisos de disposició de la factura periòdica i/o avisos quan no s'hagi pogut obtenir una lectura real o es detecti un excés de consum.

A Aigües de Barcelona hem instaurat el diàleg amb els grups de relació com una eina de treball, amb l'objectiu d'integrar-lo en el dia a dia de l'activitat.

A més de les relacions amb les administracions públiques i les entitats de consum, es mantenen reunions periòdiques amb associacions de veïns i serveis socials dels diferents municipis, així com amb els representants dels treballadors i treballadores d'Aigües de Barcelona a través del Comitè Intercentres i de les diverses comissions permanents representades pels diferents representants sindicals.

D'altra banda, el Costumer Counsel manté un diàleg directe i permanent amb els diferents grups de relació propers a les problemàtiques relacionades amb el consum. Promou la mediació imparcial entre el client i l'empresa per trobar solucions a les reclamacions des del diàleg i la independència. En aquells casos que no és possible arribar a un acord, el Customer Counsel té la potestat d'emetre una resolució que és d'obligatori compliment per a Aigües de Barcelona i de voluntària acceptació per als clients.

Comitè Intercentres d'Aigües de Barcelona



UGT	ATAB	CCOO	CGT
5 delegats i 2 LOLS	4 delegats i 2 LOLS	3 delegats i 2 LOLS	1 delegats i 1 LOLS

CAMPANYES INFORMATIVES I DE SENSIBILITZACIÓ

La companyia porta a terme campanyes de sensibilització per promoure la responsabilitat, tant col·lectiva com individual, respecte a l'ús sostenible dels recursos.

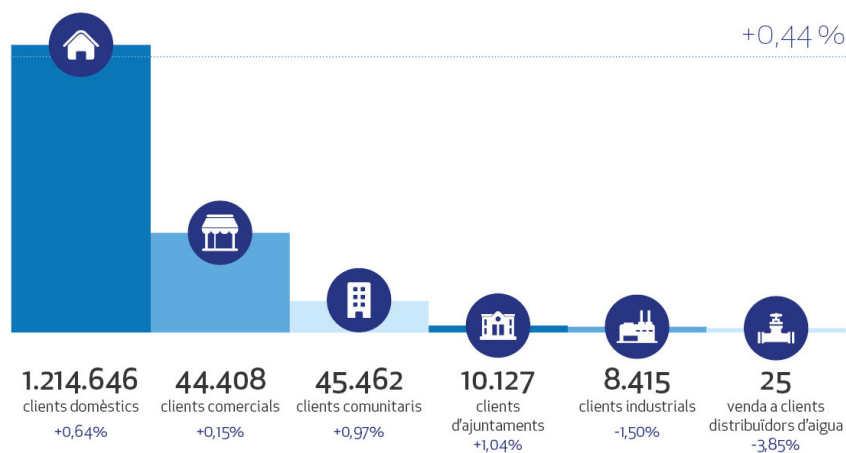
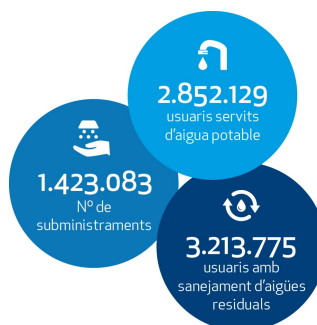
Una de les més rellevants és la promoció de la factura en format electrònic, el que redueix el consum de paper. L'empresa realitza accions per incentivar aquesta pràctica respectuosa amb el medi ambient. Així, Aigües de Barcelona ha sortejat un smartphone iPhone6 Plus.

A més, Aigües de Barcelona ha format treballadors del departament de Serveis Socials dels municipis de Barcelona en qüestions relacionades amb el Fons de Solidaritat i tarifes socials.

Durant el 2015, Aigües de Barcelona ha fet arribar Aqualogia a 330 nens i nenes dels hospitals de Sant Joan de Déu i Vall d'Hebron, una activitat que apropa els cicles natural i urbà de l'aigua als escolars d'educació primària i promou una actitud i un comportament positiu vers el medi ambient, a través de la participació i la interacció dels alumnes.

Garantim l'accés a l'aigua

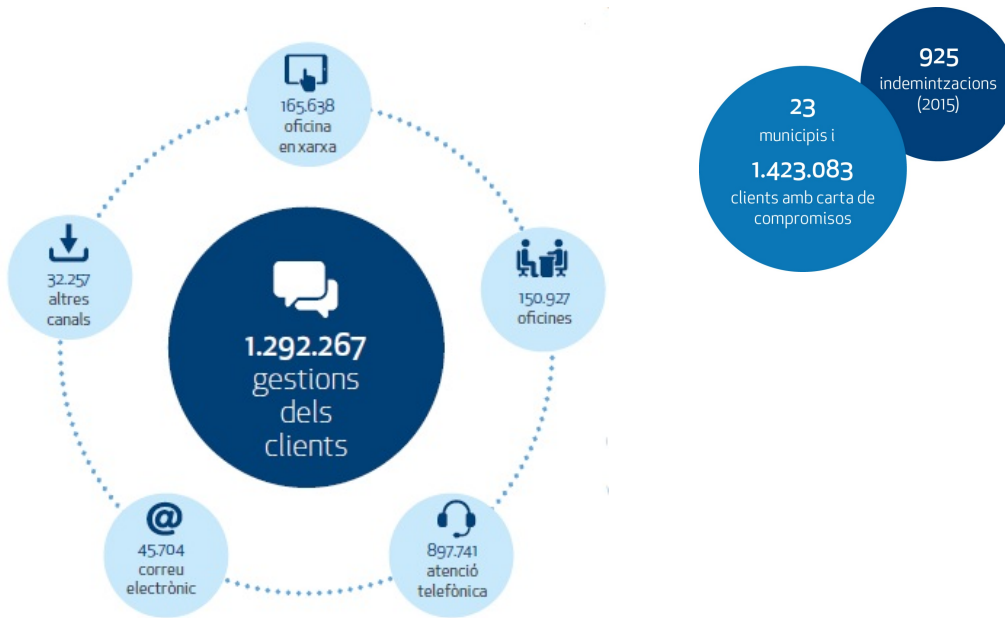
Oferir als nostres clients un servei de qualitat, adaptat a les seves necessitats i que respongui als més alts estàndards de qualitat i excel·lència, és una prioritat d'Aigües de Barcelona.



A Aigües de Barcelona analitzem sistemàticament els processos d'atenció al client per introduir millores i gestionar les demandes de manera eficient.

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients, a Aigües de Barcelona introduïm millores en els processos que contribueixen a augmentar la qualitat en l'atenció dels nostres clients.

Un dels instruments que reflecteixen aquesta voluntat és la Carta de Compromisos, que inclou una sèrie de garanties de qualitat del servei.



La companyia també realitza accions de formació en atenció al client i ha ampliat els canals d'escolta, especialment els que permeten l'atenció no presencial per evitar els desplaçaments.

Aquest compromís es tradueix, d'altra banda, en l'adopció de codis de bones pràctiques, un seguiment efectiu de les reclamacions i una gestió dels casos de consums d'aigua no registrats.

Al 2015 s'han realitzat 1.551 enquestes, que han llançat un índex mitjà de satisfacció de 7'10 sobre 10 i un 93'2% clients satisfets.

UN SERVEI ACCESSIBLE A TOTHOM

Disposem d'un **Fons de Solidaritat**, impulsat per la Fundació Agbar, que permet eximir del pagament del consum d'aigua les famílies que estan en risc d'exclusió social a l'àrea metropolitana de Barcelona.

El Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona constitueix un instrument que ha estat capaç d'adreçar amb èxit la problemàtica de la hidrovulnerabilitat, atenent famílies que, en absència dels ajuts, tindrien greus dificultats per pagar el seu consum d'aigua. Així ho manifesta l'Informe fet per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) en l'**Informe d'Avaluació**.

El mateix informe reflecteix, també, l'excel·lent valoració del disseny del Fons que han fet els diferents actors implicats, sobretot per l'agilitat i la senzillesa de la tramitació basada en la confiança mútua entre Aigües de Barcelona, els ajuntaments i les entitats del tercer sector amb les quals es vehicula la concessió dels ajuts.



2012

2013

2014

2015

< 55.062 ajudes atorgades a 12.712 famílies des del 2012 >

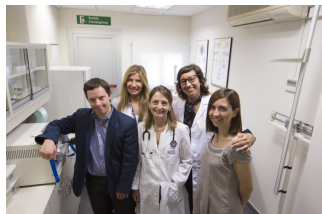
Es bonifica el consum d'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat en col·laboració amb els serveis socials dels diferents municipis de l'àrea metropolitana i entitats socials com Creu Roja de Catalunya, Càritas Diocesana, Fundació Hàbitat3, Fundació l'Esperança i Fundació Mambré.

8.183 subministrament beneficiats de la Tarifa Social(bonificada al 24% de l'import de la factura).

126.792 subministraments amb ampliació de trams (als habitatges amb més de 4 persones se'ls aplica l'ampliació de trams de consum del subministrament d'aigua).

