

RESUM EXECUTIU 2018

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT



Aigües de
Barcelona

La gestió responsable

Memòria de sostenibilitat 2018

RESUM EXECUTIU



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable

Índex

04 Presentació

06 Experts en la gestió del cicle de l'aigua

10 Servim les ciutats

14 Compromesos amb el desenvolupament sostenible

- 18 Fem nostres els Objectius de Desenvolupament Sostenible
- 19 Compartim valors a través del diàleg
- 20 Establim compromisos amb el medi ambient i la societat
- 21 Aigües 2020, la nostra estratègia
- 24 Objectius estratègics 2020, un espai de millora

26 Innovem per generar valor





30 Aigua

- 36 Assegurem una gestió sostenible de l'aigua
- 38 Garantim la màxima qualitat
- 40 Augmentem l'eficiència de la xarxa

42 Ciutat

- 48 Contribuïm a lluitar contra el canvi climàtic
- 50 L'economia circular, la nostra estratègia
- 52 Protegim i afavorim la biodiversitat
- 53 Sensibilitzem la ciutadania

58 Persones

- 64 Oferim un servei de qualitat i de proximitat
- 69 Apostem pel talent, clau de la nostra excel·lència
- 75 Practiquem la contractació local i responsable

76 Un any, 12 accions per a la sostenibilitat

Presentació

Àngel Simon

*President del Consell d'Administració
d'Aigües de Barcelona*



Tres de cada deu persones viuen sense accés a aigua potable i sis de cada deu ho fan sense un sistema de sanejament de garanties, és a dir, que dos terços de la població mundial viu sense una instal·lació que assegurï una aigua amb garanties sanitàries. Conscients que gestionem un recurs vital i que l'accés a l'aigua és un dret bàsic, hem decidit fer front als principals reptes de la societat incorporant a la nostra pràctica diària els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), fixats per les Nacions Unides, que ens porten a treballar per una societat més justa, equitativa i sostenible.

En aquest context, ja l'any 2012 vam impulsar el Fons de Solidaritat per ajudar les famílies amb dificultats i hem signat convenis amb 22 municipis de l'àrea metropolitana per garantir l'aigua a qui no la pot pagar. A més, aquest 2018 hem condonat el deute acumulat a aquestes famílies en situació de vulnerabilitat. La Tarifa Social per a aturats i jubilats, el fraccionament de la factura i la flexibilització del pagament són altres mecanismes que se sumen a aquestes mesures amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat universal a aquest bé. Fins al moment, 39.000 famílies se n'han vist beneficiades.

En la lluita contra el canvi climàtic, i d'acord amb els ODS, hem treballat per transformar les nostres plantes de tractament en ecofàctories, és a dir, en generadores de recursos, per reduir la petjada de carboni i la generació de residus. També hem adequat les instal·lacions per activar l'ús d'aigua regenerada i hem impulsat diferents campanyes de conscienciació. D'aquesta manera, avancem en l'estratègia de desenvolupament sostenible i en l'aposta per l'economia circular, en compliment dels objectius marcats per les Nacions Unides.



Ignacio Escudero

Director d'Aigües de Barcelona



Els més de 150 anys d'història d'Aigües de Barcelona avalen la nostra tasca com a gestors del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana. És una feina complexa, desenvolupada per un gran equip humà que vetlla per mantenir l'excel·lència en el servei les 24 hores del dia i els 365 dies a l'any. La voluntat de millora constant ens ha permès situar-nos com a referent internacional, com ho demostra el rècord de visites tècniques a les nostres instal·lacions, amb 7.830 persones de 25 països diferents, assolit aquest any.

Conscients de la necessitat de compartir aquesta expertesa i sumar noves complicitats, promovem projectes de sensibilització i innovació, així com col·laboracions amb administracions per impulsar el desenvolupament sostenible i l'economia circular. Fomentem les vocacions tecnològiques i l'interès per la ciència amb la participació en actes, exposicions i beques per a joves, entre d'altres.

Seguim aplicant les tecnologies i els sistemes de control més punters de la mà del nostre centre tecnològic, Cetaqua, i del nostre laboratori, que han esdevingut centres de referència mundial. Fem xarxa amb el món universitari i l'àmbit de l'R+D i enguany hem celebrat el 30è aniversari del conveni amb la Universitat de Barcelona. Un dels projectes més ambiciosos nascuts aquest 2018 és el Pla 60k, per millorar l'eficiència hidràulica en l'equivalent al consum per abastar una ciutat de 60.000 habitants.

En l'àmbit de la gestió, apostem per oferir una informació objectiva i responsable sobre la nostra gestió diària amb el Portal Obert, el portal de transparència que facilita la comunicació entre Aigües de Barcelona i la ciutadania. També garantim la igualtat real i efectiva d'oportunitats entre homes i dones mitjançant la Política Corporativa i el Pla d'Igualtat, i establim col·laboracions amb entitats per fomentar la integració de grups socials en situació de vulnerabilitat. Aquest conjunt de mesures ens impulsen i ens permeten excel·lir com a empresa responsable.

Dr. Ramon Folch

*Membre del Consell d'Administració
i president de la Comissió de
Sostenibilitat d'Aigües de Barcelona*



La sostenibilitat es troba al centre de la cultura empresarial d'Aigües de Barcelona. Ho avalen els resultats reflectits en aquesta memòria. Per això, els recollim i compartim com a exercici de responsabilitat col·lectiva.

El nostre primer objectiu de servei és garantir la qualitat i continuïtat del subministrament d'aigua potable a la ciutadania sense devastar els recursos propis i, encara menys, els d'altres conques. També se'ns ha encomanat el sanejament de les aigües residuals. Això ens porta a avançar en la compleció del cicle hídric, tal com ja fa espontàniament la natura. Semblantment, volem avançar en la compleció del cicle dels recursos que es troben a les aigües residuals. Per això ens proposem transformar les plantes de tractament d'aigües residuals, que ara aboquen fangs i aigua depurada, en ecofàctories que produeixin aigua regenerada, que rescatin elements valuosos, com el fòsfor, i que generin biogàs. Avançarem, així, en la línia de l'economia circular, sense la qual la sostenibilitat seria impossible.

La ciutadania i tots els agents econòmics i socials, públics o privats, han d'unir esforços per construir la sostenibilitat. Aigües de Barcelona fa temps que s'hi ha posat. Ens hi sentim compromesos i invitem tothom a comprometre-s'hi.





**EXPERTS EN
LA GESTIÓ DEL
CICLE DE L'AIGUA**

Acompanyem la ciutat de Barcelona i l'àrea metropolitana en el seu desenvolupament. Com a conseqüència de la nostra dedicació, coneixement i experiència en la gestió d'un bé essencial com és l'aigua, podem garantir l'excel·lència dels nostres serveis. Som un operador que executa les polítiques marcades pels òrgans de govern i regulació, però alhora aportem la nostra experiència de més de 150 anys de gestió dels recursos hídrics.



Visió

Ser un referent mundial en la gestió del cicle integral de l'aigua.



Valors

Talent. Oferim un marc òptim per fomentar el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.

Diàleg. Utilitzem aquesta eina bàsica per establir relacions de confiança i millorar la contribució social.

Innovació. Ens servim de talent per generar noves solucions a través de la creativitat i de mètodes innovadors.

Responsabilitat. Apostem per una gestió transparent i responsable, conscients de les implicacions de gestionar un bé d'ús públic i escàs com és l'aigua.

Excel·lència. El coneixement intern i les col·laboracions amb agents externs ens permeten avançar cap a una gestió més eficient i sostenible amb els màxims estàndards de qualitat.



Missió

Contribuir significativament al desenvolupament sostenible de l'entorn metropolità de Barcelona.

Estar compromesos amb les persones, tenir cura de l'aigua i fer ciutat.

Mantenim una relació permanent amb les institucions públiques i cooperem amb els diferents actors implicats en la gestió del cicle de l'aigua.



**Aigües de
Barcelona
té una gran
responsabilitat
amb la societat.
Per això, tota la
nostra activitat
es desenvolupa
d'acord amb
valors que ens
representen.**





**SERVIM
LES CIUTATS**

La nostra activitat



Aigua potable

23	municipis
2.892.313	habitants
113,96	volum lliurat d'aigua pròpia a la xarxa (hm ³ /any)
6	ETAP explotades per Aigües de Barcelona
4.661	km de xarxa
73	dipòsits
68	centrals de bombament
131	vàlvules reguladores



Aigua per a usos no potables

10	municipis
-----------	-----------



Aigües depurades

40	municipis (inclou els que no pertanyen a l'àrea metropolitana de Barcelona però que estan connectats a la xarxa de collectors metropolitans)
3.342.000	habitants
7	depuradores
39	estacions de bombament
4.049.843	càrrega contaminant equivalent (hab. eq.)
1.042.900	capacitat total de depuració (m ³ /dia)



Clavegueram

15	municipis servits
495.838	habitants servits
1.368,97	km de xarxa i collectors



Reutilització

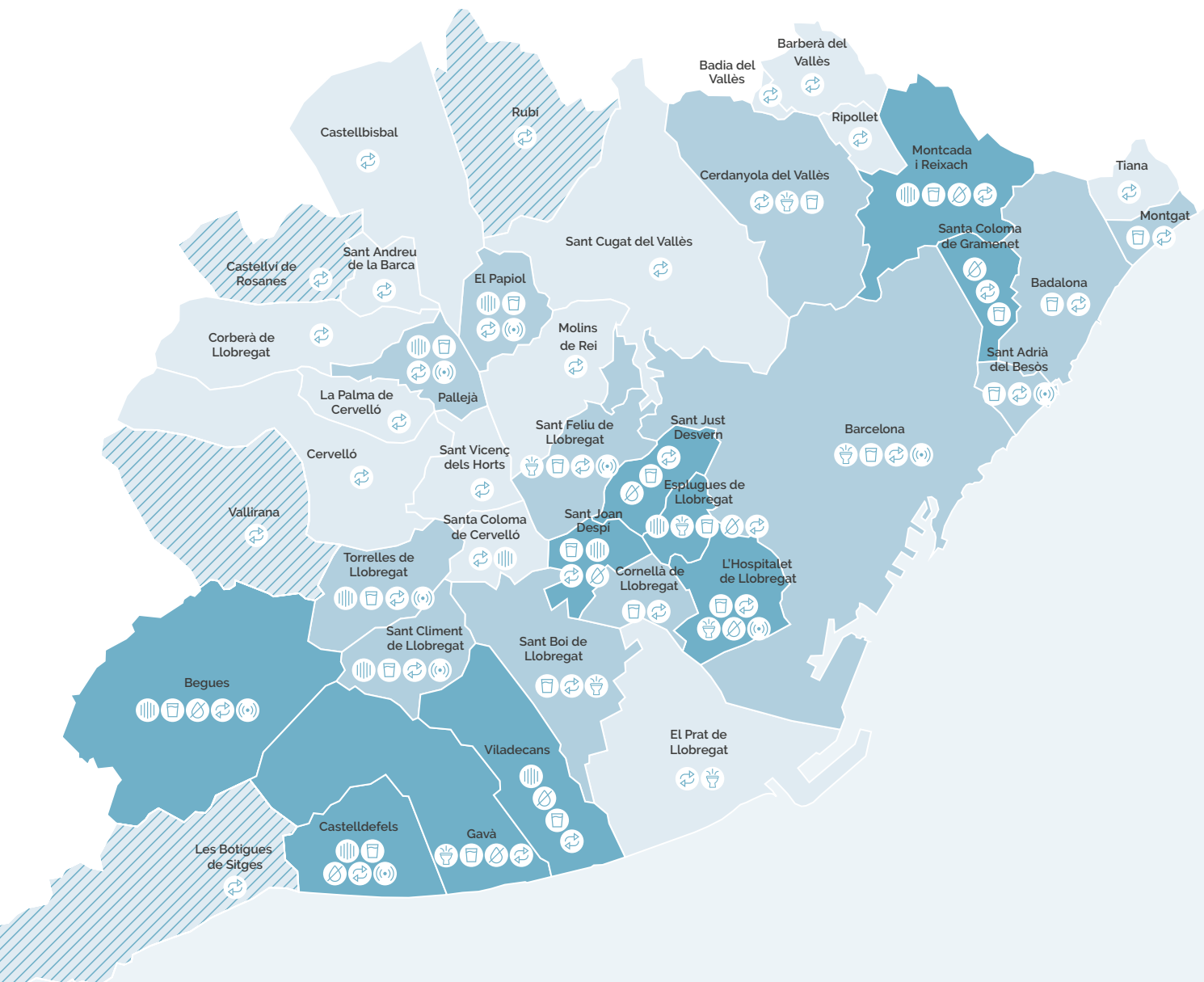
4	municipis
2.823.118	volum d'aigua reutilitzada (m ³ /any)




Telecontrol

1,5	milions de registres diaris
112	estacions remotes
5.600	sensors a la xarxa d'abastament

**Proporcionem accés segur
d'aigua potable a gairebé
3 milions de persones.**







COMPROMESOS AMB EL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Ens hem compromès a avançar en el desenvolupament sostenible a través de la nostra activitat i d'acord amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Treballem per maximitzar els impactes positius que generem i reduir la nostra petjada.

El món i tot l'entorn viuen un període històric protagonitzat pels grans reptes ambientals que posen en risc la sostenibilitat de l'atmosfera i per una situació financera global marcada per una crisi econòmica recent. Aquest context exigeix a Aigües de Barcelona un gran compromís com a organització, compromís que hem de saber assumir i integrar.

