

2015



**Aigües de
Barcelona**

El agua de tu vida





Aigües de Barcelona al servicio de la ciudad y las personas

Aigües de Barcelona se fundó en el año 1867. A principios del siglo XX, ya era la principal empresa suministradora de la ciudad y de sus alrededores, y aportaba innovaciones tales como la facturación controlada por contadores, los sistemas automáticos de cloración y el laboratorio. En los años sesenta y setenta, la compañía se diversificó en España hasta que, en 1992, constituyó el grupo Agbar, que le permitió expandirse internacionalmente en el sector del agua y el medio ambiente y asumir un liderazgo en I+D+i.

En 2013 se constituyó Aguas de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, una sociedad público-privada, actualmente participada por el Área Metropolitana de Barcelona y Critería, la cual gestiona el ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona, que incluye tanto la gestión del abastecimiento de agua potable como el saneamiento de aguas residuales. Hoy ofrecemos el servicio de agua potable a 23 municipios y el de saneamiento de aguas residuales a todos los municipios del área metropolitana de Barcelona, el de agua no potable, a 10, y el de alcantarillado, a otros 10.

Comprometidos con las personas, cuidamos el agua y contribuimos a mejorar nuestra ciudad.

Un día en Aigües de Barcelona*



101,1 l
de consumo
doméstico
por persona



527
controles
de calidad

0,51 hm³
de agua
suministrada
en la red



0,70 hm³
de agua
depurada



46.051 kWh
de producción
de energía
por biogás



4.887
toneladas
de producción
de lodos

2.791
peticiones
de clientes
atendidas



14.010 €
para acciones
sociales
y solidarias



* Media diaria en relación con los datos absolutos anuales.

Personas

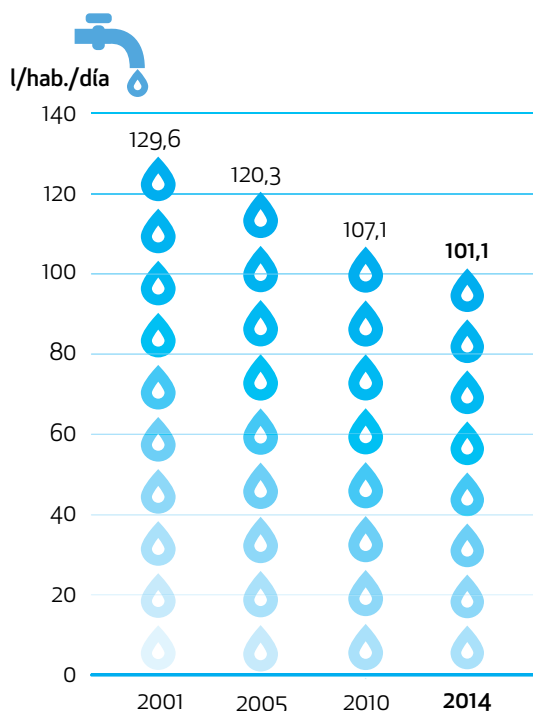
Las personas son nuestra prioridad. Los ciudadanos de los pueblos y de las ciudades del entorno metropolitano de Barcelona y también las personas que trabajan con nosotros, el principal activo de esta empresa.