Així mateix, Aigües de Barcelona s'ha adherit al Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica, un fons creat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per evitar els talls de subministraments de llum, gas i aigua per motiu de manca de recursos econòmics.

Promovem un entorn de treball equilibrat i saludable



(DMA Salut i seguretat en el treball, G4-LA5, G4-LA6)

Per a Aigües de Barcelona, la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors són de fonamental importància.

COMPROMESOS AMB LA DIVERSITAT

En el nostre afany de desenvolupar un negoci sostenible és essencial el compromís de promoure com a valor fonamental el benestar de les persones i avançar en el desenvolupament professional i el personal, des de la diversitat i la igualtat entre homes i dones.

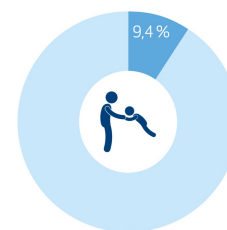
L'empresa assumeix el seu compromís en l'establiment i el desenvolupament de polítiques que promoguin i fomentin la igualtat i el respecte a les diferències, gènere, raça, diversitat funcional... fomentant per a això mesures orientades a la consecució de la igualtat efectiva.

PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL PER SEXE

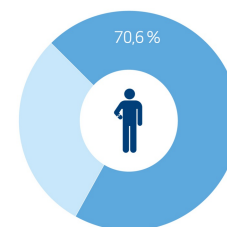
	2014	2014	2015	2015
	Nº	%	Nº	%
Dones	7	35%	10	38,46%
Homes	13	65%	16	61,54%
Total	20	100%	26	100%
% sobre el total de la plantilla	930	2,15%	973	2,67%



> **26**
persones amb diversitat funcional



> **88**
persones amb reducció de jornada per cuidar fills o altres familiars



> **687**
persones poden gaudir de flexibilitat de la jornada

La diversitat a Aigües de Barcelona es desenvolupa sota 4 eixos clau:

- Igualtat entre dones i homes.
- Accés a l'ocupació i integració de joves i col·lectius desfavorits.
- Integració de les persones amb diversitat funcional
- Conciliació de la vida personal, familiar i laboral, i qualitat de vida en el treball.

Durant el 2015 es va signar el primer Pla d'Igualtat d'Aigües de Barcelona, que vetllarà per la promoció de la igualtat real i efectiva entre dones i homes, i evitarà qualsevol tipus de discriminació laboral.

258 treballadors i treballadores empleats d'Aigües de Barcelona han realitzat el curs 'Diversitat funcional', que té com objectiu sensibilitzar i incorporar la perspectiva de gènere en la cultura empresarial. Així mateix, mitjançant el curs també es comunica i es difon el Protocol d'Assetjament Laboral.

A més, s'ha signat un nou acord a través del qual es fan extensives a totes les persones treballadores de la companyia les mesures de conciliació que ja gaudien els treballadors regulats pel conveni de la Societat General d'Aigües de Barcelona.

Una altra acció a destacar és la participació Aigües de Barcelona a l'Espai Labora, un programa de foment de l'ocupació de les persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, liderat per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Fruit d'aquesta participació s'ha incorporat una persona.

SEGURETAT I SALUT LABORAL

Per al desenvolupament d'un negoci sostenible és essencial el compromís de promoure com a valor fonamental la seguretat i la salut de les persones: treballadors, clients, proveïdors, contractistes, altres col·laboradors i tercers.

Per impulsar aquest compromís, Aigües de Barcelona està certificada amb el model de gestió i **certificació OHSAS 18001** i porta a terme una sèrie d'actuacions i programes específics lligats a desenvolupar la Política de Seguretat i Salut laboral per tal de:

- Reduir gradualment i progressivament els índexs de sinistralitat.
- Minimitzar el risc en totes les activitats que es portin a terme. Treballar segur és el primer pas per un treball ben fet.
- Integar la funció de prevenció en les activitats del negoci.

Aigües de Barcelona porta desenvolupant, des de fa 4 anys, el projecte "SMART PROTECTION". Aquesta iniciativa té com a objectiu aprofundir en la millora de la seguretat i salut laboral, més enllà de les accions de compliment legal i de millora establertes pel sistema de gestió de SSL (certificació OHSAS 18001) amb l'objectiu de reduir la sinistralitat laboral i millorar la cultura preventiva a tots els àmbits de l'organització.

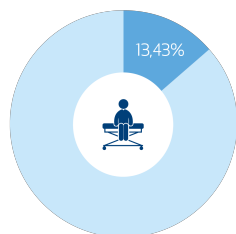
Les accions de SSL anuals, recollides al PLA ESPECIAL SSL 2015 - SMART PROTECTION 4, s'han centrat en els grans eixos relacionats amb la cultura, comunicació i visibilitat del compromís de la direcció en matèria preventiva, així com el control dels riscos especials/greus, rigor operatiu, control de les activitats contractades, i riscos psicosocials, entre altres.

A Aigües de Barcelona s'han instal·lat bústies de suggeriments en matèria de seguretat i salut laboral en tots els centres de treball i es premia els centres de treball (amb iPad i Smart Boxes) amb més dies sense accidents de treball amb baixa.

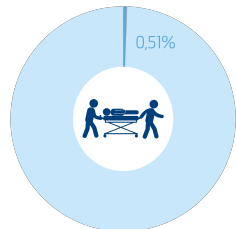
El 90% dels treballadors enquestats valoren positivament les condicions de salut i seguretat en el lloc de treball



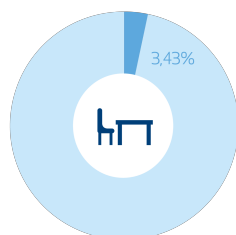
Índexs Globals



> Índex de freqüència d'accidents
(nombre d'accidents de treball amb baixa laboral per 1 milió entre el nombre total d'hores treballades)



> Índex de gravetat dels accidents
(nombre de jornades amb baixa laboral per cent entre el nombre total d'hores treballades)



> Índex absentisme

	2014		2015	
	Homes	Dones	Homes	Dones
1) ÍNDEX DE FREQUÈNCIA	10,58	2,54	18,25	0,00
2) ÍNDEX DE GRAVETAT	0,32	0,02	0,69	0,00
4) MALALTIES PROFESSIONALS	-	-	1	0
5) ÍNDEX ABSENTISME (RRHH)	5,70	6,21	3,16	4,25

Impulsem actuacions innovadores encaminades a millorar les condicions de treball i hàbits saludables.

La companyia ha posat en marxa la nova campanya sobre hàbits saludables amb el lema '*Ara tens tots els números per millorar la teva salut!*'. El programa d'activitats inclou tallers sobre nutrició, salut relacional o d'elaboració de tapes; conferències; activitats familiars de cap de setmana; activitats físiques com el ioga o l'aikido, o rutes culturals per la ciutat de Barcelona. Entre les principals novetats destaquen la creació d'un nou portal web (www.practicahabitssaludables.cat).



"Des del servei mèdic veiem molt positiva aquesta iniciativa i confiem que tingui un

HÁBITOS SALUDABLES

AGENDA ACTIVIDADES Y FORMACIÓN NOTICIAS

ARRANCA UN NUEVO TORNEO DE PÁDEL

¡¡INSCRÍBETE YA! →

¿TIENES DUDAS? VITA TE AYUDA →

SALUD EMOCIONAL
CONSIGUE EL EQUILIBRIO FÍSICO Y MENTAL

ACTIVIDAD FÍSICA
DEL 13 OCTUBRE AL 17 DICIEMBRE →

ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN
TOMA NOTA Y RETOMA UNA VIDA MÁS SANA

ACTIVIDAD FÍSICA
DESCUBRE UNOS PAISAJES IMPRESIONANTES

ÚLTIMAS ACTIVIDADES Y FORMACIONES REALIZADAS

SALUD EMOCIONAL	SALUD EMOCIONAL	ACTIVIDAD FÍSICA	ACTIVIDAD FÍSICA
18/09/2015 16:00 h.	18/09/2015 16:15 h.	13/09/2015 09:00 h.	07/08/2015 16:15 h.
CLASE DE YOGA CEM MARESME	CLASE DE YOGA AQUAFIT	CURSA DE LA MERCÉ	CLASE DE CROSS TRAINING
El yoga es una disciplina en la que se conectan cuerpo y alma para lograr el equilibrio físico, mental y emocional. Una actividad que se puede [...] [4]	El yoga es una disciplina en la que se conectan cuerpo y alma para lograr el equilibrio físico, mental y emocional. Una actividad que se puede [...] [4]	La Cursa de La Mercè propone un circuito de 10 kilómetros que pasa por algunos de los puntos más emblemáticos de la [...] [4]	El cross training es la nueva forma de hacer ejercicio, divertida, dinámica y nada rutinaria. Un entrenamiento funcional en forma de circuito [...] [4]

gran impacte i que proporcioni resultats positius en la vida quotidiana dels treballadors"

Laura Cid,
responsable del
Servei de
Medicina del
Treball d'Aigües
de Barcelona.

En matèria de seguretat laboral, higiene industrial, ergonomia i qualitat de vida en el treball, s'ha implantat el servei de psicociologia del treball i s'ha creat l'Observatori de l'Estrès, per tal de conèixer i avaluar els riscos, processos i serveis, i seguir i controlar la implantació de les accions correctores.