La concentració de la població en grans àrees metropolitanes, l'impacte del turisme i les necessi-

tats del sector agrícola en una zona amb escassos recursos hídrics ens obliguen a fer un ús òptim de l'aigua. El futur ens anuncia més períodes de sequera i més llargs, un fet que comporta sens dubte dificultats i suposa un repte per a l'abastament d'aigua a Barcelona i l'àrea metropolitana. Cal planificar correctament la captació i la utilització dels recursos hídrics.

És en aquest context que a Aigües de Barcelona aposta per la regeneració i la reutilització —la to-

tal compleció del cicle de l'aigua— com a millors alternatives per garantir el subministrament d'aigua potable. Disposem de les tecnologies necessàries.

L'esforç i el compromís per a una bona gestió de l'aigua només poden anar de la mà d'una ciutadania informada i sensibilitzada. És un repte de tots assolir un desenvolupament sostenible.

Les tendències de la societat actual tenen un gran impacte sobre la sostenibilitat. Aigües de Barcelona fa front als reptes del futur mitjançant apostes com la regeneració i la reutilització com a alternatives per garantir el subministrament d'aigua potable.



Tendències i reptes

TENDÈNCIES

REPTES

Organització



Participació ciutadania

- > El regulador, l'Administració i la ciutadania prenen un rol més actiu en la prestació del servei.

Potenciar la bidireccionalitat i el diàleg amb el ciutadania fent ús de les noves eines i canals de comunicació.

Societat



Fluiditat social i política

- > Més polarització a les institucions representatives.
- > Falta de consensos polítics transversals en l'àmbit espanyol i català.

Garantir l'accés a l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat i vetllar per l'estabilitat de l'entorn.



Pèrdua de la confiança de les institucions*

- > ONG: **53%**
- > Empreses: **52%**
- > Governos: **43%**
- > Mitjans de comunicació: **43%**

Donar l'oportunitat a les empreses d'assolir més transparència i fomentar l'ètica empresarial i la contribució social.



Canvis tecnològics

- > Incertesa sobre la intel·ligència artificial.
- > Proliferació d'extraccions d'informació a les empreses mitjançant ciberatacs.

Afrontar de forma proactiva i positiva els riscos derivats d'un entorn tecnològic canviant.



Objectius de Desenvolupament Sostenible

- > Assoliment dels objectius globals fixats per al 2030.

Contribuir a assolir els objectius establerts a escala mundial com a agents actius de la societat.

* Font: index de confiança Edelman 2018

Fem nostres els objectius de desenvolupament sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible, proposats per les Nacions Unides, són una crida universal a l'adopció de mesures per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir que totes les persones gaudeixin de pau i prosperitat.

Aigües de Barcelona estableix la seva contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible a través de **tres eixos d'acció**:

1.

Pensa en global, actua en local

Estratègies prioritàries per Aigües de Barcelona que aborden reptes globals a partir de problemes locals.

2.

Solucions específiques

Estratègies emmarcades dins el pla d'acció Aigües 2020 que desenvolupen solucions específiques i replicables per abordar reptes concrets.

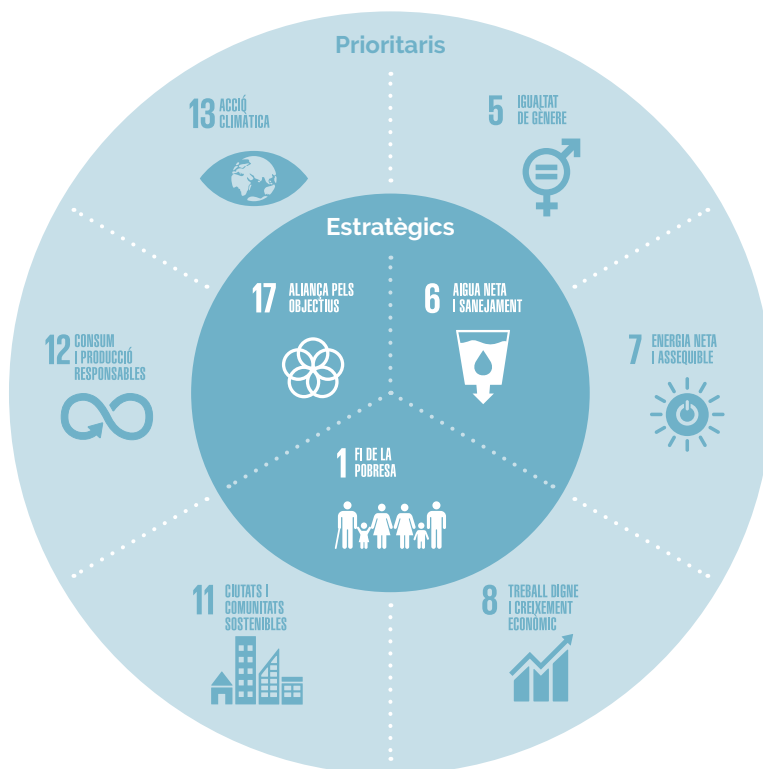
3.

Aliances com a motor

Col·laboracions amb altres actors per multiplicar l'impacte i donar resposta a diversos Objectius de Desenvolupament Sostenible de forma directa o indirecta.

Estem adherits al Pacte Mundial de Nacions Unides des de l'any 2015.

Aigües de Barcelona treballa per a la gestió responsable de l'aigua, recurs bàsic per al compliment del conjunt dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.



Assumim la responsabilitat de contribuir, a través de la nostra activitat, en el desenvolupament sostenible. Ajudem a minimitzar els impactes negatius i maximitzar els impactes positius en les persones i en el planeta.

Compartim valors a través del diàleg

Treballem per esdevenir un exemple d'organització responsable, innovadora i solidària, compromesa amb les persones i la societat, amb el desenvolupament social i amb la preservació del medi ambient.

Els nostres grups de relació



Establim un diàleg directe i continu amb els grups de relació, convençuts que només així generem un valor compartit i en benefici de la societat.



Establim compromisos amb el medi ambient i la societat

A les portes de l'any 2020, com a fita del pla estratègic Aigües 2020, revisem el nostre full de ruta i fixem la mirada més enllà, en un nou horitzó 2030.

Analitzem on som, on volem ser i com podem influir positivament en el medi ambient i en la societat. Gràcies a aquesta reflexió, hem redefinit els compromisos que ens permetran assolir i superar el nostre pla estratègic —directament lligat als objectius de desenvolupament sostenible— amb la mirada posada en l'any 2030.

Els compromisos d'Aigües de Barcelona en l'horitzó 2030

- > Garantir l'accés a l'aigua a tothom, incloses les persones en situació de vulnerabilitat.
- > Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els grups de relació.
- > Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.
- > Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.
- > Reduir les emissions de CO₂ i, en general, minimitzar els impactes negatius sobre l'ambient.
- > Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.
- > Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.



Els nous compromisos d'Aigües de Barcelona s'ajusten a les demandes dels diferents grups amb els quals ens relacionem.

Aigües 2020, la nostra estratègia

L'estratègia de sostenibilitat Aigües 2020 marca el full de ruta per treballar per a una gestió eficient de l'aigua i per al benefici comú, prioritzant les solucions que afavoreixen tots els agents. Aigües de Barcelona té un compromís amb les persones, té cura de l'aigua i fa ciutat.

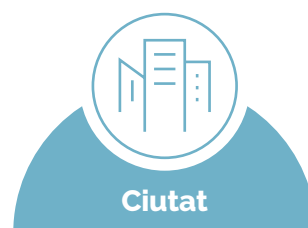
El 2018, amb la col·laboració dels grups de relació, hem actualitzat el pla estratègic, que constitueix el pilar fonamental de l'organització en el camí cap a la sostenibilitat.



Persones



Aigua



Ciutat

OBJECTIUS AIGÜES 2020

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> > Accés a l'aigua > Compra local i sostenible > Satisfacció del client > Satisfacció del proveïdor > Clima laboral > Igualtat d'oportunitats > Accidents > Benestar personal > Treball i col·laboració | <ul style="list-style-type: none"> > Consum responsable > Eficiència de la xarxa > Aigua regenerada | <ul style="list-style-type: none"> > Energia verda > Reducció d'emissions de CO₂ > Biodiversitat > Reutilització de sorres > Pla Sequera > Aliances i col·laboracions |
|---|---|--|

RISCOS I OPORTUNITATS CLAU

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> > Volum de la demanda > Vulnerabilitat social i econòmica > Pèrdua de confiança en les institucions i empreses > Desigualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones > Accidents industrials i laborals | <ul style="list-style-type: none"> > Marc regulador > Escassetat de recursos hídrics > Contaminació de les aigües > Vessaments al mar > Ciberseguretat | <ul style="list-style-type: none"> > Pèrdua de biodiversitat > Contaminació de l'aire i augment de la temperatura > Desastres naturals (inundacions, pluges torrencials, sequera) > Excés i mal ús de residus |
|---|--|---|

ALINEACIÓ AMB ELS ODS



Projectes d'Aigües 2020, un exemple d'implicació per a la sostenibilitat

La implicació de l'equip humà d'Aigües de Barcelona en l'assoliment dels objectius estratègics es tradueix, anualment, en els projectes d'Aigües 2020. Es tracta d'iniciatives innovadores proposades pel personal a fi d'avançar en el desenvolupament sostenible de l'organització. Aquesta iniciativa permet generar motivació i implicació, fomentar el talent intern i crear sinergies entre departaments.

Durant el 2018, destaquen diversos projectes, alineats amb les necessitats dels nostres grups de relació.



Col·laboratori

Projecte per establir noves vies i punts de diàleg més pròxims que millorin l'experiència dels clients, apropar-nos a la ciutadania i fer-la copartícip de les nostres activitats.



OBRES I AVERIES AL CARRER

Aprofitar les obres i averies al carrer entesos com a nous espais d'interacció amb la ciutadania.



MESSAGE IN A BOTTLE

Promocionar l'ús de l'aigua de l'aixeta en diversos col·lectius a través del missatge de sostenibilitat i qualitat de l'aigua.



TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'OFICINES

Transformar el model d'oficines per millorar l'experiència dels clients.



OFICINA MÒBIL: PUNT D'INFORMACIÓ

Apropar-nos de manera personalitzada a la ciutadania per proporcionar informació d'interès.



ESPAI OASI

Crear un espai per acostar-nos a la ciutadania amb altres activitats i serveis, i compartir reptes més enllà del servei de l'aigua.

Gestió avançada dels aqüífers

El projecte té com a objectiu cercar l'estabilitat en el règim de producció i maximitzar l'aprofitament de recursos del Llobregat a través d'un escenari de recàrrega artificial via ASTR (Aquifer Storage Transfer and Recovery), on l'aqüífer esdevingui una reserva estratègica i també una peça clau del procés de potabilització.

ASPECTES QUANTITATIUS



Estimació de recursos hídrics potencialment recuperables

Desenvolupament de tasques de modelització de l'aqüífer

Aproximació tècnica pel que fa a infraestructures

ASPECTES QUALITATIUS



Enquestes

Reclamacions

Proves al plafó de tast

APROXIMACIÓ ECONÒMICA



Costos fixos

Costos variables

Inductors de químics

Inductors d'energia

....

Inversions amb criteris de desenvolupament sostenible

L'objectiu del projecte és definir un model de repartiment d'inversions que incorpori criteris de desenvolupament sostenible mitjançant una metodologia participativa que incorpori a la decisió els grups de relació.

GRANS PARTIDES DEL PRESSUPOST D'AIGÜES DE BARCELONA

Producció Transport Distribució Resta d'àmbits



Repartiment del pressupost d'inversió maximitzant criteris de contribució al desenvolupament sostenible



Econòmic



Social



Ambiental

Objectius estratègics 2020, un espai de millora



Persones

COMPROMÍS

Garantir l'accés a l'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat.

OBJECTIU

Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat econòmica.

AVANÇ



Gestionar el servei de manera transparent basant-nos en el diàleg amb els grups de relació.

5 %

millora en la percepció global de la satisfacció amb la feina d'Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).



5 %

millora en el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).



10 %

millora en la satisfacció dels proveïdors en la seva relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016 (6,8).



10 %

augment en el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat (RSC) de l'any 2015 (67,70 %).



Promoure un entorn de treball equitatiu, equilibrat i saludable.

35 %

dones en càrrecs directius o de comandament.



20 %

reducció de l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).



20 %

reducció de l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015* (13,43).



70 %

plantilla que pot gaudir de mesures de benestar personal.



Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.





Aigua

COMPROMÍS

Gestionar el recurs de manera eficient, sostenible i innovadora.

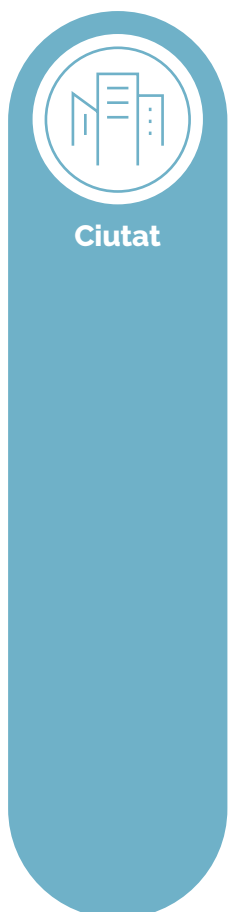
OBJECTIU

Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.

Reduir el volum de fuga equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.

Millorar la percepció de la ciutadania respecte a l'ús de l'aigua regenerada.

AVANÇ



Ciutat

Reduir les emissions de CO₂.

10 %

reducció de l'emissió de tones de CO₂ respecte de l'any 2015 (138.270,15 t de CO₂ equivalents).



10 %

augment de l'energia verda generada respecte a la generada l'any 2015 (16.178.032 kWh).