2.853.570
personas
servidas de
agua potable

3.239.337
personas con
saneamiento de
aguas residuales

Gestionamos uno de los consumos domésticos más bajos del mundo

Consumo doméstico de agua



Tenemos cerca de un millón y medio de clientes



1.209.027
clientes domésticos



144.185
clientes comerciales



45.027
clientes comunitarios



10.023
clientes municipales



8.543
clientes industriales



26
venta a clientes
distribuidores de agua



Atención presencial
en las oficinas
147.282



Centro de atención
telefónica
792.777



Oficina
en Red
43.977



Correo
electrónico
20.832



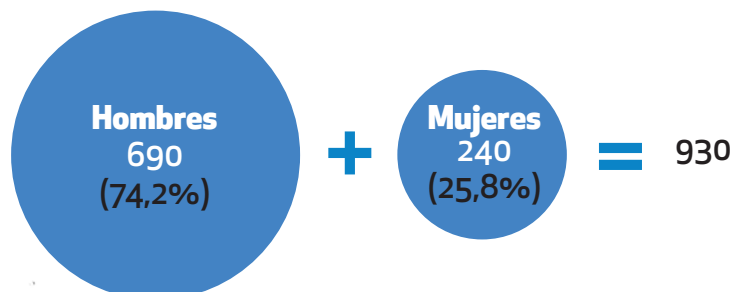
Otros
canales
14.014

1.018.882 gestiones de clientes

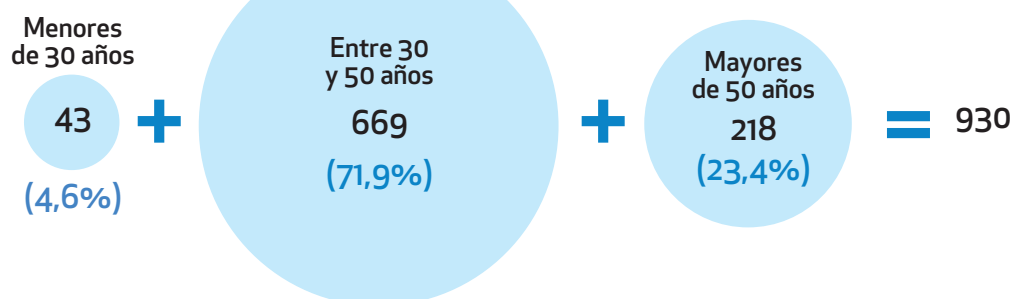
Un equipo humano consolidado

Nuestro afán es promover la diversidad, que se alcance cada vez más la igualdad entre hombres y mujeres y que se avance en el desarrollo profesional y personal.

Sexo



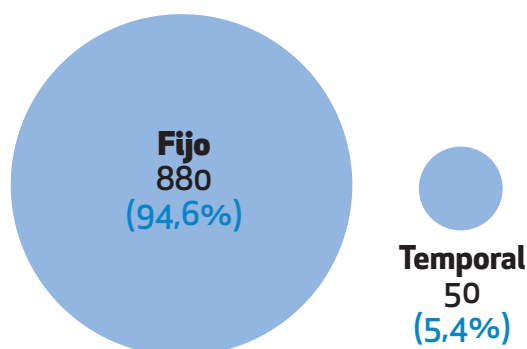
Edad



Categoría profesional

Dirección y titulación superior	107
Titulación de grado medio	42
Cargos intermedios	278
Oficiales administrativos	132
Oficiales no administrativos	40
Personal auxiliar, obrero y subalterno	331