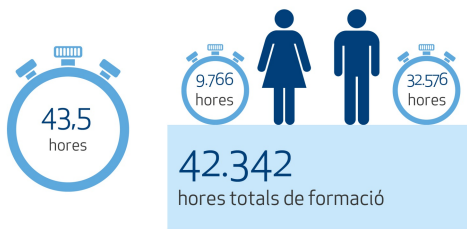
Afavorim el desenvolupament professional

(DMA Capacitació i educació, G4-LA9)

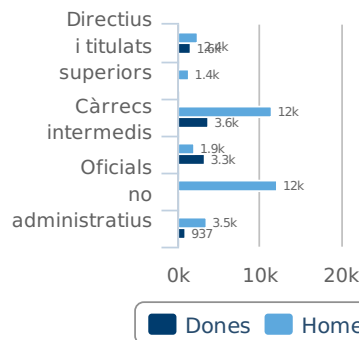
Facilem l'actualització de les competències professionals i fomentem la cooperació i la gestió transversal perquè les persones puguin donar el millor de si mateixes.



Hores de formació per treballador



Hores de formació



Disposem d'un Sistema de Talent Integrat per avaluar i gestionar el talent de la companyia. Aquest sistema ens permet realitzar promocions internes amb garanties d'objectivitat i igualtat de condicions.

El Sistema de Gestió de l'Acompliment permet identificar potencialitats i àrees de millora dels professionals, i establir un pla de formació i desenvolupament.



388 persones

SGA

(sistema de gestió de l'acompliment o d'identificació de potencialitats)



> 388 persones
Avaluació 180°



28 persones
Avaluació 360°

161 persones

DEO

(direcció estratègica per objectius)



Promocions internes



> 110 persones

Programes de lideratge

Programa Horitzó per a directors i gerents d'Agües de Barcelona.

Com a conseqüència d'un nou model de lideratge dins el Programa de Desenvolupament Sostenible d'Agües de Barcelona, es dissenya i s'imparteix la primera edició d'aquest programa, en què han participat, durant el 2015, 14 directors i gerents d'Agües de Barcelona.

Fomentem l'intercanvi d'experiències

(G4-15, G4-16)

Amb el convenciment que treballar amb la mirada posada en el desenvolupament sostenible és un repte tant professional com personal.

La companyia desenvolupa iniciatives de comunicació, de sensibilització i formació per fer participar el conjunt de la societat dels principis del desenvolupament sostenible.

Per això, col·laborem amb diferents entitats i organitzacions. Ens coordinem amb diferents actors de l'entorn per intercanviar experiències i bones pràctiques. Desenvolupem iniciatives de comunicació, sensibilització i formació per fer participar al conjunt de la societat dels principis del desenvolupament sostenible.

A més, per agilitzar la transferència de coneixement, s'han generat noves dinàmiques de treball internes basades en la col·laboració i l'intercanvi d'experiències, amb la qual cosa s'ha aconseguit gestionar l'empresa sobre la base del talent de les seves persones, posant èmfasi en la intel·ligència col·lectiva com a palanca per a la innovació.

El 2015, 183 treballadors i treballadores han participat en els diferents Dominis de Coneixement i 40 en Comunitats de Pràctiques.

JORNADES I CONGRESSOS

Durant el 2015, hem participat en diferents congressos com GWOPA, The Global Water Operators' Partnerships Alliance, el Global Eco Fòrum o la Jornada 'Gestión de crisis en la empresa. Situación actual y colaboración publico-privada'.

A més, Aigües de Barcelona ha participat al III Congrés de l'European Study Group for Legionella Infections (ESGLI). En aquesta trobada, el Departament de Microbiologia va presentar un estudi sobre la presència de legionel·la a les xarxes d'abastament. Així mateix, ha participat en el 6è Congrés Internacional de la FEMS (Federation of European Microbiological Societies), presentant un treball científic sobre noves tècniques d'identificació ràpida de microorganismes en aigües. També el Congrés SETAC Europe 2015, de la Societat de Toxicologia i Química Ambiental, ha comptat amb la participació activa d'Aigües de Barcelona, que ha presentat tres treballs a càrrec del laboratori, fruit d'estudis portats a terme en col·laboració amb CETaqua, el Consell superior d'Investigacions Científiques (CSIC) i la Universitat de Barcelona (UB).

EL CERCLE DE L'AIGUA

El Cercle de l'aigua és una iniciativa de la Fundació Agbar que neix amb la voluntat de convertir-se en un espai de referència, i que pretén activar i dinamitzar, a través de diversos formats, el diàleg entorn a diferents temes d'interès econòmic, polític, social, científic i mediambiental, de la mà d'Agbar, una companyia experta i amb una trajectòria de prop de 150 anys en el sector de l'aigua.

Durant el 2015 hi han participat Santiago Muñoz Machado, catedràtic de Dret administratiu i acadèmic de la RAE; Antonio Balmón, alcalde de Cornellà de Llobregat; i Frederic Udina, president de l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (IVÀLUA).

<http://www.cerclodelaigua.cat/ca/cercle-de-laigua>



CONFERÈNCIES A UNIVERSITATS

Durant el 2015, de la mà de Càritas, Aigües de Barcelona ha participat en diverses xerrades a universitats com la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Toulouse Business School, etc. per tal de fomentar la sensibilitat i la importància del desenvolupament sostenible en les noves generacions d'estudiants.

VISITES INSTITUCIONALS

Aigües de Barcelona ha atès el 2015 un total de 89 visites d'alt nivell tècnic, comercial i institucional, 45 de les quals van ser internacionals (provinents de 25 països, des del Japó fins a Mèxic). En total, 724 persones han assistit a aquestes visites, que serveixen per mostrar la complexitat de la gestió del cicle integral de l'aigua en un clima mediterrani com el de Barcelona i la seva àrea metropolitana, i reflecteixen l'esforç d'Aigües de Barcelona per erigir-se en el referent mundial en el sector de l'aigua.

El laboratori d'Aigües de Barcelona ha

presentat a la Water Quality Technology Conference -el congrés internacional més important sobre qualitat de l'aigua- un treball sobre el nou analitzador en continu ubicat a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí, que permet preveure les concentracions de subproductes de desinfecció que es poden arribar a assolir a la xarxa de distribució.

Presència en associacions

Organització	Relació	Àmbit	Web
Institut Cerdà	Fundació privada independent, creada el 1984, que compta amb més de 60 professionals de diverses àrees i la missió de la qual és assessorar i acompanyar els agents públics i privats en la presa de decisions estratègiques per al desenvolupament del territori a través de la innovació i de la sostenibilitat. El nostre president, Angel Simon, forma part del patronat de l'Institut i la companyia forma part de la comissió Servei de Suport a la Gestió de Crisi (SSGC), una iniciativa pionera a nivell mundial, promoguda per un grup d'empreses líders en responsabilitat i sostenibilitat, la finalitat de la qual és anticipar, prevenir i minimitzar les conseqüències de les crisis. El SSGC es focalitza en els riscos i crisis externes, és a dir, que tenen causes naturals, tecnològiques o socials.	Autonòmic	http://www.icerda.org/
AEAS	L'Associació Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos, és una associació professional per a la promoció i desenvolupament dels aspectes científics, tècnics, administratius i legals dels serveis urbans d'abastiment d'aigua i sanejament.	Nacional	http://www.aeas.es/
Fundació Factor Humà	És una organització que té l'objectiu de millorar la gestió de les persones en les organitzacions. És una comunitat de coneixement amb una gran sensibilització i compromís en matèria de gestió de persones, que ofereix espais d'intercanvi i relació, ajudant a construir organitzacions capaces de fer compatibles els interessos propis i els de les persones que les integren.	Autonòmic	http://factorhumana.org/
Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya	Aigües de Barcelona és membre del Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya, la finalitat principal és la defensa dels interessos de la professió, vetllant alhora perquè l'activitat professional dels col·legiats respongui a les necessitats de la societat, garantint el compliment de la bona pràctica i les obligacions deontològiques dels	Autonòmic	http://www.auditors-censors.com/