Desenvolupar accions per adaptar-nos a les conseqüències del canvi climàtic en el nostre àmbit d'actuació.

50 %

reciclatge de les terres generades a les obres de canalització.



Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.



Mantenir-nos entre les cinc grans ciutats europees amb menys consum domèstic.



Ser agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.

Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.



Avanç

Positiu

Neutral

Negatiu





INNOVEM PER GENERAR VALOR

Aigües de Barcelona s'ha compromès amb la innovació, entesa com la creació de coneixement per millorar la gestió integral del cicle de l'aigua, part indissociable de la nostra organització. Contribuïm al benestar de la societat posant en pràctica i compartint aquest coneixement.

La innovació és el motor de generació, incorporació i transmissió de coneixements que ens permet generar valor social, econòmic i ambiental, tant per a la ciutat com per a la ciutadania. Per aquest motiu, situem les persones en l'eix central de la innovació.

Aigües de Barcelona té el convenciment que compartir coneixement i experiències amb altres organitzacions, centres tecnològics, universitats o administracions aporta valor a la nostra activitat, la qual cosa ens permet assolir fites més ambicioses i contribuir positivament a la societat.

Apostem per a la innovació oberta potenciant el desenvolupament del talent intern i les col·laboracions amb agents externs que aporten diferents visions.



4

doctorats industrials



20,48 %

grau d'innovació social respecte a la totalitat dels projectes



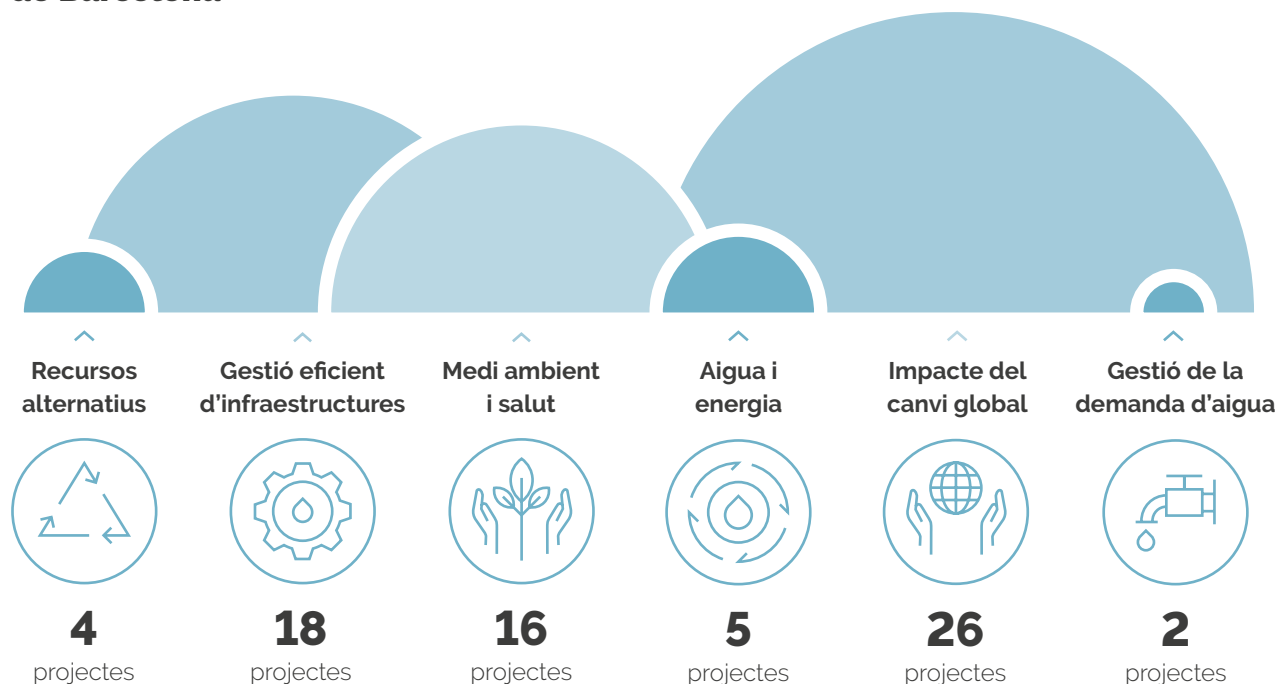
La innovació és una manera de potenciar el talent intern i, a la vegada, detectar possibles idees que hi ha a l'exterior.»

Rafel Miguel, tècnic de Collectors, d'Aigües de Barcelona



Durant el 2018, 1 de cada 4 persones treballadores d'Aigües de Barcelona han participat en projectes d'innovació i coneixement.

Línies de recerca d'Aigües de Barcelona



Projectes d'innovació destacats el 2018

- > **Sant Feliu Maker League.** Desenvolupament de solucions innovadores del cicle integral de l'aigua. D'una banda, el repte Smart City ha permès estudiar com contribueix l'aigua a fer que Sant Feliu sigui una ciutat més *smart* i com les fonts públiques i ornamentals esdevenen factors de cohesió social. D'altra banda, el repte Smart Agriculture s'ha enfocat a optimitzar el consum d'aigua de les explotacions agrícoles, conreus i horts urbans del municipi.
- > **Waterwall.** Iniciativa de participació ciutadana adreçada a collectius juvenils consistent a realitzar una pintura mural de gran format com a mesura per donar resposta als inconvenients que ocasionen les pintures vandàliques a les instal·lacions d'Aigües de Barcelona.
- > **Xarxa InnovAB.** Xarxa acceleradora de professionals que cooperen amb l'objectiu de posar en valor i gestionar el talent intern de la companyia, així com facilitar l'aprenentatge de noves maneres de treballar i innovar.



40,96%

grau d'innovació oberta en relació a la totalitat dels projectes



4,9 M€

esforç en innovació i recerca



71

projectes d'innovació





AIGUA

Aigües de Barcelona s'ha compromès a cercar fonts alternatives de captació d'aigua i a conscienciar les persones sobre la necessitat de fer-ne un consum responsable. Sabent que és un bé escàs, treballem per tenir una xarxa eficient i per reduir el volum de fuites. Garantim i posem en valor la qualitat de l'aigua i ens comprometem a protegir les masses d'aigua i a avançar en la gestió global dels recursos hídrics. Aquests són els nostres compromisos per a una gestió excel·lent. Perquè tenir accés a aigua neta i sanejada és un dret, el consum de recursos només pot ser si és responsable i la no contaminació dels sistemes naturals és una prioritat.

El control de la quantitat i la qualitat de les aigües és un aspecte clau en la gestió del recurs. Aigües de Barcelona abasteix prop

de 3 milions de persones amb recursos hídrics de diferents orígens: superficial, subterrània i dessalada. L'escassetat de recursos hídrics

suposa un repte que requereix la incorporació de noves vies de sanejament i reutilització de l'aigua.

Aigua. Visió de l'entorn, reptes i objectius

TENDÈNCIES I RISCOS

Aigües de Barcelona i entorn



Escassetat de recursos hídrics

11 %

disminució de disponibilitat d'aigua prevista a Catalunya el 2021

2,4 %

disminució de les precipitacions durant el període 2012-2021

REPTE

Desafiaments que hem d'assolir

Cercar fonts alternatives de captació d'aigua i conscienciar la ciutadania sobre la necessitat d'un consum responsable.

OBJECTIUS 2020

Resposta als reptes globals

Consum responsable

Mantenir Barcelona entre les 5 ciutats europees amb menys consum domèstic.

Aigua regenerada

Millorar la percepció de la ciutadania respecte l'ús de l'aigua regenerada.

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT



12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES



Desinformació

La percepció de mal gust de l'aigua s'associa a una baixa qualitat.

50 %

residents de l'AMB que consideren que l'aigua de l'aixeta no és bona per beure-la

19 %

residents que consideren que no té garanties sanitàries

Difondre que l'aigua és un recurs de màxima qualitat i posar-ne en valor l'excel·lència.

Satisfacció del client

Millorar en un 5% el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona l'any 2015.

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT



TENDÈNCIES I RISCOS

Aigües de Barcelona i entorn



Activitat i tarifes

Vigència de l'Acord Marc fins al 31/12/2018.

REPTES

Desafiaments que hem d'assolir

Equilibrar l'excel·lència i l'eficiència.

OBJECTIUS 2020

Resposta als reptes globals

Eficiència de la xarxa

Reduir el volum de fuita equivalent al consum anual d'una població de 60.000 habitants.



Acord del Ter 2028

Any per al qual es preveu que la transferència de l'aigua del Ter cap a l'àrea de Barcelona se situarà en un màxim del **30%** anual del volum total desembassat al riu. Actualment, és d'un **70%**.

Protegir les masses d'aigua i avançar en la gestió global dels recursos hídrics.

Reutilització

Millorar la percepció de la ciutadania respecte l'ús de l'aigua regenerada. Millorar la capacitat de resposta davant d'un episodi de sequera.

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT



12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES



Incidents de sanejament

En cas d'incidents de sanejament a l'estiu (abocaments) que afectin la qualitat de les aigües marines, és necessària una resposta efectiva i ràpida.

Protegir les masses d'aigua i avançar en la gestió global dels recursos hídrics.

Biodiversitat

Promoure accions que millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.

14 VIDA SUBMARINA



Xifres destacades

Aigua



193,01 hm³

aigua lliurada

278,33 hm³

aigua depurada

2,82 hm³

aigua reutilitzada

28,62 hm³

extracció d'aigua d'aqüífers

Qualitat



+400.000

controls anuals de la qualitat de l'aigua

1.100

controls diaris de la qualitat de l'aigua

normes ISO

ISO 17025, ISO 9001 i ISO 22000

100 %

garantia sanitària

Excel·lència



363.541

subministraments facturats a partir de telelectura

2022

any objectiu per tenir cobertura total de telelectura

Eficiència



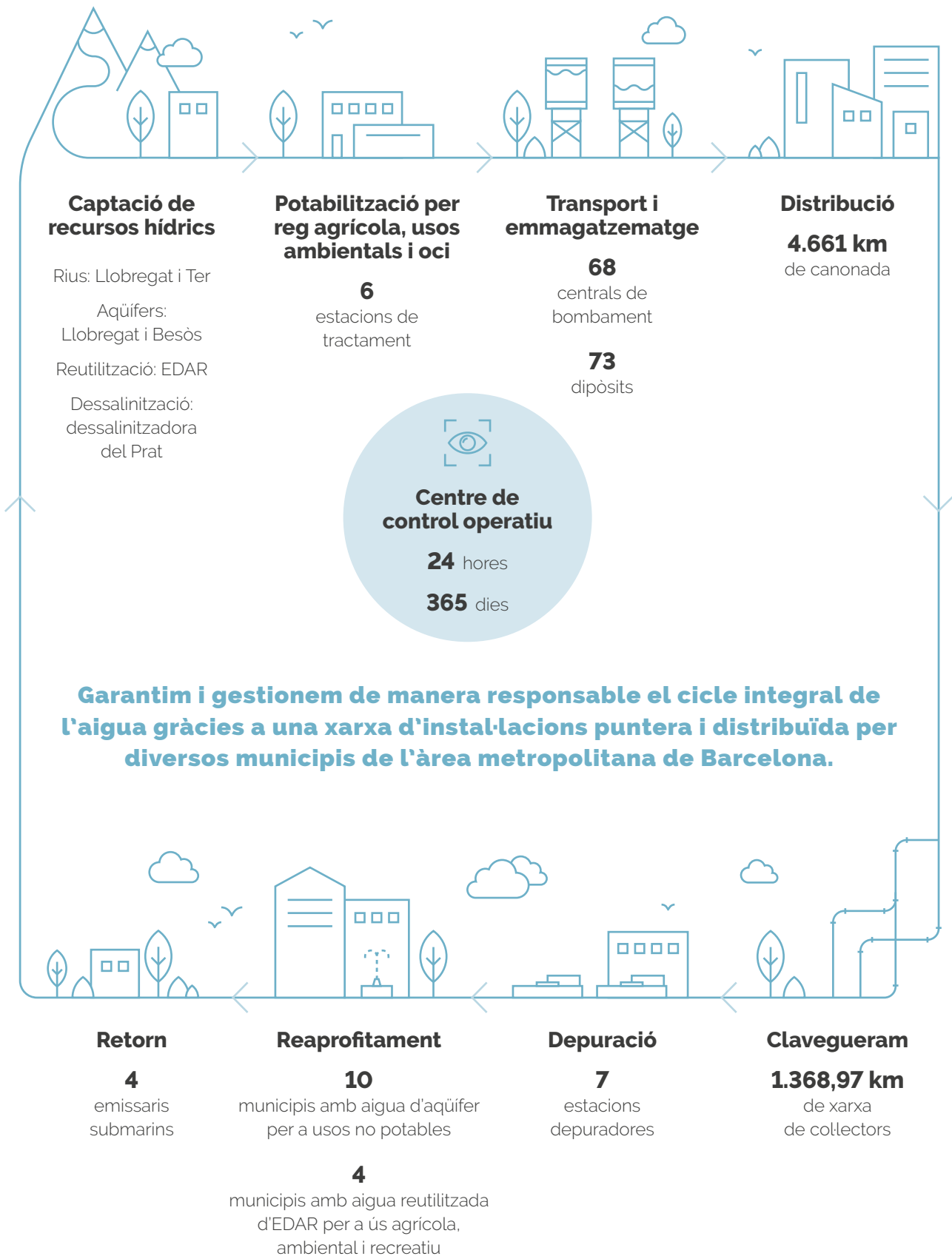
85,04 %

eficiència de la xarxa

24/365

centre de control operatiu cada dia a totes hores

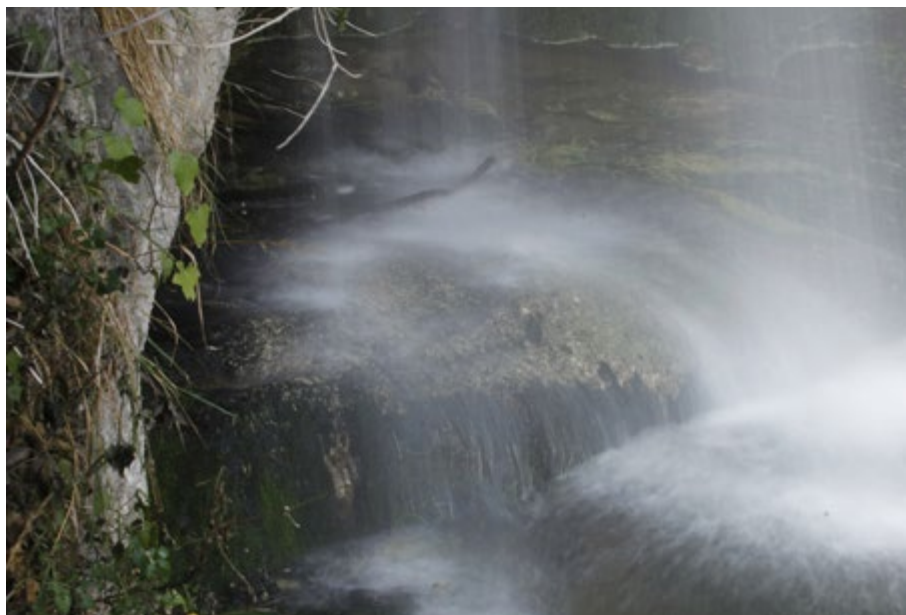
Experts en la gestió del cicle integral de l'aigua