Modalidad de contrato

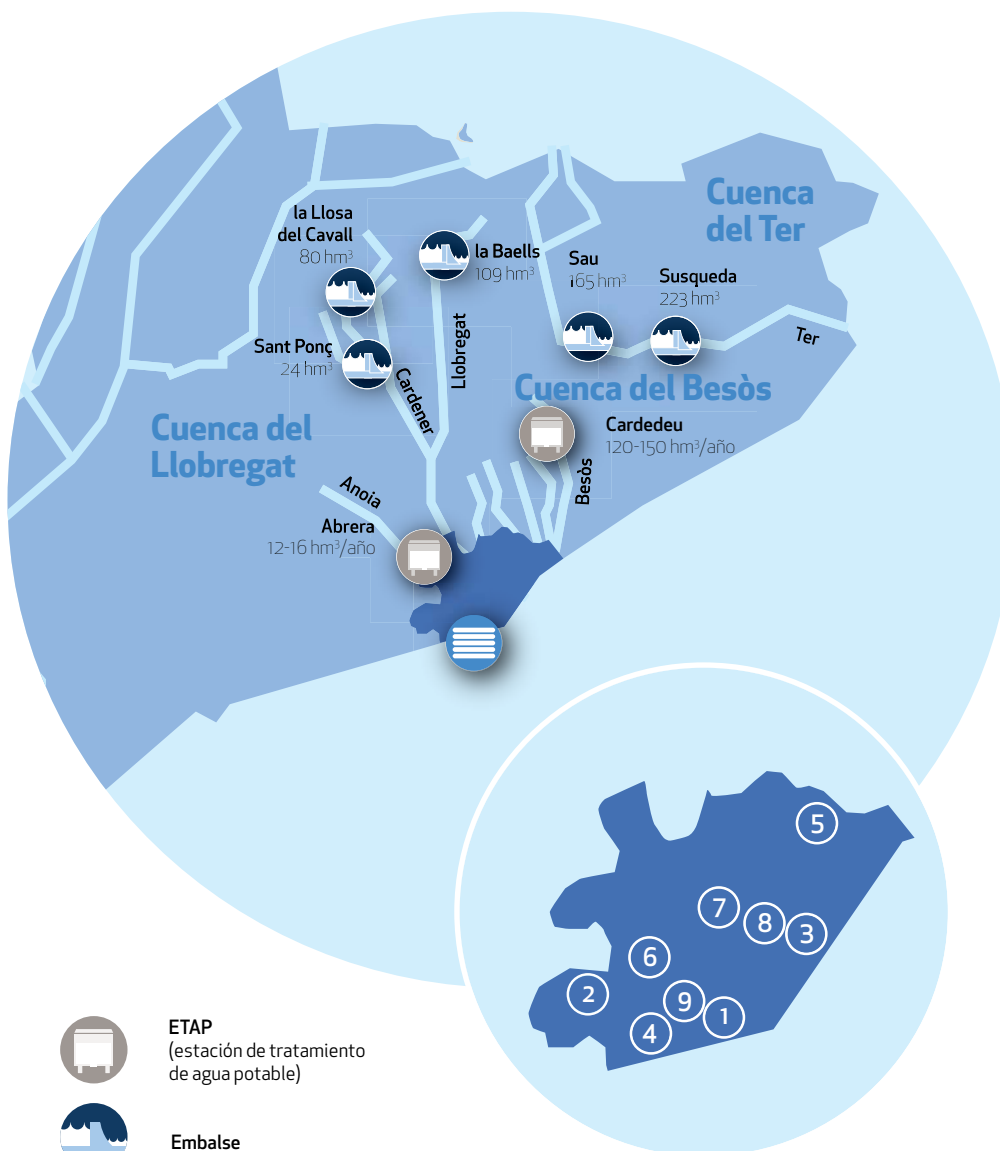


Creación de empleo neto **80** altas | **4%** tasa de creación de empleo

Agua

El agua es nuestra razón de ser, por eso en todos los procesos, desde la extracción hasta el saneamiento, pasando por el almacenamiento y la distribución, aplicamos tratamientos y tecnologías que garantizan su máxima calidad.

Los 612 hm³ de capacidad de los embalses garantizan 1 año de suministro



Instalaciones gestionadas por Aigües de Barcelona

1. EDAR Baix Llobregat
2. EDAR Begues
3. EDAR Besòs
4. EDAR Gavà-Viladecans
5. EDAR Montcada i Reixac
6. EDAR Sant Feliu de Llobregat
7. EDAR Vallvidrera
8. ETAP Besòs
9. ETAP Sant Joan Despí



ETAP
(estación de tratamiento de agua potable)



Embalse



ITAM
(instalación de tratamiento de agua marina o desalinizadora)

El laboratorio asegura el control óptimo del agua

La acreditación internacional ISO 17025 garantiza que todos los análisis de control sanitario del ciclo de abastecimiento se efectúen con el máximo rigor. La empresa también dispone de un sistema de gestión de la inocuidad del agua (ISO 22000 de calidad alimentaria), que se anticipa a la exigencia legislativa europea. El laboratorio ha instalado nuevos analizadores en continuo y más armarios de muestras de la red de transporte y distribución.

En cuanto al saneamiento, la acreditación ISO 17025 asegura la fiabilidad de los análisis en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR). Estos controles favorecen la calidad ambiental de la costa metropolitana, tanto en las playas como en el delta del Llobregat.



Control de calidad

192.325 controles de agua de consumo distribuida y de agua depurada, complementados con medidas en continuo de una red de 218 analizadores en línea. 82.500 en la cuenca del Llobregat.