	professionals.		
Global Eco Fòrum	Aigües de Barcelona ha participat com a patrocinador i ponent al Global Eco Fòrum 2015. Aquesta trobada internacional sobre sostenibilitat promou el diàleg, la reflexió i la interacció entre els diferents grups d'interès de les nostres societats. Per la seva naturalesa global, és una cita imprescindible per als líders d'opinió i actors del canvi cap a la sostenibilitat a la regió euromediterrània.	Internacional	http://www.global-ecoforum.org/
Xarxa Nust	Aigües de Barcelona és membre de la xarxa d'empreses Nust, una iniciativa creada l'any 2006 per l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta associació s'encarrega de col·laborar i establir intercanvis i experiències, en un clima de confiança i aprenentatge mutu, que permet compartir coneixements i actuacions al voltant dels nous usos del temps.	Municipal	http://w110.bcn.cat/portal/site/UsosDelTemps/
22@Network	L'Associació d'Empreses i Institucions 22@Barcelona esdevé una iniciativa de la societat civil per a participar activament en el procés de desenvolupament i consolidació del districte 22@ com un espai dinàmic, transformador i tecnològicament capdavanter. L'Associació la formem actualment 104 empreses.	Municipal	http://www.22network.net/
Oficina Catalana del Canvi Climàtic	A través d'aquest programa, totes les empreses, institucions, administracions públiques, associacions i fundacions que s'hi vulguin adherir es comprometen voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions de GEH i establir mesures que contribueixin a reduir-les més enllà del que obliga la normativa.	Autonòmic	http://canviclimatic.gencat.cat/ca/
Barcelona +Sostenible	L'Agenda 21 Local, a Barcelona, es concreta en el programa Barcelona+Sostenible. El marc de referència per al període 2012-2022 consensuat per prop de 800 organitzacions de la ciutat és el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat.	Municipal	http://www.sostenibilitatbcn.cat/
Pla de Sostenibilitat de l'AMB	El Pla de Sostenibilitat de l'AMB, en elaboració, esdevindrà l'instrument de referència de la política ambiental metropolitana, és a dir, el full de ruta que fixi les accions concretes a desenvolupar per a la sostenibilitat ambiental del territori metropolità a diferents escales.	Municipal	http://www.amb.cat/web/medi-ambient/sostenibilitat/pla-de-sostenibilitat
Respon.cat	És un organisme que vol implicar les empreses i les organitzacions empresarials més compromeses amb la Responsabilitat Social, amb l'objectiu de promoure un salt qualitatiu i quantitatiu de l'RSE a Catalunya.	Autonòmic	http://www.respon.cat/
ASAC	L'Agrupació de Serveis d'Aigua de	Autonòmic	http://www.asac.es/

	<p>Catalunya és una associació professional, constituïda l'any 1983, que te per objectius: estimular la realització de tota mena d'estudis i investigacions sobre la temàtica del sector; Col·laborar amb l'Administració per a perfeccionar els serveis d'aigua i sanejament; i fomentar, tècnica i socialment, l'Enginyeria Sanitària i l'explotació dels serveis d'aigua i sanejament.</p>		
Càtedra Ethos	<p>Recolza a tots els grups de recerca en matèria d'ètica aplicada de la Universitat Ramon Llull. Les línies prioritàries de recerca i treball són: l'ètica de les organitzacions, l'ètica de les professions, la bioètica, l'ètica dels mitjans de comunicació, la responsabilitat social corporativa i les estratègies educatives per a la divulgació de l'ètica.</p>	Autonòmic	http://www.url.edu/ethos

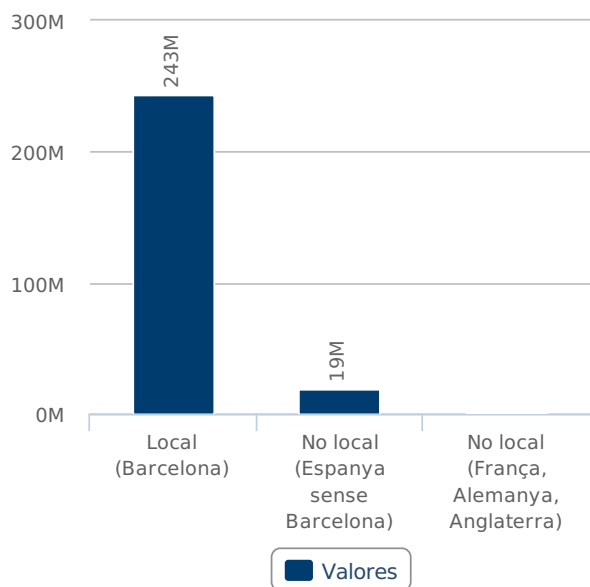
Difonem els nostres valors a través dels proveïdors

(G4-12, DMA Pràctiques d'adquisició, G4-EC9, DMA Avaluació de la repercussió social dels proveïdors, G4-SO9)

Enfortim la nostra cadena de proveïdors a través d'una selecció equitativa que contempla criteris de sostenibilitat i que promou pràctiques responsables i de contribució a l'economia local.

COMPROMISOS AMB ELS PROVEÏDORS

- 1 Fomentar el diàleg actiu amb els proveïdors.
- 2 Desenvolupar processos de selecció i avaluació de proveïdors basats en l'equitat i sostenibilitat en el temps.
- 3 Desenvolupar i difondre els principis del Pacte Mundial i Responsabilitat Corporativa en la cadena de subministrament.
- 4 Sensibilitzar la compra amb valor social.
- 5 Contribució al desenvolupament de les comunitats locals.



Apostem per la compra local amb un 92,3% de compres a proveïdors locals.

COMPRES AL SECTOR SOCIAL

Les empreses amb valor social són organitzacions que tenen com a objectiu generar beneficis socials o mediambientals: finançant l'activitat d'una organització sense ànim de lucre, emprant a persones excloses, o prestant els seus beneficis a emprenedors amb dificultats per accedir a préstecs d'inversors corrents.

El 2015, hem concretat el nostre compromís efectuant compres a diferents centres especials d'ocupació (Femarec, ESCID, AMPANS i Icària Iniciatives Socials).

Efectuem compres a centres especials d'ocupació, tot i que no és estrictament necessari utilitzar les mesures alternatives per al compliment de la LISMI, ja que la nostra plantilla està formada en més d'un 2% per personal amb diversitat funcional.

El 59% de les compres s'han fet a proveïdors valorats amb criteris de sostenibilitat

OBJECTIU 2016

Definició d'un **Codi de Conducta del Proveïdor** que comparteix amb tots els proveïdors, i en un marc de cooperació i benefici mutu, els aspectes relacionats amb la sostenibilitat, l'ètica empresarial, les pràctiques laborals, la seguretat i la salut laboral, i el medi ambient.

CUIDEM L'AIGUA

Gestionem els recursos de manera responsable

(G4-14, DMA-Aigua, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, DMA Efluents i residus, G4-EN22, DMA Seguretat i Salut dels clients, G4-PR1, DMA- Etiquetatge de productes)

L'aigua és la nostra raó de ser, per això en tots els processos, des de l'extracció fins al sanejament, passant per l'emmagatzematge i la distribució, apliquem tractaments i tecnologies que en garanteixen la màxima qualitat.

A Aigües de Barcelona gestionem de manera eficient els recursos hídrics i contribuïm activament a la preservació del medi ambient, promocionant l'ús de l'energia sostenible i l'economia circular a través de la millora contínua, l'acompliment ambiental i la promoció del respecte pel medi ambient entre tots els nostres grups d'interès.

LA REUTILITZACIÓ, UNA APOSTA DE FUTUR

Les aigües tractades a les depuradores són reutilitzades i s'aprofiten en usos agrícoles, industrials i reg urbà.



3,96 hm³
aigua reutilitzada

La gestió sostenible de l'àrea de depuració permet optimitzar l'aprofitament de recursos involucrats en aquesta àrea, amb el que es millora la sostenibilitat en el procés.

El desenvolupament d'un model de gestió del subministrament d'aigua regenerada de les EDAR i la seva implantació a través d'Aigües de Barcelona permet aprofitar millor els escassos recursos hídrics disponibles en l'àmbit metropolità de Barcelona.

Aprofitem l'aigua que difícilment es pot potabilitzar per a d'altres usos com la neteja viària i del clavegueram o el reg de parcs i jardins.

A més, ens hem marcat l'objectiu d'implantar un sistema per garantir la seguretat de les aigües reutilitzades procedents dels processos de depuració.

Durant el 2015, aquesta acció s'ha concretat en l'execució del subministrament d'aigua regenerada a una empresa de la Zona Franca de Barcelona.

Desenvolupem projectes capdavanters cap a una economia circular, com el projecte aWARE Sistemes híbrids MBR-(PAC-NF) innovadors per promoure la reutilització d'aigua. El projecte aborda els problemes d'escassetat d'aigua, l'eliminació dels contaminants prioritaris i emergents dins del cicle urbà de l'aigua, la demostració i l'optimització de les tecnologies de regeneració i d'aigües residuals urbanes, així com la gestió d'aigua regenerada a les xarxes de distribució.



Per altra banda, també hi ha el projecte LIFE WIRE, que té com a

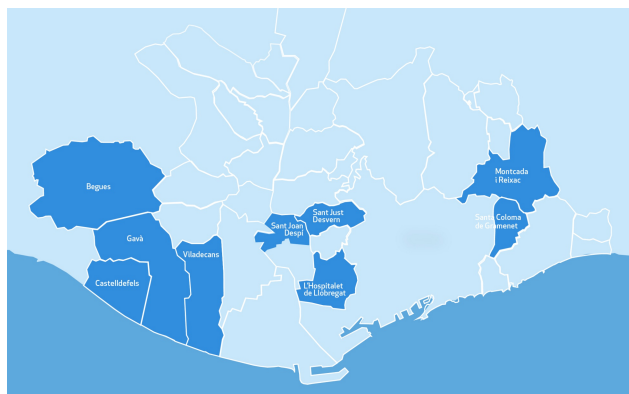
objectiu proporcionar eficients esquemes de tractaments de reutilització per tal d'impulsar la reutilització d'aigües industrials, fent disponible recursos hídrics no convencionals com ara les aigües residuals urbanes regenerades.