Assegurem una gestió sostenible de l'aigua

Aigües de Barcelona aposta per la reutilització de l'aigua com a estratègia clau per garantir en el futur l'abastament de l'àrea metropolitana. Invertim en projectes que permetin donar resposta a períodes de pluges irregulars i a les reserves limitades d'aigua a les conques internes.

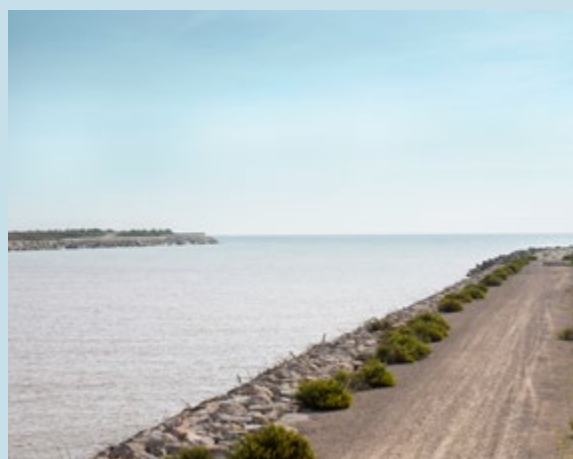
El 2018, s'han produït 2,8 hm³ d'aigua regenerada destinada a reg agrícola, neteja de parcs i jardins, i usos ambientals. Ens proposem incrementar aquest volum any rere any.



Aigua regenerada per retornar al riu Llobregat

Tenim un projecte de reutilització de l'aigua a l'Estació Depuradora del Baix Llobregat a fi de retornar-la al riu. Habitualment, l'aigua de la depuradora s'aboca, de manera segura i responsable, després dels tractaments necessaris, mar endins. La instal·lació disposa d'una estació regeneradora d'aigües residuals i d'una canonada de 15 quilòmetres que, a través d'un tractament especial de filtració i desinfecció, permet que l'aigua sigui apta per ser abocada al riu Llobregat i així i tornar-la a integrar al cicle amb una qualitat excel·lent.

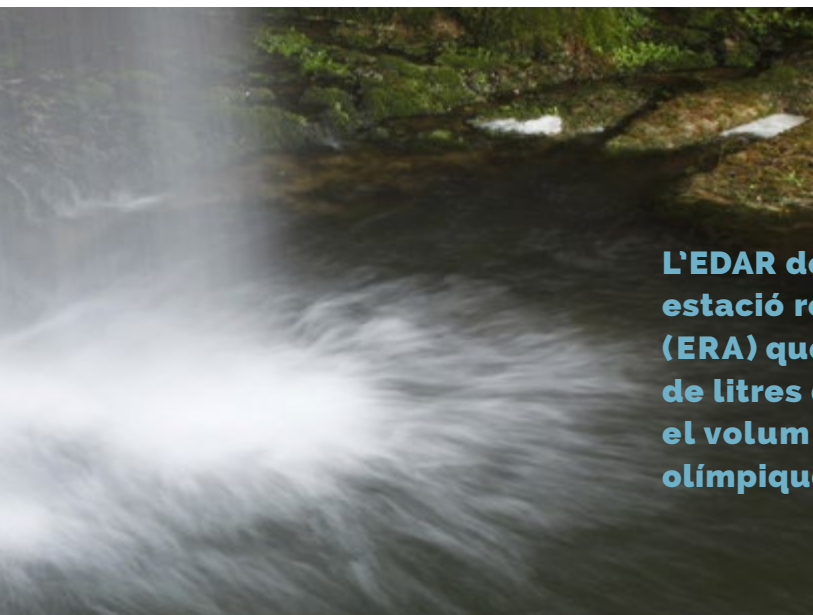
El cost de la reutilització és de 14 cèntims d'euro per cada mil litres d'aigua, un preu tres vegades inferior al de les dessalinitzadores.



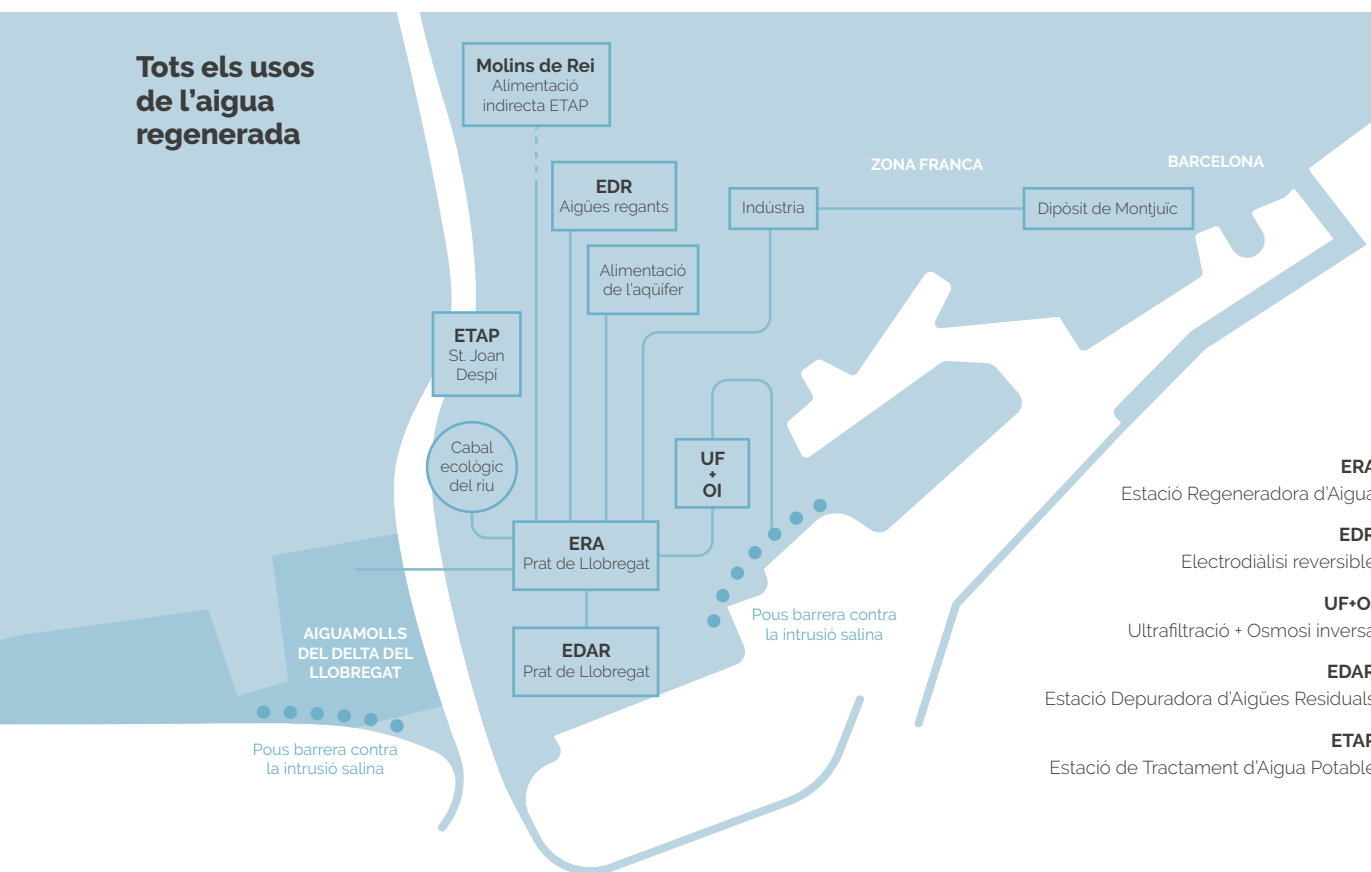


« L'aigua que regenerem és d'una qualitat excepcional. »

Javier Santos, director d'Explotació de Sanejament d'Aigües de Barcelona



L'EDAR del Baix Llobregat disposa d'una estació regeneradora d'aigües residuals (ERA) que pot produir més de 300 milions de litres d'aigua regenerada al dia, el volum equivalent a 100 piscines olímpiques diàries.



Garantim la màxima qualitat

La qualitat de l'aigua és la prioritat d'Aigües de Barcelona; per això treballem amb els nivells més elevats de seguretat. El nostre laboratori és un centre de referència a escala mundial que garanteix l'òptima qualitat de l'aigua subministrada als municipis que abastem.

El laboratori d'Aigües de Barcelona, referent internacional

- > Certificació **ISO 22000**, que garanteix la innocuïtat per al consum humà de l'aigua, igual que la de qualsevol altre aliment.
- > Acreditació **ISO 17025**, màxim reconeixement internacional que actualment s'atorga a un laboratori d'anàlisi.
- > Certificació de qualitat **ISO 9001** i medi ambient **ISO 14001**.
- > Més de **1.100 controls diaris** de qualitat de l'aigua.
- > Un equip d'especialistes en el tast d'aigua de consum vetlla per la **qualitat organolèptica**.



Apliquem les tecnologies i els sistemes de control més punters en cada moment per obtenir aigua de consum de la millor qualitat i respondre a la confiança de la ciutadania.



Som la primera empresa a l'Estat espanyol i una de les primeres al món que ha obtingut la certificació ISO 22000 per assegurar la garantia sanitària de l'aigua.



100% compliment dels paràmetres amb rellevància sanitària

Supervisors de la qualitat de l'aigua

Els tècnics de gestió de qualitat de l'aigua supervisen la qualitat de l'aigua a la xarxa, ajusten les rectoracions, duent a terme les anàlisis de control necessàries per obtenir informació de primera mà, i són el contacte amb les direccions de zona i amb els clients per temes relacionats amb la qualitat de l'aigua, com ara l'atenció de reclamacions o la gestió de fuites. A més, intervenen sobre el terreny en operacions o situacions que podrien afectar la qualitat de l'aigua: desinfeccions després de posar en servei una canonada, control de possibles intrusismes, etc. Són, per tant, una figura essencial en la vigilància del sistema i per garantir la total seguretat de l'aigua subministrada per Aigües de Barcelona.



La divulgació és una de les tasques més importants que porta a terme el personal tècnic de la Direcció de Qualitat de l'Aigua.



«**L'experiència d'Aigües de Barcelona ens suposa una font molt valuosa de coneixement i expertesa.**»

Irene Corbella, cap del Servei de Salut Ambiental. Subdirecció General de Seguretat Alimentària i Protecció de la Salut. Agència de Salut Pública de Catalunya

Disposem d'un laboratori mòbil que ens permet ser molt àgils en la resposta.

Recerca i innovació

Es porten a terme nombrosos projectes d'R+D nacional i internacional en col·laboració amb Cetaqua i múltiples centres de recerca.

11

publicacions durant el 2018



18

presentacions de treballs en conferències científiques



Augmentem l'eficiència de la xarxa

La millora de l'eficiència hidràulica de la xarxa és el resultat d'un programa anual específic que comprèn diferents línies d'actuació, com ara el diagnòstic precoç de fuites mitjançant la informació que proveeix la sectorització o l'aplicació de models de prioritització d'actuacions de renovació de xarxa i elements de mesura del consum.

L'any 2018, el valor de l'eficiència hidràulica de la xarxa ha estat del 85%, un valor que caracteritza com a molt satisfactori el funcionament de la xarxa d'abastament, més encara si es té en compte el nivell de pressió, que permet complir la garantia d'abastament directe d'edificacions de fins a 8 plantes.

Si l'eficiència de la xarxa és del 85,04%, on va la resta?



El control precís dels cabals de sortida, la supervisió de la xarxa i la inspecció dels comptadors ajuden a reduir les pèrdues.



5,93%

Pèrdues reals fruit d'avaries i petites imperfeccions detectables únicament fent una inspecció de la xarxa.



0,09%

Consums derivats de l'operació de la xarxa, com la neteja i la desinfecció de canonades i dipòsits.