43 puntos de cloración del agua



Agua potable suministrada

187,41 hm³

ETAP
Sant Joan Despí
83,12 hm³

ETAP Besòs
0,10 hm³

Resto de pozos
6,88 hm³

Fuentes de suministro
externas
97,31 hm³

Agua depurada

255,49 hm³

EDAR Besòs
118,10 hm³

EDAR Baix Llobregat
88,50 hm³

EDAR Montcada i Reixac
17,60 hm³

EDAR Sant Feliu de Llobregat
17,50 hm³

EDAR Gavà-Viladecans
13,20 hm³

EDAR Begues
0,32 hm³

EDAR Vallvidrera
0,27 hm³

Agua regenerada

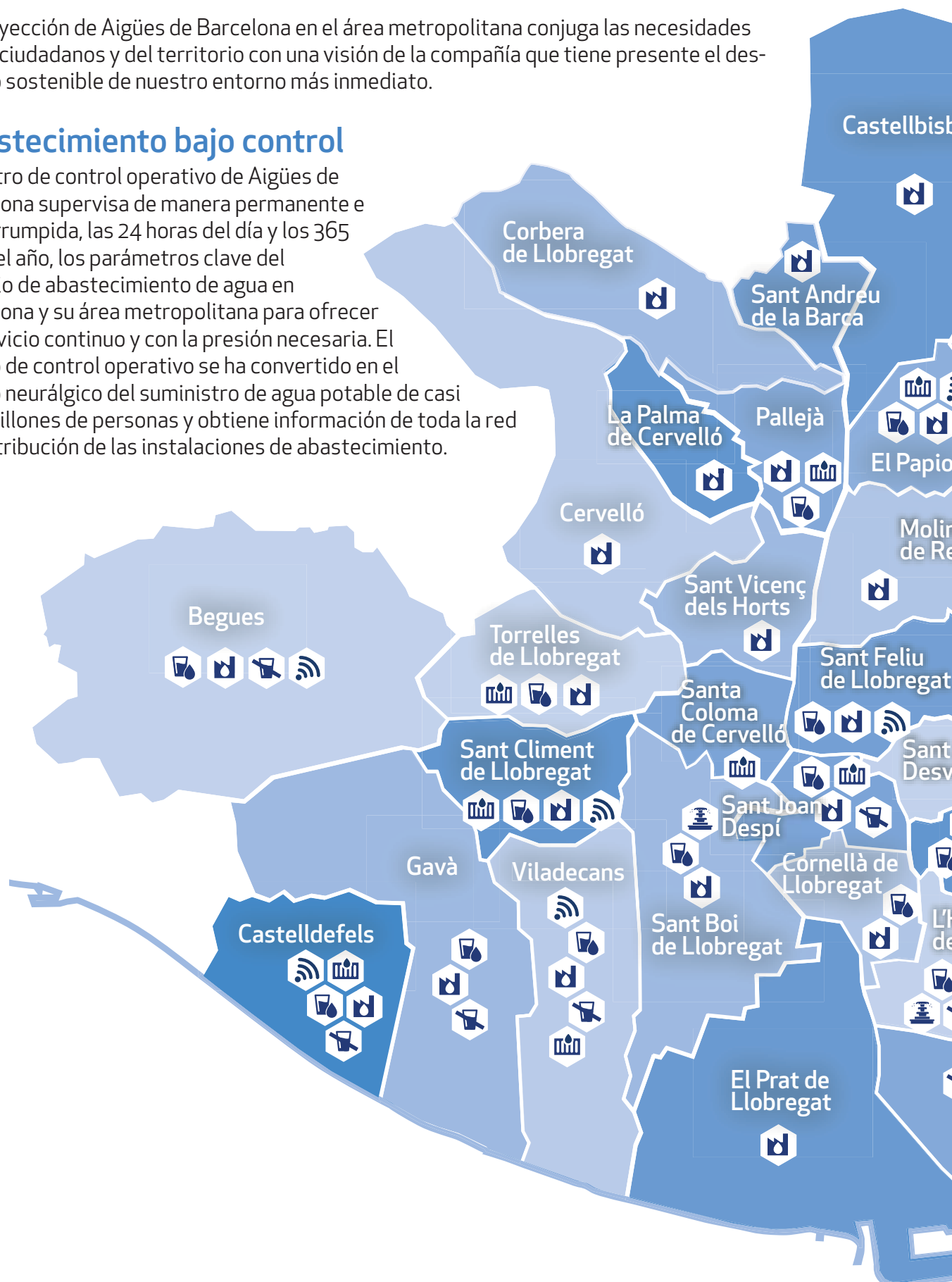
2,98 hm³

Ciudad

La proyección de Aigües de Barcelona en el área metropolitana conjuga las necesidades de los ciudadanos y del territorio con una visión de la compañía que tiene presente el desarrollo sostenible de nuestro entorno más inmediato.