Per altra banda, també hi ha el projecte LIFE WIRE, que té com a objectiu proporcionar eficients esquemes de tractaments de reutilització per tal d'impulsar la reutilització d'aigües industrials, fent disponible recursos hídrics no convencionals com ara les aigües residuals urbanes regenerades.

MAPA DE APROFITAMENT D'AIGUA

Volum d'aigua reutilitzada per usos en milers de m³

	2015	2014
Agricultura	65	108
Medi ambient**	3.788	2.787
Recreatiu*	110	85
Total	3.963	2.980



** Per recuperació de la llacuna de la Murtra.

*Per regar camps de golf.

PREVENCIÓ FUITES - XARXA INSPECCIONADA

Al 2015, el valor de l'eficiència hidràulica de la xarxa ha estat de 83,48% amb un increment 0,3% respecte al 2014. La millora és el resultat d'un programa anual específic de gestió activa de fuites, utilitzant la informació que proveeix la sectorització, i un sistema que redueix el temps de diagnòstic precoç de les averies. Alhora, els models que s'apliquen a la definició dels programes de renovació de la xarxa, també són determinants en el grau de millora assolida. Durant l'exercici 2015 també s'han avaluat diversos sistemes per a la detecció de fuites en grans conduccions, amb resultats satisfactoris.

1.718 km de xarxa inspeccionats a l'àrea metropolitana de Barcelona.

LA QUALITAT DE L'AIGUA, UNA PRIORITAT

Aigües de Barcelona assumeix el compromís que representa gestionar els recursos naturals com un element clau en la qualitat de vida de les persones. Dins d'aquest marc, les activitats d'Aigües de Barcelona es desenvolupen establint com a principi essencial la seguretat i la salut de tothom.

Al Laboratori garantim l'òptima qualitat de l'aigua subministrada en els municipis on som responsables de l'abastament. Fins al punt que disposem de la **certificació ISO 22.000 del Risc Sanitari de l'Aigua** i essent els primers a Espanya, i d'entre els primers al món, d'assolir-la per assegurar la qualitat de l'aigua.

L'aigua és monitoritzada tant des del punt de vista microbiològic, per tal de



garantir que no contingui bacteries o virus patògens (perillosos per a la salut), mitjançant l'anàlisi d'una sèrie d'organismes indicadors; com des del punt de vista químic: els estàndards o valors de referència per als paràmetres químics estan fixats seguint les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), considerant un consum sanitàriament segur de l'aigua durant tota la vida, de manera que el consum durant 70 anys de dos litres d'una aigua que contingui qualsevol dels compostos al nivell d'aquest valor de referència no suposi cap increment significatiu de risc per a la salut. En l'establiment d'aquests valors es tenen en compte també les aportacions a través dels aliments i d'altres vies (p.ex.: aire).



"Es compleixen en un 100% els paràmetres amb rellevància sanitària"

Segons el director de laboratori, Miquel Paraira, "Disposem d'una xarxa d'equips que mesuren permanentment la qualitat de l'aigua i van enviant tots els avisos necessaris. D'entre ells, els paràmetres amb rellevància sanitària, es compleixen en un 100%."



Apostem per l'economia circular

(G4-14, DMA Materials, G4-EN2, DMA Energia, G4-EN3, DMA Biodiversitat, G4-EN11, G4-EN13, DMA Efluent i residus, G4-EN23)

Apliquem els principis de l'economia circular, el que ens permet aconseguir una major eficiència i generar noves oportunitats per a l'empresa focalitzades en la reutilització d'aigua i impactant positivament sobre el medi.

"El desenvolupament sostenible i l'economia circular són una tendència imparable que estan al nucli de la nostra activitat i formen part de l'estratègia de la companyia."

GESTIÓ DE RESIDUS



Aigües de Barcelona entén l'economia circular com un dels eixos estratègics de la seva activitat. Aquesta aposta es reflecteix en iniciatives concretes que la companyia ja està portant a terme en la gestió del cicle integral de l'aigua, com la valorització de residus per donar-los un nou ús que permeti l'autosuficiència energètica de tots els processos del cicle integral de l'aigua i el respecte pel medi ambient.

Les solucions tecnològiques per a la gestió dels residus urbans i del cicle integral de l'aigua s'apliquen amb mesures d'eficiència energètica i de respecte pel medi ambient.

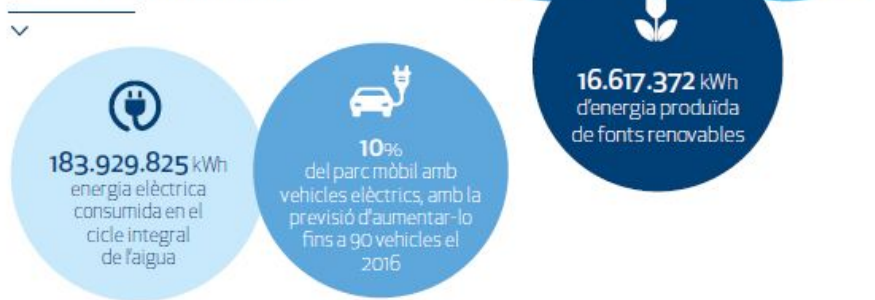
UNA FERMA APOSTA PER LES ENERGIES RENOVABLES

Els nous paradigmes mostren la necessitat d'establir una economia respectuosa amb les persones i el medi ambient, una economia que no generi residus contaminants i utilitzi fonts d'energia renovables.

Aigües de Barcelona realitza auditories energètiques a les instal·lacions del cicle integral de l'aigua i promou la reducció del consum energètic i les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

El desplegament d'un pla d'auditories energètiques permet la identificació de punts febles i planificació de les accions de millora, traduint-se en un important estalvi en costos.

Millorem contínuament les instal·lacions aplicant-hi les mesures més adequades per augmentar l'eficiència energètica i fem un ús adequat de l'energia per minimitzar-ne el malbaratament, d'acord amb l'estandar ISO 50001 en tot el cicle de l'aigua.



Aigües de Barcelona aposta per al desenvolupament i la implementació de sistemes de generació d'energies renovables en les seves instal·lacions, recuperant energia residual dels processos per a l'autoconsum, potenciant el binomi aigua-energia.

Durant el 2015 s'ha portat a terme la monitorització del consum elèctric de l'activitat de sanejament i abastament, aplicant les millors pràctiques i aprofitant les sinèrgies del cicle integral de l'aigua.

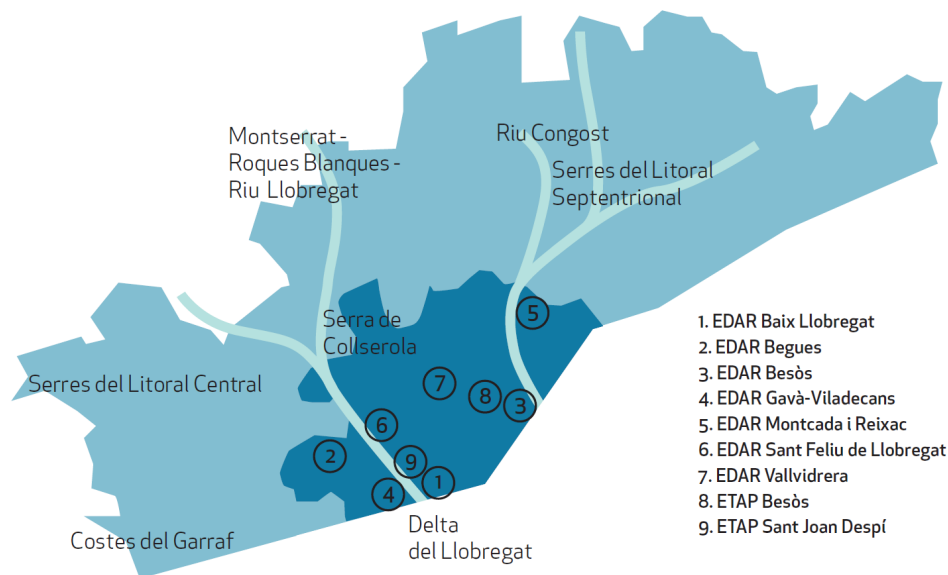
Disposem d'un 10% de la flota de vehicles elèctrics (25 de 256). Amb la previsió d'augmentar-la fins a 90 vehicles el 2016.

BIODIVERSITAT

A Aigües de Barcelona ens impliquem en la conservació del medi ambient i la biodiversitat i realitzem prospeccions de les zones on s'ubiquen les nostres instal·lacions i controlem si es troben en espais naturals protegits, Xarxa Natura 2000 o en terrenys adjacents.

Espais de Red Natura pròxims a les nostres instal·lacions:

L'aigua és un element bàsic dels ecosistemes hídrics i un element fonamental en el manteniment de la bona qualitat ambiental. A la



Quantitat ambiental. A la ciutat, l'aigua pública és un signe de civilització i cultura.