8,84%

Pèrdues aparents fruit de la manca de precisió dels comptadors i de fraus o consums il·legals.

Assolim l'objectiu d'arribar al 85,04 % d'eficiència a la xarxa, uns 10 punts per sobre de la mitjana de la resta dels abastaments en l'àmbit espanyol (segons l'INE).

60k: neix un nou projecte

El punt culminant del Pla 85 va arribar l'any 2017, quan es va superar el 85% de rendiment, fet que va significar el punt i seguit d'un nou repte: el Pla 60k. Amb aquesta implementació, s'amplia fins al 2020 el compromís d'Aigües de Barcelona per reduir l'Aigua no registrada en l'equivalent al consum necessari per abastar una ciutat de 60.000 habitants.



«**Amb el manteniment preventiu i les revisions periòdiques ens podem apropar a una eficiència del 100 %.**»

Àngel Cuenca, operari

La telelectura, un servei àgil i útil per als clients

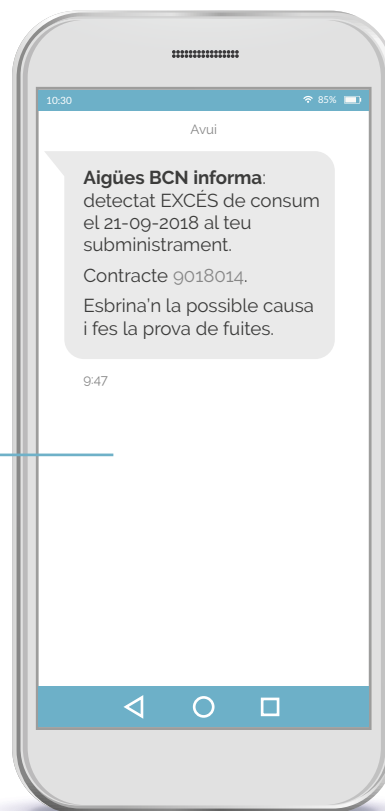
La innovació tecnològica ens ajuda a millorar l'eficiència en la gestió dels recursos hídrics i ens permet oferir un servei més fiable i complet. En aquest sentit, la telelectura dota els comptadors de la capacitat de transmissió per tal de conèixer els consums de manera diària i horària en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

Els avisos d'excés de consum i de fuga aporten informació important i útil per als usuaris a fi de resoldre a temps un possible problema que pugui derivar en una factura inesperadament elevada.



363.541

comptadors amb servei d'avisos de telelectura







CIUTAT

Aigües de Barcelona s'ha compromès a fer accions per millorar la biodiversitat de l'entorn i a incrementar l'ús d'energia verda. Treballem per reduir les emissions de CO₂ i per mitigar els efectes del canvi climàtic. També tenim un compromís amb els principis de l'economia circular, que integrem en la nostra gestió, per exemple, amb la implantació d'ecofactories. També fomentem el treball en xarxa i som un agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local. Perquè aturar la pèrdua de biodiversitat és un deure i utilitzar energia sostenible i neta és imprescindible per a unes ciutats més resilents. És urgent lluitar contra el canvi climàtic i els seus efectes, és imprescindible contribuir a reduir els residus i, per aconseguir el desenvolupament sostenible, cal establir aliances locals i globals.

Un dels reptes del segle XXI és la lluita contra el canvi climàtic, lluita en la qual cal reduir les emissions de gasos amb efecte hivernacle, promoure l'ús d'energies renovables i augmentar l'eficiència energètica.

Els desastres naturals i els canvis meteorològics, amb sequeres

més severes, també fan més fràgil la gestió de l'aigua com a recurs, per la qual cosa cal prendre mesures de millora i d'adaptació.

Paral·lelament, la qualitat de l'aigua dels rius disminueix a causa de l'activitat humana i es perden zones (un 60% en els últims 50 anys).

Per això treballem per conservar la biodiversitat, ser energèticament eficients i autosostenibles, reduir la quantitat de residus generats i fomentar-ne la reutilització i reintegració al cicle a través de projectes que fomenten l'economia circular.

Ciutat. Visió de l'entorn, reptes i objectius

TENDÈNCIES I RISCOS

Aigües de Barcelona i entorn



Pèrdua de biodiversitat

Creixent preocupació per la conservació del patrimoni natural i de la biodiversitat.

Desaparició de grans quantitats d'espècies de la flora i la fauna silvestre.

Degradació d'espais d'interès natural.

REPTE

Desafiaments que hem d'assolir



Prevenir la contaminació, conservar i fomentar la biodiversitat i lluitar contra el canvi climàtic.

OBJECTIUS 2020

Resposta als reptes globals



Millora de la biodiversitat

Promoure accions que protegeixin i millorin la biodiversitat de l'entorn metropolità de Barcelona.

13 ACCIÓ CLIMÀTICA



Contaminació de l'aire i augment de la temperatura

13%

de les emissions de CO₂ de l'Estat espanyol es concentren a Catalunya. El **57%** de les emissions de Catalunya es concentren a la província de Barcelona.

Afectació a la percepció organolèptica de l'aigua.

Millorar el comportament ambiental de l'organització.

Energia verda

Augmentar un 10% l'energia verda generada respecte l'any 2015.

Reducció d'emissions de CO₂

Reduir un 10% l'emissió de CO₂ respecte de l'any 2015 (corresponent a 138.270,15 t de CO₂eq).

7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE



11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES



TENDÈNCIES I RISCOS
Aigües de Barcelona i entorn



Desastres naturals

Fenòmens meteorològics derivats del canvi climàtic més freqüents i de més gravetat, com ara les pluges torrencials.

REpte
Desafiaments que hem d'assolir

Adaptar i mitigar els efectes del canvi climàtic.

OBJECTIUS 2020
Resposta als reptes globals

Pla sequera
Millorar la capacitat de resposta enfront d'un episodi de sequera.

13 ACCIÓ CLIMÀTICA



Excés i mal ús de residus

Restricció de l'obsolescència programada dels productes.

Prohibició de l'ús de plàstics d'un sol ús en l'àmbit europeu per a 2021.

Impulsar la reutilització dels residus amb l'objectiu residu zero.

Reutilització de sorres
Reciclar el 50% de les sorres generades a les obres de canalització.

13 ACCIÓ CLIMÀTICA



Foment del treball en xarxa

El desenvolupament de les comunitats del territori requereix la col·laboració entre les empreses, les entitats i l'Administració.

Ser un agent actiu en el desenvolupament de la comunitat local.

Aliances i col·laboracions
Desenvolupar aliances amb administracions locals i organitzacions socials i ambientals.

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS



Xifres destacades

Energia



191.069.866 kWh

energia consumida al cicle integral de l'aigua

18.667.976 kWh

energia elèctrica produïda per cogeneració mitjançant biogàs

174.144 kWh

energia produïda per plaques fotovoltaïques

Residus



89%

residus revaloritzats generats a les depuradores

71%

residus revaloritzats generats a les ETAP

17%

sorres reutilitzades per a obres al carrer

Clima



34,83%

reducció de les emissions de CO₂ respecte de 2015

120

vehicles
100% elèctrics

100%

energia consumida que prové de fonts d'origen renovable

Societat



+134.000

participants en accions educatives i de sensibilització

82

entitats beneficiàries de col·laboracions i aportacions econòmiques

+2,7 M€

contribució social

Entorn natural i biodiversitat



3

instal·lacions en espais protegits (Xarxa Natura 2000)

13

projectes de millora de la biodiversitat

18

estacions d'aigües residuals (EBAR) de control dels vessaments al mar amb sistema d'alerta

Reutilització



2.611.968 m³

aigua regenerada retornada al medi

75.950 m³

aigua regenerada per a ús recreatiu

135.200 m³

aigua regenerada per a usos agrícoles

Aigües de Barcelona no tan sols cuida l'entorn natural, sinó també els habitants. Invertim en el desenvolupament sostenible de les ciutats i portem a terme tasques de sensibilització i educació per motivar l'ús responsable de l'aigua. Treballem conjuntament amb escoles, organitzacions no governamentals, administracions públiques, empreses i tot tipus d'organitzacions per construir un món més just i sostenible.

Per a Aigües de Barcelona, fer ciutat significa dur a terme la nostra activitat tenint cura del recurs que gestionem, l'aigua, respectant l'entorn on operem i entenent les necessitats de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Invertim en el desenvolupament sostenible de les ciutats i portem a terme tasques de sensibilització i educació per motivar l'ús responsable de l'aigua.



Contribuïm a lluitar contra el canvi climàtic

El canvi climàtic és un dels grans reptes de la societat actual, un repte global que afecta la qualitat de vida de les persones i la disponibilitat de recursos. La lluita contra el canvi climàtic ha de permetre subministrar aigua de qualitat i, alhora, fer que les siguin ciutats espais saludables i sostenibles.

La informació de la petjada ens permet millorar els processos i reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.

Des de 2015 hem reduït la petjada de carboni en un 34,83 % i hem superat l'objectiu de reducció del 10 %, marcat al pla estratègic Aigües 2020.

La petjada de carboni d'Aigües de Barcelona

Què és la petjada de carboni?

És una mesura de la quantitat d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) associats a un producte o activitat. **Les emissions de GEH es classifiquen en tres nivells d'abast:**

Abast 1 · 30 %

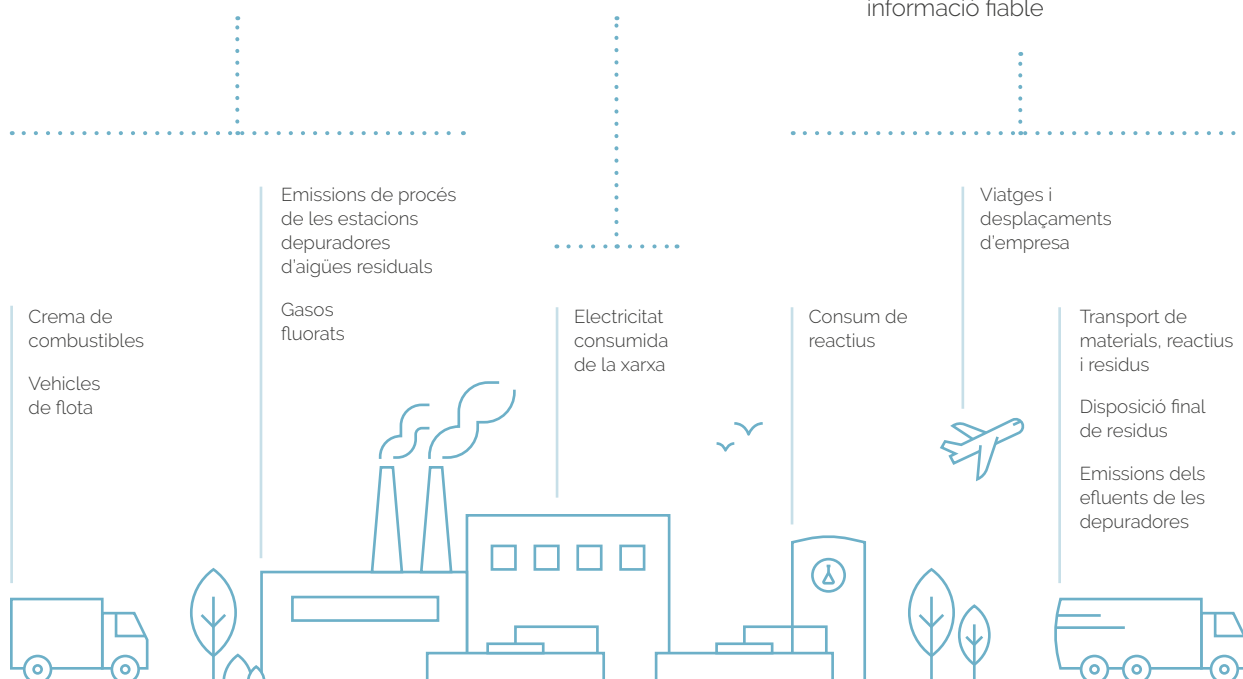
Emissions directes de fonts de propietat o controlades per l'organització

Abast 2 · 0 %

Emissions indirectes per la generació de l'electricitat que compra l'organització

Abast 3 · 70 %

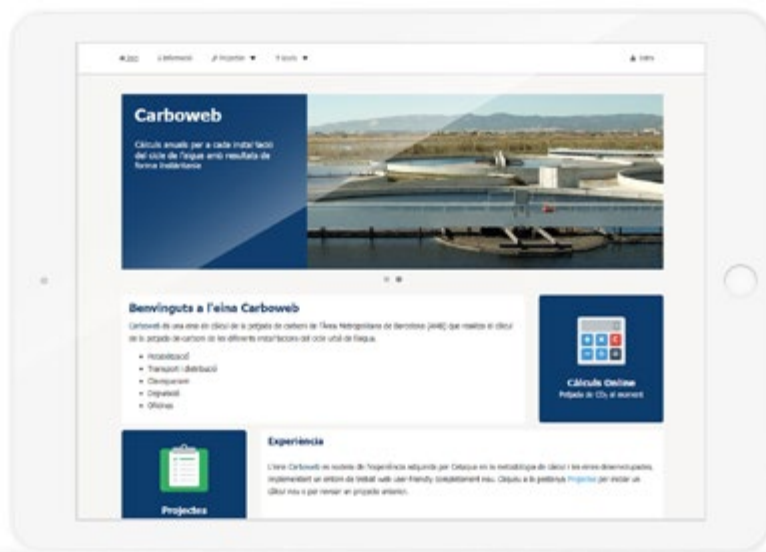
Altres emissions indirectes: activitats rellevants per a l'objectiu de l'empresa sobre les quals hi ha informació fiable



Una eina pròpia

Calculem des de 2011 la nostra petjada de carboni. Els càlculs es realitzen segons la guia de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic (OCCC) i amb una eina pròpia, Carboweb, que inclou una metodologia específica per al cicle integral de l'aigua desenvolupada pel Centre Tecnològic de l'Aigua (Cetaqua)

La minimització de l'impacte ambiental, la potenciació d'energies netes i el foment de l'economia circular se situen al capdamunt de l'estratègia d'Aigües de Barcelona. Per això hem implementat diverses actuacions per reduir la petjada de carboni en la nostra activitat diària.