Manifestem el nostre compromís amb la comunitat a través de la participació en la conservació d'espais naturals i del patrimoni urbà.

ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL LLOBREGAT

Un conveni amb el Consorci per a la Protecció dels Espais Naturals del Delta del Llobregat atribueix a Aigües de Barcelona les actuacions per preservar, millorar i divulgar el patrimoni natural del Llobregat i garantir la conservació de la seva biodiversitat.

CARRETERA DE LES AIGÜES AL PARC DE COLLSEROLA

Diversos convenis amb el Consorci del Parc de Collserola ens han implicat amb la recuperació i condicionament de la carretera de les Aigües, un espai excepcional que, amb el temps, s'ha convertit en un dels més utilitzats pels visitants del parc.

Barcelona Business Disruptive Innovation (B2DI), empresa d'innovació disruptiva d'Aigües de Barcelona, ha llançat Plantastic, una aplicació per a mòbils per cuidar millor les nostres plantes. Així mateix, l'app calcula el CO2 que absorbeixen les nostres plantes, l'aigua que estalviem i, mitjançant la gamificació social, un bosc virtual ens indica la contaminació que reduïm entre tots. Plantastic està disponible per a dispositius Android i iPhone.

FEM CIUTAT

Avaluem l'impacte de la nostra activitat

Som conscients dels múltiples impactes de la nostra activitat; és per això que els que el mesurem i treballem dia a dia per minimitzar-los oferint una gestió integral, ordenada i responsable del cicle urbà de l'aigua, sempre en coordinació amb els ajuntaments i fent atenció especial al manteniment preventiu.

Aigües de Barcelona incorpora criteris d'impacte econòmic, social i ambiental a la selecció i prioritització de les inversions, i en el seu disseny aposta per l'ús dels recursos alternatius, la millora de la resiliència i la fiabilitat, i reforça l'eficiència del sistema.

Així, el 2015 s'han invertit 38.807.326 euros en accions de millora de les infraestructures de la xarxa davant dels 38.724.280 euros previstos en els compromisos d'inversió de l'Acord Marc entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i Aigües de Barcelona.

Pla Director d'Aigües de Barcelona

Durant el 2015, s'ha creat el Pla Director d'Aigües de Barcelona, el primer pla realitzat seguint una estratègia de **desenvolupament sostenible**. Aquest completa l'enfocament dels seus incorporant criteris d'impacte econòmic, social i ambiental a la selecció i prioritització de les inversions, i en el seu disseny aposta per l'ús dels recursos alternatius, la millora de la resiliència i la fiabilitat, i reforça l'eficiència del sistema.

Així, el 2015 s'han invertit 38.807.326 euros en accions de millora de les infraestructures de la xarxa davant dels 38.724.280 euros previstos en els compromisos d'inversió de l'Acord Marc entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i Aigües de Barcelona.

Les actuacions que conformen el Pla director d'Aigües de Barcelona acompleixen **una o més** de les següents **finalitats**:

-  *Garantia de subministrament global*
-  *Eficiència energètica*
-  *Resiliència*
-  *Fiabilitat*

Obres a la via pública

Les obres a la via pública són un dels grans reptes de les companyies que abasten de serveis bàsics les grans ciutats: aigua, electricitat, gas i telecomunicacions. Des del 1990, quan es va plantejar la revolució urbana que va representar els Jocs Olímpics, Barcelona compta amb una eina que garanteix que aquestes obres tindran el menor impacte possible en soroll, mobilitat o càrrega i descàrrega de materials.

A través de l'Institut Cerdà, Aigües de Barcelona, ha signat, juntament amb Endesa, Gas Natural i Bombers de la Generalitat de Catalunya, un conveni per potenciar la coordinació en les intervencions de la via pública



"Aigües de Barcelona és l'empresa més ben valorada per les seves intervencions a la via pública per l'ACEFAT, entitat que integra l'Ajuntament de Barcelona i les companyies que abasten de serveis bàsics la ciutat: aigua, gas, electricitat i telecomunicacions".

Sanejament

Gestionem directament el servei públic de sanejament d'aigües residuals a l'àrea metropolitana de Barcelona i oferim una gestió integral, ordenada i responsable de la xarxa de clavegueram i del drenatge urbà, sempre en coordinació amb l'Ajuntament i amb un esment especial al manteniment preventiu.

Disposem d'instal·lacions a l'avantguarda de la tecnologia



per al tractament d'aigües i la depuració d'aigües residuals. La gestió integral comporta la recollida i transport fins a les plantes depuradores amb col·lectors. Alhora també inclou l'evacuació d'avingudes d'aigua i la reducció del risc d'innundacions derivats de períodes de pluja intensa.

Les estacions depuradores disposen de tractament de depuració biològica i tecnologia de darrera generació que permeten garantir la qualitat de l'aigua a les lleres dels rius Besòs i Llobregat, especialment en el seu tram final. Així com els aqüífers, els aiguamolls i les platges que les reben.



En els darrers 30 anys, les platges metropolitanas han passat a tenir la màxima qualificació mediambiental segons la normativa europea.

Impacte del canvi global

Aigües de Barcelona continua amb el compromís d'adhesió al Programa d'Acords Voluntaris de l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic (OCCC) per la reducció d'emissions de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEH), i participa en el pla de sostenibilitat de l'AMB, reportant anualment el resultat de l'empremta de carboni de l'organització i les accions de reducció d'emissions.

Petjada de carboni

La petjada de carboni permet quantificar les emissions de gasos d'efecte hivernacle. Aquest resultat es verifica externament en base a la norma ISO 14064.

Mitjançant l'eina Carboweb, a Aigües de Barcelona, realitzem el càlcul de forma detallada de les emissions en el cicle integral de l'aigua tenint en compte les emissions directes i indirectes (abast 1, 2 i 3), la qual cosa facilita identificar punts febles i proposar millores per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i millorar l'acompliment energètic.

Carboweb, és el resultat d'un projecte de col·laboració amb l'AMB i Cetaqua pel desenvolupament d'una calculadora de l'empremta de carboni específica per les activitats del cicle integral de l'aigua i dissenyada per ser utilitzada en tot l'àmbit metropolità.

Aigües de Barcelona, disposa des del 2011 de la certificació de la norma ISO 50001 de Gestió Energètica, sistema dins del qual s'emmarquen un important nombre d'accions de millora encaminades a la reducció del consum energètic, que incideixen en una disminució progressiva de les emissions de CO2 derivades de la nostra activitat.

A més, i seguint en la línia de la innovació, **CITYSENSIA**, Monitorització urbana para ciutats intel·ligents, possibilita explorar noves oportunitats en l'àmbit de les mesures de paràmetres mediambientals, com la qualitat de l'aire aplicat a entorns de ciutats intel·ligents.

Tones CO2 equivalent 2014

Abast	Abast inclou	Abastament	Sanejament	Aigües de Barcelona
1	Combustibles fòssils, transport propi i altres	3.177	20.062	23.239
2	Energia elèctrica i altres	23.651	16.702	40.353
3	Transport extern, tractament residus, materials i matèries primeres i altres	9.695	35.999	45.694
1-2-3	TOTAL	36.523	72.763	109.286

Tones CO2 equivalent 2015

Abast	Abast inclou:	Abastament	Sanejament	Aigües de Barcelona
1	Combustibles fòssils, transport propi i altres	2.670	20.119,3	22.789,3
2	Energia elèctrica i altres	24.850,7	20.788,8	45.638,5
3	Transport extern, tractament residus, materials i matèries primeres i altres	7.549,1	32.722,5	40.271,6
1-2-3	TOTAL	35.069,8	73.630,6	108.699,4



Gestionem els riscos

La qualitat, l'excel·lència i l'eficiència del servei estan condicionades per factors externs que hem de conèixer i gestionar correctament; només així podem gaudir d'un servei en continu i assegurar que l'aigua que retorna al medi és de qualitat

Garantia de Subministrament

Des de fa molts anys, Aigües de Barcelona porta a terme una sèrie d'actuacions destinades a aprofitar al màxim els recursos disponibles i aconseguir-ne de nous, i a fomentar el consum responsable de l'aigua.

L'objectiu d'aquestes actuacions és evitar situacions de limitació en el subministrament d'aigua en una zona que, com tota l'àrea mediterrània, té un règim de pluges irregular i està afectada per períodes d'escassetat. Aigües de Barcelona està ben preparada per fer front als períodes de sequera.

Hem millorat l'eficiència de la xarxa d'abastament i la gestió de la demanda, el que ha reforçat la garantia de subministrament d'aigua a l'àrea.