«**Es parla molt de la petjada de carboni, però es coneix poc què vol dir i com es pot reduir. Cal fer més accions per reduir les emissions i fer divulgació de les fites que es vagin aconseguint.»**

Maria Josep Batalla



Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle

- > **Mobilitat sostenible:**
 - Flota de **120 vehicles 100 % elèctrics**.
 - Pla de Mobilitat Viària i Pla de Desplaçament d'Empresa per a la seu d'Aigües de Barcelona (edifici de Collblanc).
 - Teletreball, que afavoreix la reducció d'emissions i la conciliació familiar.
- > **Compra d'energia lliure d'emissions.** Gairebé el **100 %** de l'energia comprada en el cicle de l'aigua té garantia d'origen de fonts renovables.
- > Instal·lació de **plaques fotovoltaïques i pèrgoles de capacitat fotovoltaïca.**

L'economia circular, la nostra estratègia

Consum d'energia d'origen renovable

La generació pròpia d'energia provinent de fonts alternatives als combustibles fòssils ens ajuda a reduir la petjada de carboni i a donar una segona vida als residus que generem en gran volum.

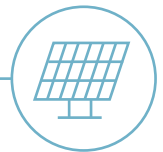


**Gairebé el 10 %
de l'energia
consumida
prové d'energia
renovable
generada a
les nostres
instal·lacions.**

**Generem biogàs a partir dels
fangs de depuradora i apostem
per fonts alternatives que
redueixen les emissions de metà.**

174.144 kWh

energia elèctrica de la
planta fotovoltaica



18.667.976 kWh

energia elèctrica
produïda per cogeneració
mitjançant biogàs



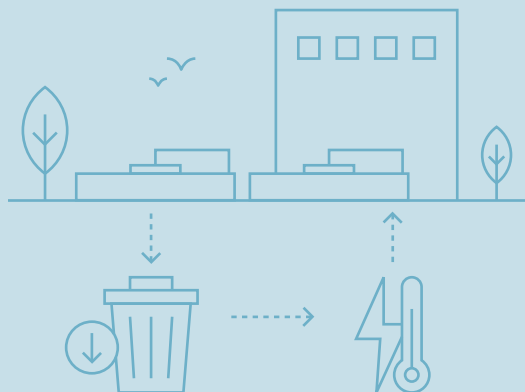
Objectiu residu zero

Prioritzem l'optimització dels recursos necessaris per dur a terme la nostra activitat i donem un segon ús als residus que poden esdevenir un recurs, la qual cosa referma l'estratègia basada en l'economia circular.

**El 2018 hem revaloritzat el 89 %
dels residus generats a les
estacions depuradores i el 71 %
dels generats a les estacions de
tractament d'aigua.**

De depuradores a ecofàctories, el camí per a l'economia circular

Aigües de Barcelona està desenvolupant un projecte per convertir les estacions d'aigües residuals en ecofàctories, amb l'objectiu que, en un futur, aquestes plantes siguin autosuficients i generin tota l'energia necessària per funcionar. Treballem perquè la primera de les ecofàctories sigui realitat en els propers anys, amb el projecte dut a terme a l'EDAR del Prat de Llobregat.



Reutilització de la terra extreta de les rases de les obres

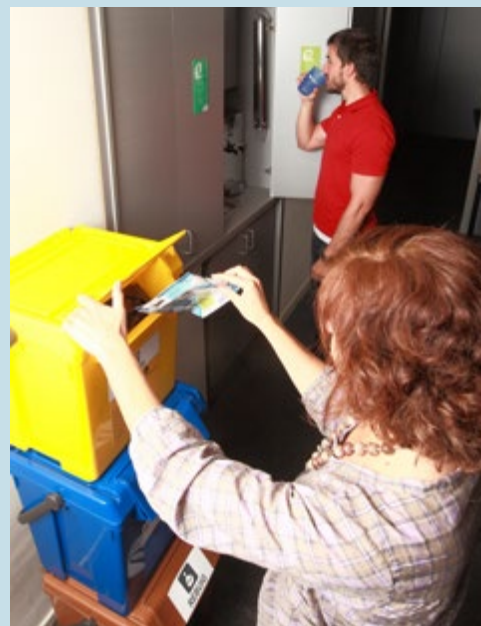
Centrem els esforços en reduir els residus que generem i ho fem a través d'iniciatives innovadores, com ara el projecte pioner de reutilització de la terra extreta de les rases de les obres de canalització, dut a terme amb un dels nostres proveïdors, l'empresa constructora Sorigué, i amb la col·laboració de l'Administració local. El projecte es troba en fase de consolidació i vol arribar al 50% de terres reutilitzades el 2020.



17 %
sorres de les rases
reutilitzades

Impuls d'accions per reduir els residus a les oficines

Algunes de les iniciatives posades en marxa durant el 2018 han estat l'eliminació dels gots de plàstic d'un sol ús, la creació d'un racó d'intercanvi de llibres o el canvi de la nòmina de paper a digital. A més, es va llançar un concurs a través de la plataforma Yammer perquè els membres de la plantilla poguessin aportar idees i propostes en tres categories: prevenció o reciclatge de residus a la llar; prevenció o reciclatge de residus a l'entorn laboral, i receptes de cuina d'aprofitament.



Protegim i afavorim la biodiversitat

Aigües de Barcelona vetlla per l'entorn de forma global i en tots els àmbits a fi de col·laborar en la creació d'espais saludables i de qualitat. Per això, tenim cura especialment dels ecosistemes naturals en els quals pot incidir la nostra activitat i treballem per reduir l'impacte sobre els espais naturals i la biodiversitat.

Estratègia de biodiversitat



Restauració d'ecosistemes clau del cicle de l'aigua



Educació i sensibilització



Prevençió i control d'amenaçes i impactes



Potenciació dels serveis ecosistèmics en zones urbanes



Naturalització d'infraestructures

En relació amb la protecció del medi marí, la xarxa de col·lectors és la responsable de transportar l'aigua a les estacions depuradores d'aigües residuals abans del tractament. Portem a terme un manteniment i control exhaustiu de l'estat de les instal·lacions per assegurar-ne el bon estat i reduir al màxim les fuites o els vessaments contaminants al mar.

Projectes destacats de 2018

Per tenir cura dels espais naturals de l'entorn i sensibilitzar l'equip humà:

- > Adhesió a la campanya «Let's Clean Up Europe!» i neteja de l'entorn del dipòsit de Finestrelles.
- > Arranjament de la font de Sant Ramon del Parc de Collserola.

Per promoure la biodiversitat a les instal·lacions:

- > Reajardinament del Jardí de Papalones 2.0 a l'ETAP de Sant Joan Despí.
- > Col·locació i seguiment de caixes niu i refugis per a pàrids, mussols i òlibes.
- > Control d'espècies invasores de vegetació i fauna a l'ETAP de Sant Joan Despí, a l'EDAR del Prat i a les instal·lacions de Cornellà.
- > Alternatives a l'ús de fitosanitaris en la gestió dels espais verds de les instal·lacions.
- > Plans de biodiversitat a les instal·lacions, amb la col·laboració de la Fundació World Nature (Central Esplugues, Central Rellu, EDAR del Prat).

Per promoure la biodiversitat de l'entorn col·laborant amb altres entitats:

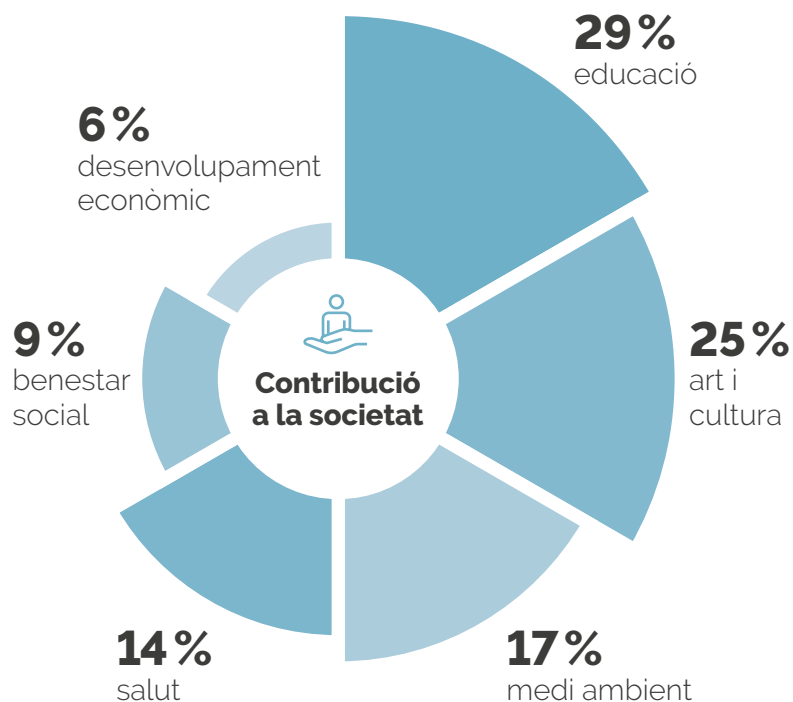
- > Participació als grups de treball Verd i Biodiversitat de Barcelona + Sostenible.
- > Projecte Biobserva d'observació d'aus a les nostres instal·lacions.

Sensibilitzem la ciutadania

El compromís d'Aigües de Barcelona amb la societat i amb la millora de la qualitat de vida de les persones ha comportat la definició d'un ampli programa d'acció social, mitjançant el qual col·laborem amb diversos col·lectius i entitats de la societat civil.

Durant 2018, hem invertit 2,7 milions d'euros en accions d'educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.

2,7 M€ d'inversió en educació, sensibilització, desenvolupament local, salut i benestar dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona.



Contribuïm a l'apoderament de la ciutadania a través de campanyes de sensibilització ambiental i programes educatius.



Invertim en innovació per contribuir al desenvolupament sostenible de les ciutats; assegurem l'accés a l'aigua per a tothom, ajudant els col·lectius més vulnerables, i fem una tasca important de sensibilització i educació per motivar l'ús responsable de l'aigua i la cura de l'entorn.

Gràcies a l'augment progressiu de la consciència de la població de Barcelona i de l'àrea metropolitana respecte a la necessitat de preservar el recurs aigua, ens situem entre els nuclis de població europeus amb un consum més baix per persona i dia: 103,4 litres.

134.000

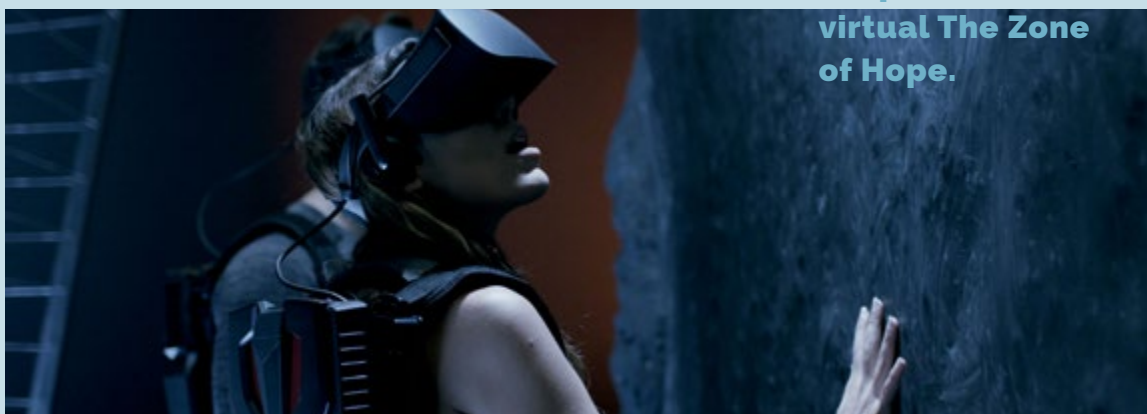
ciutadans
sensibilitzats
el 2018



Campanyes i eines educatives destacades el 2018

- > **The Zone of Hope.** Experiència virtual que té per objectiu conscienciar la ciutadania sobre els efectes del canvi climàtic. El projecte posa la innovació al servei de la sensibilització ciutadana pel que fa a aquest problema ambiental.
- > **Collecció «Memòries del districte».** Una mirada als deu districtes de Barcelona per explicar històries dels barris, a través dels testimonis reals de veïns i veïnes, i donar a conèixer la seva identitat.

Més de 23.000 ciutadans han pogut sentir els efectes del canvi climàtic a través d'un viatge en el temps amb l'experiència virtual The Zone of Hope.



Programes educatius

7.516
participants

- > **Aqualogia.** A l'aula de l'escola, mitjançant experiments i dinàmiques amb eines digitals, els alumnes de primària s'apropen a l'aigua i es fixen en les diferents etapes del seu cicle integral, que inclou el natural i l'urbà. D'aquesta manera coneixen millor aquest recurs natural, prenen consciència de la seva importància i aprenen a fer-ne un consum responsable

22.730
visites escolars

- > **Programes educatius al Museu de les Aigües.** Els alumnes han pogut descobrir com funciona la gestió de l'aigua i aprendre els valors associats a la sostenibilitat i al respecte pels recursos naturals.