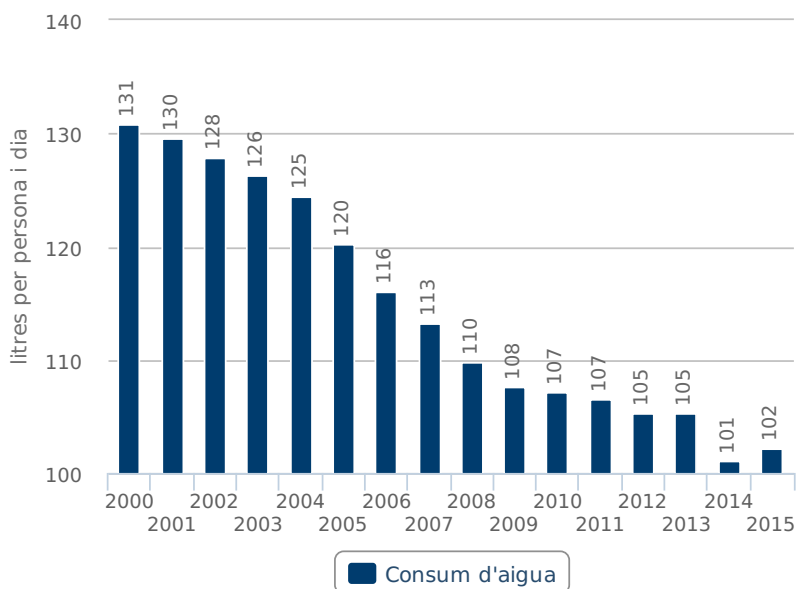
Escomeses sense talls

	2014	2015
Escomeses no segellades amb incidència	4.294	3.476
Escomeses en servei	2.519.756	2.519.078
Continuïtat del Servei	99,83%	99,86%

Temps amb servei

	2014	2015
Escomeses no segellades amb incidència	4.005	4.054
Escomeses en servei	2.519.756	2.519.078
Continuïtat del Servei	99,84%	99,84%

Consum d'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona



Els períodes de sequera afecten els hàbits de consum de la població i consciencien sobre un ús més racional i sostenible de l'aigua. És per això que el consum d'aigua per persona i dia a l'àrea metropolitana de Barcelona s'ha anat moderant al llarg dels últims anys.

Al llarg del dia varien molt les demandes d'aigua, que es gestionen des del **Centre de Control Operatiu**.

Avui, Barcelona i l'àrea metropolitana estan entre els nuclis de població desenvolupada que menys aigua consumeixen per persona. Com a mostra d'això hi ha la comparativa de consum entre ciutats europees:



consum entre ciutats europees.



Tecnologia al servei d'una ciutat resilient

Aigües de Barcelona incorpora la innovació de manera transversal per tal d'adaptar-se a les necessitats específiques dels seus grups de relació.

TELELECTURA

La introducció dels comptadors amb tecnologia *Smart Metering* permet la integració de la telelectura en els processos comercials i d'atenció al client. Amb això s'ofereixen un seguit d'avantatges per al client, des de l'eliminació dels consums estimats a la detecció d'incidències de forma anticipada (mòdul de fuites, alarma de manipulació, alarma de comptador instal·lat a l'inrevés...), així com la possibilitat d'accedir a informació analítica per resoldre dubtes en variació de consums i el control dels mateixos.

El 2015 es continua amb l'evolució de la implantació de la telelectura en tot l'àmbit d'acord amb la planificació definida, que contempla bàsicament els municipis de Castelldefels, Gavà, Sant Feliu i el Districte de Sants de Barcelona, destacant la cobertura del 100% del municipi de Sant Climent de Llobregat.



AQUAENVEC

És un projecte europeu de recerca que ha proporcionat una eina web d'ajuda a la presa de decisions per millorar la relació entre l'impacte ambiental i el cost de les activitats del cycle urbà de l'aigua. Avalua i proposa accions per millorar l'ecoeficiència del cycle urbà de l'aigua, integrant les perspectives d'anàlisi de cycle de vida i de cycle de costos.

El maig de 2015 es van presentar els principals resultats, entre els que destaca la certificació, segons la norma ISO 140.545:2012 d'ecoeficiència, de la metodologia utilitzada en el projecte. Així mateix, els resultats en els casos d'estudi (Betanzos i Calafell) han convertit els cycles urbans de l'aigua d'aquestes poblacions en les primeres referències a nivell nacional per Aenor.

Més informació a www.life-aquaenvec.eu

"El projecte AQUAENVEC ha estat reconegut com un dels 25 millors projectes LIFE de medi ambient."

EFFINET

Aigües de Barcelona forma part del projecte europeu Effinet, centrat en l'aplicació de tecnologies avançades que permetin millorar, per una banda, l'eficiència de la gestió d'operacions a la xarxa d'aigua urbana i, per l'altra, la gestió de la demanda. És per això que s'ha desenvolupat una plataforma informàtica que permet la integració dels mòduls encarregats de la predicció i gestió de la demanda, el control operacional, així com el monitoratge en temps real de les xarxes d'aigua potable.

Els drons, una aposta per Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona porta a terme una prova pilot amb un dron en la inspecció interior de canonades de la xarxa de transport d'aigua potable.

Aigües de Barcelona ha efectuat recentment la primera prova pilot amb un dron a la xarxa de transport d'aigua potable, gràcies al qual es pot inspeccionar i obtenir informació de l'estat de conservació de l'interior de canonades de gran diàmetre.

La prova es va dur a terme en una canonada de transport de 1.500 mil·límetres de diàmetre a Sant Joan Despí. L'ús de drons pot complementar la tasca del personal tècnic en la inspecció interior de les canonades de gran diàmetre, proporcionar informació sobre possibles deficiències i valorar l'actuació necessària per reparar fuites. Aquests aparells poden arribar a llocs de difícil accés o que requereixen estrictes mesures de seguretat quan la inspecció la fa el personal tècnic.



Sistema de gestió integrada

Som conscients del compromís social que representa gestionar recursos naturals i volem esdevenir una organització de referència en les àrees d'activitat pròpies. Per això, disposem d'un Sistema de Gestió Integrada en els següents àmbits:

- Gestió de qualitat, segons ISO 9001.
- Seguretat i salut laboral, segons OHSAS 18001.
- Gestió del risc sanitari de l'aigua, segons ISO 22000.
- Gestió ambiental, segons ISO 14001.
- Gestió energètica, segons ISO 50001.
- Gestió d'accidents greus, segons RD 1254/1999.

Així mateix, amb la implantació de sistemes de gestió d'innocuitat de l'aigua segons la ISO 22000, Aigües de Barcelona es posiciona respecte a les tendències legislatives a escala mundial i concretament a l'enfocament del pla de seguretat de l'aigua, basat en els principis d'avaluació i gestió del risc, de la nova Directiva Europea sobre aigües de consum.

A més de les esmentades certificacions, la companyia també compta amb acreditacions de diferents laboratoris d'anàlisi d'aigües per la ISO 17025, l'acreditació de IELAB per a exercicis d'intercomparació segons la ISO 17043 i verifiquem les nostres dades en base a la ISO 14064, el sistema de Gestió de Gasos d'Efecte hivernacle.

Durant el 2015 s'ha implantant SGE 21 a Aigües de Barcelona, i la seva certificació està prevista per al 2016.

UNA MEMÒRIA DE QUALITAT

Índex de Contingut GRI



(G4-32)
La present memòria ha estat elaborada d'acord amb els requeriments de la Guia G4 del Global Reporting Initiative (GRI), amb l'opció **de conformitat essencial**.

"G4" indica la quarta generació de les guies GRI, "EC" indica la categoria d'Economia, "EN" indica la categoria de Medi Ambient, "LA" indica la subcategoria de "Pràctiques Laborals i treball digne", "HR" indica la subcategoria de Drets Humans, "SO" indica la subcategoria de Societat, "PR" indica la subcategoria de Responsabilitat sobre Productes, i "21" indica el nombre de l'indicador en la categoria o subcategoria.

Continguts bàsics generals

Indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació	Descripció
1. Estrategia i anàlisi				
G4-1	Carta del president			Declaració del màxim responsable de l'organització.
2. Perfil de l'organització				
G4-3	Som			Nom de l'organització.
G4-4	Som			Principals marques, productes i serveis.
G4-5	Seu social http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/web/web-aguas-de-barcelona/sede-social			Localització de la seu central de l'organització.

G4-6	http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/quienes-somos			Nombre de països on opera l'organització.
G4-7	http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/quienes-somos			Naturalesa del règim de propietat i la seva forma jurídica.
G4-8	http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/quienes-somos			Mercats servits.
	Som			
G4-9	Som			Dimensions de l'organització.
G4-10	El talent, base de la nostra activitat			Nombre total d'empleats.
G4-11	El 100% de Treballadors i Treballadores d'Aigües de Barcelona, estan coberts per convenis col·lectius			Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.
G4-12	Difonem els nostres valors a través dels proveïdors			Cadena de subministrament de l'organització.
G4-13	No s'han produït canvis significatius durant el període objecte de la memòria.			Canvis significatius durant el període objecte de la memòria.
G4-14	Apostem per l'economia circular			Implementació del principi de precaució.
	Gestionem els riscos			
G4-15	Fomentem l'intercanvi d'experiències			Suport a iniciatives externes.
G4-16	Fomentem l'intercanvi d'experiències			Associacions i organitzacions a les quals l'organització pertany.
3. Aspectes materials i cobertura				
G4-17	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Entitats que figuren a la memòria.
G4-18	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Definició del Contingut de la memòria i la Cobertura de cada Aspecte.
G4-19	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Aspectes materials.

G4-20	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització.
G4-21	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Límit de cada aspecte material fora de l'organització.
G4-22	No s'han fet reexpressions d'informació de memòries anteriors.			Reexpressions de la informació de memòries anteriors i les seves causes.
G4-23	És la primera memòria basada en l'anàlisi d'aspectes materials. No obstant no s'han produït canvis en l'abast de la memòria respecte a la memòria publicada l'any anterior.			Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte pel que fa a memòries anteriors.

4. Participació del grups d'interès

G4-24	Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació			Grups d'interès vinculats a l'organització.
	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			
G4-25	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Base per la identificació dels grups d'interès.
G4-26	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Participació dels grups d'interès.
G4-27	Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació			Qüestions i problemes clau han sorgit arran de la participació dels grups d'interès.

5. Perfil de la memòria

G4-28	2015			Període objecte de la memòria.
G4-29	L'any 2014 es va publicar un informe de desenvolupament sostenible tot i que no es va fer d'acord al marc GRI.			Data de l'última memòria.
G4-30	anual			Cicle de presentació de memòries.
G4-31	Elisabet Bergés; eberges@agbar.es			Punt de contacte per dubtes sobre el contingut de la memòria.
G4-32	Índex de Contingut GRI			Opció «de conformitat» amb la guia que

				ha triat l'organització i el seu índex de GRI.
G4-33	Verificació			Política i les pràctiques pel que fa a la verificació externa de la memòria.
6. Govern				
G4-34	Treballem amb responsabilitat			Estructura de govern de l'organització.
	Estructura directiva http://www.aiguesdebarcelona.cat/ca/equipo-directivo			
7. Ètica i integritat				
G4-56	Som			Valors, principis i codis de conducta o uns altres de l'organització.
	Treballem amb responsabilitat			

Continguts bàsics específics

CATEGORIA: ECONOMIA

Aspectes materials	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Acompliment econòmic	G4-DMA	Treballem amb responsabilitat			Enfocament de Gestió
Aspecte material: Acompliment econòmic	G4-EC1	2015 en xifres			Valor econòmic directe generat i distribuït.
	G4-EC2	Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Conseqüències financeres per a les activitats de l'organització degudes al canvi climàtic.
	G4-EC3	El talent, base de la nostra activitat			Programes de beneficis socials.
Aspecte material: Pràctiques d'adquisició	G4-DMA	Difonem els nostres valors a través dels proveïdors			Enfocament de Gestió
	G4-EC9	Difonem els nostres valors a través dels proveïdors			

CATEGORIA: MEDI AMBIENT

Aspectes materials	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Materials	G4-DMA	Apostem per l'economia circular			Enfocament de gestió.
	G4-EN1	Gestionem els recursos de manera responsable			Consum de materials per pes o volum
Aspecte material: Energia	G4-DMA	Apostem per l'economia circular			Enfocament de gestió.
		Apostem per l'economia circular			
	G4-EN3	Apostem per l'economia circular			Energia consumida dins de l'organització.
Aspecte material: Aigua	G4-DMA	Gestionem els recursos de manera responsable			Enfocament de gestió.
	G4-EN8	Gestionem els recursos de manera responsable			Consum total d'aigua segons font.
	G4-EN9	Gestionem els recursos de manera responsable			Fonts d'aigua que han estat afectades significativament.
	G4-EN10	Apostem per l'economia circular			Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.
Aspecte material: Biodiversitat	G4-DMA	Apostem per l'economia circular			Enfocament de gestió
	G4-EN11	Apostem per l'economia circular			Terrenys en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides.
	G4-EN13	Apostem per l'economia circular			Hàbitats protegits o restaurats.
Aspecte material: Emissions	G4-DMA	Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Enfocament de gestió

	G4-EN15	Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)
	G4-EN16	Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 2)
	G4-EN17	Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 3)
Aspecte material: Efluent i residus	G4-DMA	Gestionem els recursos de manera responsable			Enfocament de gestió
		Apostem per l'economia circular			
	G4-EN22	Gestionem els recursos de manera responsable			Abocaments totals d'aigües residuals.
	G4-EN23	Apostem per l'economia circular			Residus generats.

CATEGORIA: ACOMPLIMENT SOCIAL

Pràctiques laborals i treball digne

Aspectes materials	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Ocupació	G4-DMA	El talent, base de la nostra activitat			Enfocament de gestió.
	G4-LA1	El talent, base de la nostra activitat			Total d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.
	G4-LA2	El talent, base de la nostra activitat			Beneficis socials per als empleats.
	G4-LA3	El talent, base de la nostra activitat			Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat.
Aspecte material: Salut i seguretat en el treball	G4-DMA	El talent, base de la nostra activitat			Enfocament de gestió.
		Promovem un entorn de treball equilibrat i saludable			
	G4-LA5	El 100% de Treballadors d'aigües de Barcelona estan representats en els comitès de seguretat i salut laboral			Treballadors que estan representat en comitès de seguretat i salut.
	G4-LA6	Promovem un entorn de treball equilibrat i saludable			Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball.
Aspecte material: Capacitació i educació	G4-DMA	Afavorim el desenvolupament professional			Enfocament de gestió
	G4-LA9	Afavorim el desenvolupament professional			Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat.

	G4-LA11	Afavorim el desenvolupament professional			Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
Aspecte material: Diversitat i igualtat d'oportunitats	G4-DMA	El talent, base de la nostra activitat			Enfocament de gestió
	G4-LA12	El talent, base de la nostra activitat			Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla.

Societat

Aspectes materials	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Comunitats locals	G4-DMA	Treballem amb responsabilitat			Enfocament de gestió.
	G4-SO1	Fomentem l'intercanvi d'experiències			Programes de desenvolupament i, avaluacions d'impactes amb participació de la comunitat local.
		Avaluem l'impacte de la nostra activitat			Impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.
Aspecte material: Avaluació de la repercussió social dels proveïdors	G4-DMA	L'excel·lència, el nostre segell			Enfocament de gestió.
		Difonem els nostres valors a través dels proveïdors			
	G4-SO9	Difonem els nostres valors a través dels proveïdors			Nous proveïdors seleccionats amb criteris d'impactes en la societat.
Aspecte material: Mecanismes de reclamació per impacte social	G4-DMA	Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació			Enfocament de gestió.
	G4-SO11	Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació			Queixes sobre els impactes en la societat.

Responsabilitat de Producte

Aspectes materials	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o link	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Salut i seguretat dels clients	G4-DMA	Gestionem els recursos de manera responsable			Enfocament de gestió.
	G4-PR1	Gestionem els recursos de manera responsable			Productes i serveis per les quals els impactes en la salut i seguretat dels clients són avaluats.
Aspecte material: Etiquetatge de productes i serveis	G4-DMA	L'excel·lència, el nostre segell			Enfocament de gestió.
	G4-PR3	L'excel·lència, el nostre segell			Informació sobre els productes i serveis.
Aspecte material: Privadesa dels clients	G4-DMA	Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació			Enfocament de gestió.
Aspecte material: Privadesa dels clients	G4-PR8	2 reclamacions per LOPD. 1 arxivada i l'altre pendent de resolució			Reclamacions en relació amb el respecte a la privadesa i la fugida de dades personals de clients.

Verificació



L'Informe de desenvolupament sostenible 2015, reuneix les accions de la companyia al voltant dels nostres valors i els 10 compromisos que defineixen la nostra política de desenvolupament sostenible.

A partir d'aquest any 2015, adequem la nostra memòria de desenvolupament sostenible a la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del *Global Reporting Initiative* (GRI) e incorporem l'enfocament de materialitat d'acord amb la versió del GRI G4.

L'informe ha estat revisat de manera independent en la seva totalitat a partir de la Guia d'actuació sobre treballs de revisió d'informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de comptes d'Espanya, segons la norma ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) i se n'ha revisat el seguiment dels principis d'acord amb la norma AA1000 Accountability Principles Standard (2008), per assegurar que dóna resposta als assumptes que els grups de d'interès consideren rellevants.

A continuació es mostra un resum de les principals recomanacions relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat :

Es disposa de mecanismes per a la identificació dels seus grups de relació, així com per conèixer i entendre les seves expectatives, tal com es descriu en els apartats " Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació " i " Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació " .

Rellevància :

Es realitza una anàlisi per seleccionar aspectes significatius a incloure en l'Informe, tal com es descriu a l'apartat " Fomentem el diàleg amb els nostres grups de relació " .

Capacitat de Resposta :

Es disposa de mecanismes per dissenyar, desenvolupar, avaluar i comunicar les respostes a les principals expectatives dels grups de relació, tal com es descriu a l'apartat " Incorporem plans i objectius per satisfer les expectatives dels nostres grups de relació " .

GRI Materiality Disclosures



La present memòria ha estat revisada de forma satisfactòria pel Global Reporting Initiative a través del *Materiality Disclosures*.

DOCUMENT DE SÍNTESI

Document de síntesi

Informe de desenvolupament sostenible

Resum executiu

2015



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida



Legal Notice

This document was authored and rendered using the [Enablon Publisher](#)