5.120
alumnes

- > **Visites escolars a la planta potabilitzadora de Sant Joan Despí.** Van dirigides a alumnes de primària, secundària, batxillerat, cicles formatius i universitat.

+4.000
alumnes

- > **The Zone of Hope: un altre futur és possible.** Alumnes de segon cicle d'educació secundària i batxillerat han participat en l'activitat curricular sobre el canvi climàtic, en el marc dels objectius per al desenvolupament sostenible.

4.299 689
escolars adults

- > **Programa «Compartim un futur».** En col·laboració amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ajudem a conscienciar sobre les responsabilitats en la utilització de recursos, el medi ambient i, especialment, el cicle de l'aigua.

- > **Visites guiades per a adults i escolars** a l'estació de regeneració d'aigua i a les diferents estacions depuradores. S'organitzen també activitats específiques, com «Les dues lleres del riu Llobregat», per conèixer la depuradora del Prat de Llobregat i els espais naturals del riu.

- > **Activitats a l'aula per a alumnes de primària i ESO.** «Aigua neta» i «Coneix millor l'aigua!» són propostes dinàmiques i experimentals per introduir els alumnes en la nova cultura de l'aigua.



Aliances i cooperació per a un futur sostenible

Conscients de la gran responsabilitat de l'activitat de la companyia i tenint present el paper d'Aigües de Barcelona més enllà d'aconseguir que l'aigua arribi a l'usuari, sabem que el diàleg continu amb els grups de relació és imprescindible.

També formem part de nombroses associacions públiques i privades, i participem en diferents projectes i iniciatives en l'àmbit local que permeten sumar valor per assolir fites més ambicioses.

L'any 2018 hem creat el Comitè de Patrocinis, que regula i supervisa la política de patrocini, mecenatge i col·laboració en activitats d'interès social i cultural d'Aigües de Barcelona. Té la missió d'afavorir els projectes que fomenten els seus valors i que estan relacionats amb el cicle integral de l'aigua i el desenvolupament sostenible.

Generem espais d'intercanvi per tractar qüestions relatives a tots els àmbits on tenim incidència. Mantenim una escolta activa i un diàleg obert amb els diferents grups de relació per generar valor compartit en benefici de la societat.



« El Fòrum de Diàleg suposa una ocasió única per parlar d'una manera fluida amb el proveïdor d'un servei tan essencial com l'abastament d'aigua. Amb altres operadors això no passa; costa molt més arribar-hi. »

Dolors Bascompte, de la Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat, Salut, Consum i Alimentació



82

projectes, convenis i col·laboracions amb associacions, administracions públiques i entitats socials



22

protocols signats en matèria de pobresa energètica amb ajuntaments de l'àrea metropolitana de Barcelona



306.626,20 €

valor dels 8 projectes locals patrocinats

Espais de diàleg

- > Visites a entitats associatives ciutadanes.
- > Reunions amb associacions de consumidors.
- > Reunions amb entitats del tercer sector.
- > Enquestes a proveïdors.
- > Trobades amb diferents representants de l'Administració pública.







PERSONES

Les persones són un eix estratègic
per a Aigües de Barcelona.

Volem ser al costat dels ciutadans, els
treballadors i els proveïdors apostant per
la proximitat i el diàleg. Compromisos com
l'accés a l'aigua, la seguretat i la salut,
i la igualtat i la diversitat són part de la
nostra raó de ser. De la mateixa manera,
treballem per transmetre aquests principis
a la nostra cadena de subministrament.

L'últim decenni ha estat marcat per la crisi econòmica, l'envelliment de la població a Catalunya i a Espanya i una frenada en les inversions

socials. Aquests fets han propiciat més desigualtats socials, econòmiques o de gènere. La situació actual de recuperació dona marge a reo-

rientar les polítiques i avançar en les dimensions econòmica, social i ambiental, tot i que queda un llarg camí per recórrer.

Persones. Visió de l'entorn, reptes i objectius

TENDÈNCIES I RISCOS

Aigües de Barcelona i entorn



Vulnerabilitat social i econòmica

23,8%*

taxa de risc d'exclusió social, estancament de la pobresa

Llei de pobresa energètica

* Taxa de risc de pobresa a Catalunya (AROPE)

REPTE

Desafiaments que hem d'assolir

Incrementar el compromís amb les persones en situació de vulnerabilitat econòmica.

OBJECTIUS 2020

Resposta als reptes globals

Accés a l'aigua

Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies de l'àrea metropolitana en situació de vulnerabilitat.

1 FI DE LA POBRESA



Afrontar de forma proactiva i positiva els riscos derivats d'un entorn normatiu canviant i complex.

Canvis normatius i legislatius

Reglament General de Protecció de Dades

Nova directiva d'aigües de consum: Reial decret 902/2018

Nous requeriments mínims de qualitat per a la reutilització d'aigües regenerades

Projecte d'ordre ministerial de regulació de vida mitjana dels comptadors

Satisfacció del client

Millorar un 5 % la percepció global de la satisfacció amb Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,4).
Millorar un 5% el nivell de satisfacció pel servei ofert per Aigües de Barcelona de l'any 2015 (7,1).

Satisfacció del proveïdor

Millorar un 10 % la satisfacció dels proveïdors en la relació amb Aigües de Barcelona de l'any 2016.

Compra local i sostenible

Augmentar un 10% el volum de compra realitzada amb criteris de sostenibilitat de l'any 2016.

8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC





TENDÈNCIES I RISCOS
Aigües de Barcelona i entorn



Benestar personal i seguretat i salut laboral

Segons l'Organització Mundial de la Salut, l'ansietat i la depressió seran la primera causa de baixa laboral a Espanya l'any 2020.

Segons l'IDESCAT, els accidents laborals amb baixa augmenten lleugerament a Catalunya des de 2012.

REpte
Desafiaments que hem d'assolir



Reduir l'índex de sinistralitat i absentisme. Retenir el talent i fomentar el sentiment de pertinença.

OBJECTIUS 2020
Resposta als reptes globals



Reducció d'accidents

Reduir un 20% l'índex de gravetat d'accidents de l'any 2015 (0,51).
Reduir un 20% l'índex de freqüència d'accidents de l'any 2015 (13,42).

Clima laboral i benestar personal

Ampliar les mesures de benestar personal al 70% de la plantilla.

Treball de col·laboració

Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre l'equip humà.



Sensibilització social en l'àmbit de la igualtat

Increment del rebuig pels casos de violència de gènere als mitjans de comunicació tradicionals.

Consens transversal dels partits polítics per dur a terme canvis profunds.

Fomentar la presència de les dones als òrgans representatius d'Aigües de Barcelona i impulsar-ne el desenvolupament.

Igualtat d'oportunitats

Assolir un valor del 35% de dones en càrrecs directius o de comandament.



Aigües de Barcelona treballa amb uns nivells d'excel·lència elevats a l'hora de gestionar un bé públic i essencial com l'aigua i ens assegurem que sigui accessible per a tothom. Els nostres valors, la nostra cultura i l'estricta compliment de la normativa vigent són els mitjans per assolir els objectius d'una forma sostenible, respectant l'entorn on operem, entenent les necessitats dels ciutadans i fomentant el desenvolupament local i el respecte per la igualtat i la diversitat de les persones.



Xifres destacades

Igualtat d'oportunitats



1.057
treballadors

33,33%
dones en càrrecs directius
i de comandaments

40%
dones al Comitè de Direcció

24
persones amb diversitat funcional

7,93%
bretxa salarial

Compra sostenible i de proximitat



74,21%
compra local

+197 M€
destinats a la compra local

17
licitacions amb criteris
socials i ambientals

Benestar de les persones



63,29%

persones amb mesures de benestar personals

4,43%

índex d'absentisme

12

accidents amb baixa

7,54%

índex de freqüència

0,27

índex de gravetat

Aliances i cooperació



9

accions de voluntariat amb 113 participacions

22

protocols de pobresa energètica amb ajuntaments

25

visites a entitats associatives ciutadanes

8

convenis i col·laboracions amb el tercer sector

Servei de qualitat



99%

disponibilitat del servei

7,73/10

índex de satisfacció del client

23

municipis amb carta de compromisos (795 indemnitzacions per incompliment)

Accés a l'aigua



13.781

famílies amb tarifa social

24.922

famílies acollides al Fons de Solidaritat

2.892.313

persones servides d'aigua potable

Oferim un servei de qualitat i de proximitat

Superar les expectatives dels clients amb la qualitat i l'excel·lència dels serveis és un objectiu permanent a Aigües de Barcelona. La satisfacció del client és un aspecte essencial per a la consecució d'aquest objectiu. Oferim un producte de qualitat i una atenció i un servei al client basats en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat, la comunicació, la responsabilitat i la innovació.

La vocació de proximitat i la voluntat d'oferir solucions als clients es tradueix en una àmplia diversitat de canals d'atenció. El nombre de contactes de clients el 2018 ha estat de 1.162.038, xifra que suposa un augment del 12,34% respecte al 2017. Aquest augment es concentra a través del canal de l'Oficina en Xarxa.

L'atenció al client d'Aigües de Barcelona es basa en l'excel·lència, la proximitat, l'accessibilitat, la comunicació, la responsabilitat i la innovació.



7,73/10

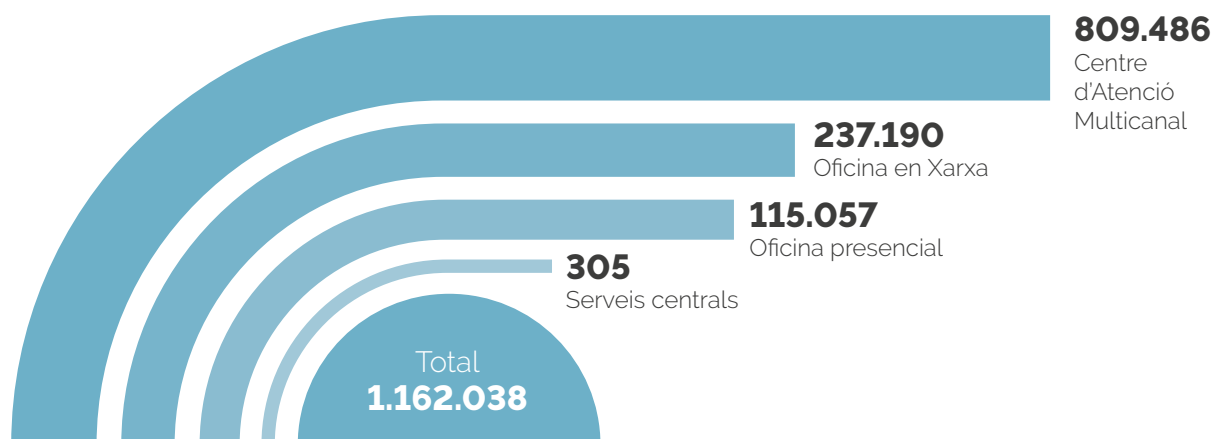
índex de satisfacció dels clients



99%

disponibilitat del servei

Consultes gestionades a través dels canals d'atenció al client



Accés a l'aigua, un dret fonamental

El dret d'accés a l'aigua és fonamental per a una vida digna i vital per a l'exercici de molts altres drets humans, com la salut. Per això Aigües de Barcelona estableix aquest dret com una prioritat. El nostre compromís es mostra en una gestió transparent, participativa i sostenible del cicle integral de l'aigua.

Ens esforcem per garantir que les persones tinguin accés a aigua potable, amb una atenció especial als col·lectius més vulnerables de la societat i treballem per donar un servei amb les màximes garanties de qualitat i per satisfer les expectatives de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona. Així doncs, posem a l'abast de la ciutadania diverses ajudes que garanteixen l'accés a l'aigua per a tothom.



Treballem per garantir que totes les persones tinguin accés a aigua potable.

«**Aigües de Barcelona ha demostrat una gran sensibilitat envers als col·lectius més vulnerables, i ens ha facilitat molt la feina als tècnics de serveis socials, que normalment anem molt sobrecarregats.**»

Tatiana Gonzàlez, de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Castelldefels

Bonificacions i ajudes per garantir el subministrament d'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat

Fons de Solidaritat

Garantim el subministrament d'aigua i rebaixem l'import de les factures de les famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat. Hem establert protocols de comunicació per tal d'aconseguir una aplicació efectiva de la Llei de Pobresa Energètica, protegint així als col·lectius en situació de vulnerabilitat.



24.922

famílies beneficiàries del Fons de Solidaritat des de 2012



22/23

protocols amb ajuntaments signats per actuar contra la pobresa energètica



12,9 M€

atorgats al Fons de Solidaritat des de 2012 (**3,6 M€** comptabilitzats el 2018)





Tarifa social de l'aigua per a pensionistes i persones aturades

Comporta una bonificació sobre la quota de servei i el preu de l'aigua sempre que no se superi el consum de 100 litres per persona i dia.*



13.781

famílies acollides a la tarifa social (325 M€ bonificats el 2018)



Flexibilitat en els pagaments

Mecanismes de flexibilitat per a tothom que vulgui pagar més còmodament.



1.908

famílies que han gaudit d'ajornaments en el pagament de la factura



700

famílies a les quals s'han fraccionat les factures

* Per poder accedir a aquesta tarifa, es té en compte el nivell de renda.

Descomptes a la factura de l'aigua amb "Més de tres a casa"

La campanya de trams, promoguda per Aigües de Barcelona, ha permès que, el 2018, hi hagi hagut un increment del 10% en la reducció del rebut de l'aigua respecte a l'any 2017.



20.000

famílies amb reducció en el rebut de l'aigua



Apostem pel talent, clau de la nostra excel·lència

Els treballadors i treballadores són el nostre actiu més valuós i el pilar essencial del desenvolupament de l'activitat. Amb la dedicació, el coneixement i l'experiència de l'equip humà millorem de forma contínua i garantim un servei de qualitat.

Aigües de Barcelona treballa per oferir un lloc de treball digne i inclusiu, i per donar resposta als reptes actuals en l'àmbit laboral, com ara un lloc de treball segur sense accidents, la motivació i implicació dels treballadors, la desconexió laboral i la igualtat de gènere real.

Formació personalitzada i creixement professional

Creem plans de carrera per retenir el talent i millorar la satisfacció de l'equip humà i treballem amb el Sistema de Gestió de l'Acompliment, que permet establir processos de promoció interna amb garanties d'objectivitat i igualtat de condicions.



94,51 %
personal amb contracte fix

1.057
plantilla total



73,42 %
homes

26,58 %
dones



29,22
mitjana d'hores de formació per treballador



77
promoció internes



180
persones incloses en el sistema de retribució per objectius

Igualtat i diversitat

Considerem que l'organització és el reflex de l'equip humà i entenem que la diversitat aporta riquesa, és font d'innovació i de creació de valor, fomenta l'intercanvi d'experiències i esdevé un element competitiu que ens permet apropar-nos a una societat diversa i en continu procés de transformació.

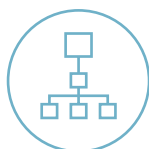
Ens regim per una política d'igualtat i diversitat, l'objectiu de la qual és assegurar el tracte no discriminatori, just i imparcial en tots els àmbits de l'organització. Des de 2014 disposem també d'un protocol d'actuació en cas d'assetjament i d'una bústia de consultes o denúncies sobre casos d'assetjament, que ha rebut 2 denúncies el 2018.

El 2015 es va signar el primer pla d'igualtat, vigent fins al 2019, amb l'objectiu de fomentar la participació de la dona a l'empresa.



33,33%

dones en càrrecs directius i de comandament



40%

dones al Comitè de Direcció



2,27%

persones amb diversitat funcional del total de la plantilla



«**Mai m'he sentit discriminada, ni he sentit que hagi tingut menys oportunitats que un home. He tingut les mateixes, ni que m'hi hagi hagut d'esforçar més. En aquest sentit, la meva experiència en Aigües de Barcelona és molt positiva.**»

Marta Salamero, enginyera industrial i directora de la Zona Llobregat Nord



La integració de persones amb diversitat funcional i que es troben en risc d'exclusió social és una altra de les nostres línies d'acció per a la igualtat d'oportunitats. Duem a terme projectes per integrar aquests col·lectius i ho fem des del convenciment que aporten un capital humà d'enorme valor.

Disposem del distintiu «Igualtat a l'empresa», atorgat pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que reconeix l'excel·lència i les bones pràctiques en matèria d'igualtat de gènere.



Participem en programes i convenis que fomenten la integració de grups socials en situació de vulnerabilitat.

Accions 2018 per al compliment del Pla d'Igualtat

- > **Acord de col·laboració entre Aigües de Barcelona, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el Centre Cultural Esportiu Xaloc.** L'objectiu és establir un marc de col·laboració per a la selecció, la formació i la contractació d'un mínim del 60% del col·lectiu de persones que hagin superat la formació ocupacional en el sector econòmic d'energia i aigües, prioritzant les dones. Gràcies a aquest acord, es van incorporar per un període de sis mesos les persones que van fer el CP de xarxes.
- > **Conveni amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.** Acord adreçat a fomentar la participació equilibrada de dones i homes al Consell d'Administració, amb l'objectiu que l'any 2021 el nombre de dones al Consell d'Administració representi el 30%.



El compromís d'Aigües de Barcelona amb les persones i el territori on desenvolupa la seva activitat, als municipis de l'àrea metropolitana, ha estat sempre una prioritat. Des de fa molts anys, treballem en col·laboració amb diferents administracions públiques, entitats ciutadanes i institucions educatives. Aquesta col·laboració ha permès impulsar programes que beneficien col·lectius que tenen una certa dificultat per integrar-se al mercat laboral.



«**Aigües de Barcelona té cada any dues o tres persones que venen a fer les pràctiques procedents del programa Grameimpuls. És una informació enriquidora per a ells veure com s'aplica a la feina la formació rebuda, una manera de compartir experiències i coneixements.**»

Antonia Rico, operària

Projecte de recolzament a la diversitat funcional

Conjuntament amb la Fundació Prevent, hem desenvolupat un programa de formació i acompanyament adreçat al personal d'Aigües de Barcelona amb diversitat funcional, amb l'objectiu de posar en valor i potenciar les seves fortaleces al lloc de treball.



Bretxa salarial

El sector de l'aigua és un sector històricament molt masculinitzat, amb trajectòries i antiguitats molt llargues, la qual cosa explica, entre altres motius, la diferència en les retribucions mitjanes anuals.



7,93 %
bretxa salarial

Segons categoria professional

	 HOMES	 DONES	
Direcció	6	4	14,62%
Comandament	109	58	15,37%
Personal tècnic	182	93	18,98%
Personal administratiu	38	112	-8,05%
Personal operari	441	14	21,74%

Segons edat

Menys de 30 anys	27	19	1,93%
Entre 30 i 50 anys	519	213	4,36%
Més de 50 anys	230	49	7,88%



Mantenim vigent el certificat «Empresa familiarment responsable en matèria de conciliació laboral», atorgat per la Fundació Másfamilia.

Per a una conciliació real

Treballem per a un entorn de treball on totes les persones percebin que poden aconseguir les seves fites de forma equilibrada, tant en l'àmbit personal i familiar com en el professional.

Acords amb la plantilla

- > Prova pilot adreçada al personal tècnic i administratiu del centre de treball de Collblanc, per tal d'ampliar la flexibilitat horària i implantar, de manera gradual, el teletreball allà on sigui possible operativament i organitzativament.
- > Mesures de conciliació i flexibilitat aplicables a tota la plantilla, com la possibilitat de gaudir d'un màxim de dos dies inhàbils en fraccions de 4 hores per al personal tècnic i administratiu, o fer jornada intensiva durant Setmana Santa i Nadal reduint el període intensiu de l'estiu.

63,29%

plantilla que gaudeix de mesures de benestar personal



Benestar de les persones

Amb l'objectiu d'aprofundir en la millora del benestar de l'equip humà, s'ha posat en marxa un programa de salut amb mesures per al creixement segur i saludable, i s'han portat a terme accions relacionades amb la salut nutricional, física i emocional. També continuem treballant per la reducció de les dades de sinistralitat laboral.

Durant el 2018, s'han desenvolupat diversos projectes dirigits a millorar la seguretat i salut dels treballadors, així com promoure'n el benestar físic:

- > Programa Cultura Positiva en seguretat i salut laboral
- > Avaluació de riscos psicosocials
- > Projecte Trastorns Musculoesquelètics
- > Servei de psicologia i observatori de l'estrès



6.988

hores de formació en matèria de seguretat i salut laboral



0,27

índex de gravetat

7,54

índex de freqüència

4,43%

índex d'absentisme

Objectiu: reduir la sinistralitat viària

Aigües de Barcelona també està treballant per reduir la sinistralitat en la mobilitat de la plantilla. Encara que la mateixa operativa de l'empresa implica molts desplaçaments amb la flota de vehicles durant la jornada laboral, l'objectiu de la campanya se centra en la reducció dels accidents *in itinere*, és a dir, els que es produeixen en els trajectes d'anada i tornada de la feina i especialment amb vehicles de dues rodes.

De tot cor

Aigües de Barcelona ha impulsat tot un seguit d'activitats orientades a fer efectiu el compromís social i mostrar la implicació amb un progrés sostenible.



«**Tothom que ho prova en surt molt satisfet.»**

Roser Cerezo, del Departament d'Atenció al Client i voluntària



10%

plantilla que participa en accions de voluntariat



+800

hores de voluntariat

Accions de voluntariat

- > First Lego League
- > Projecte BiObserva
- > Let's Clean Up al riu Llobregat i al dipòsit de Finestrelles
- > Triatge del Gran Recapte del Banc dels Aliments
- > La Marató de TV3



Practiquem la contractació local i responsable

Vetllem pel desenvolupament de pràctiques responsables a la cadena de valor mitjançant processos transparents, objectius i imparcials amb els proveïdors. A més, estenem els nostres compromisos compartint amb ells valors i bones pràctiques.

Amb la compra a proveïdors locals, tenim cura de l'entorn, atès que minimitzem la necessitat de transport a llarga distància, amb els costos econòmics i ambientals que això suposa, i fomentem l'economia, la riquesa i l'ocupació local.



74,21%
compres a proveïdors de la província de Barcelona



197 M€
compra local



Els proveïdors s'adapten a les necessitats tècniques, de qualitat i de productivitat d'Aigües de Barcelona, però també als criteris de sostenibilitat definits en els procediments de selecció, contractació i seguiment.



99%

proveïdors compromesos amb el Codi de Conducta del Proveïdor



17

procediments de licitació amb criteris de selecció i valoració socials, ambientals i d'eficiència energètica el 2018





**UN ANY,
12 ACCIONS
PER A LA
SOSTENIBILITAT**

Gener



Assegurem que l'aigua arriba a **totes les llars** i als col·lectius més vulnerables.

1 FI DE LA POBRESA



Febrer



Aplicuem polítiques per a l'**equilibri entre dones i homes** als càrrecs de direcció i als òrgans de govern, i garantim la conciliació laboral i familiar.

5 IGUALTAT DE GÈNERE



Març



Proporcionem una aigua de **qualitat excel·lent** i apostem pel **reaprofitament** de l'aigua regenerada per a usos no domèstics.

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT



Abril



El 100% de l'energia que consumim al cicle integral de l'aigua prové de **fontes renovables lliures de CO₂**.

7 ENERGIA NETA I ASSEQÜIBLE



Maig



Cuidem els treballadors i apostem per la compra a **proveïdors locals** per tal de generar creixement econòmic al territori.

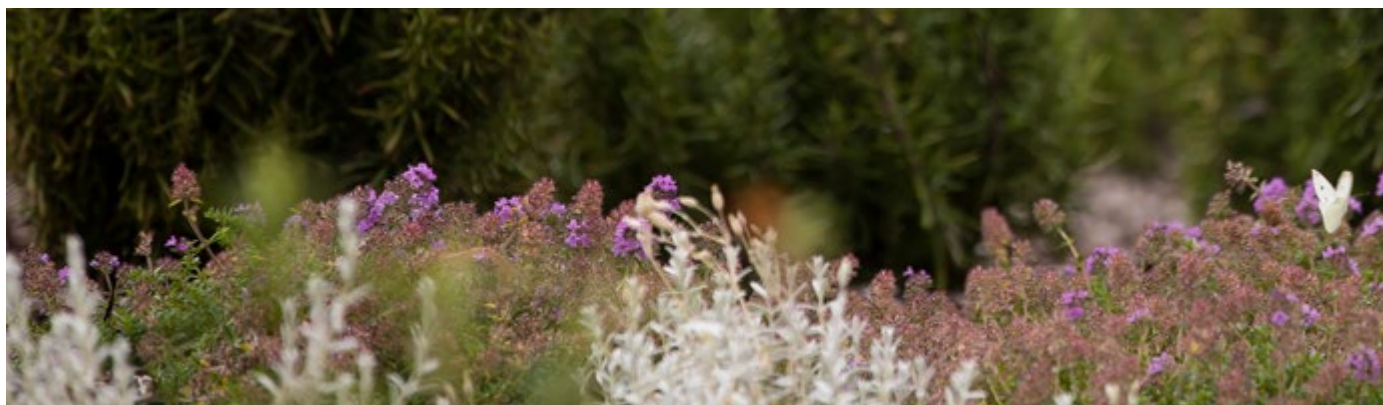
8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC



Juny

Prioritzem les inversions en infraestructures tenint en compte **critoris de sostenibilitat** i per oferir un servei cada vegada més segur, eficient i sostenible.

9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES



Juliol



Ens esforcem per transmetre a la societat el **respecte pel medi ambient** i pels recursos que ens ofereix el planeta.

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES



Agost



Procurem l'eficiència de la nostra xarxa, implementant **millores tecnològiques** i promovent un **consum responsable**.

12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES



Setembre



Treballem per **reduir les emissions de CO₂**, apostant per les energies renovables i reduint el consum d'electricitat i de combustibles fòssils.

13 ACCIÓ CLIMÀTICA



Octubre

Tenim cura dels espais més sensibles, com ara els parcs naturals, i treballem de manera innovadora per **minimitzar** al màxim els **impactes de les nostres instal·lacions**.

15 VIDA TERRESTRE



Novembre

Ens regim per reglamentacions transparents i eficients per contribuir a construir **societats més pacífiques i inclusives**.

16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES



Desembre



Col·laborem amb organitzacions diverses per donar respostes socials, econòmiques i mediambientals als principals reptes.

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS



 Objectiu estratègic



Aquest document recull els resultats de l'informe de sostenibilitat de 2018.

Aquest informe ha estat totalment examinat de forma independent d'acord amb la norma ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements). Així mateix, s'ha revisat el seguiment dels principis que constitueixen la norma AA1000 Accountability Principles Standard (2008) per verificar que recull tots els temes que els grups de relació consideren rellevants.

Des de l'any 2015, la nostra memòria de sostenibilitat s'elabora seguint la guia de la Global Reporting Initiative (GRI).

Consulta el document complet al web
www.aiguesdebarcelona.cat