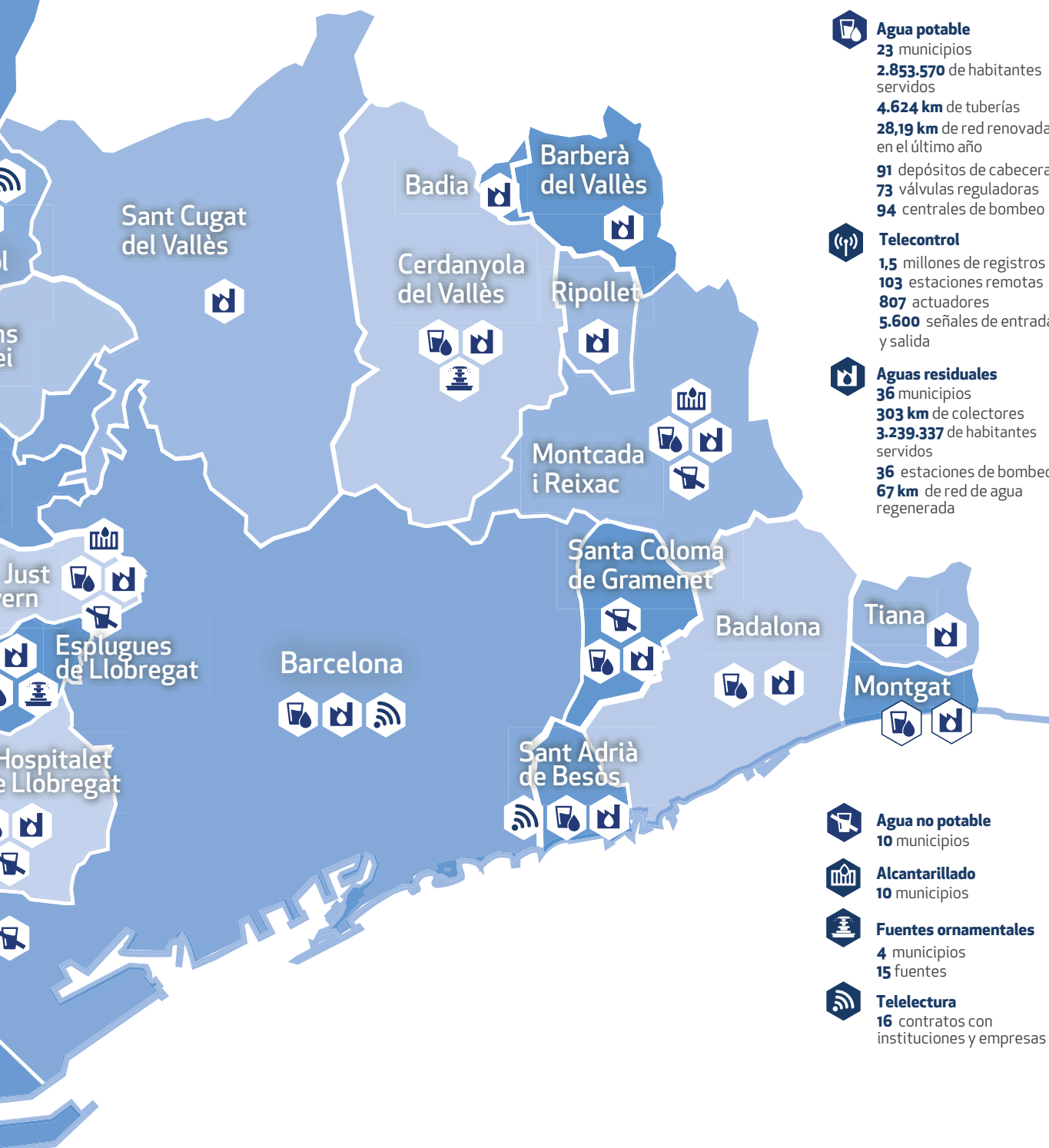
Abastecimiento bajo control

El centro de control operativo de Aigües de Barcelona supervisa de manera permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día y los 365 días del año, los parámetros clave del servicio de abastecimiento de agua en Barcelona y su área metropolitana para ofrecer un servicio continuo y con la presión necesaria. El centro de control operativo se ha convertido en el centro neurálgico del suministro de agua potable de casi tres millones de personas y obtiene información de toda la red de distribución de las instalaciones de abastecimiento.



Saneamiento y depuración

Aigües de Barcelona dispone de instalaciones punteras de saneamiento y depuración en el área metropolitana de Barcelona. La red de colectores recoge y transporta las aguas residuales desde el alcantarillado municipal hasta las estaciones depuradoras y también permite evacuar el agua pluvial y reducir el riesgo de inundaciones. Todas las estaciones depuradoras se basan en procesos de depuración biológicos con tecnologías de última generación (reactores de membrana —MBR— o reactores con fangos activos adheridos a soportes móviles —IFAS—), que son esenciales en la recuperación de la calidad de las aguas de los ríos Besòs y Llobregat, así como de los acuíferos, las zonas húmedas y las playas. Además, las plantas de regeneración de aguas para la reutilización contribuyen a afrontar la escasez de recursos hídricos y ayudan a satisfacer importantes demandas de agua para usos distintos del consumo humano.



Agua potable

23 municipios
2.853.570 de habitantes servidos
4.624 km de tuberías
28,19 km de red renovada en el último año
91 depósitos de cabecera
73 válvulas reguladoras
94 centrales de bombeo



Telecontrol

1,5 millones de registros diarios
103 estaciones remotas
807 actuadores
5.600 señales de entrada y salida



Aguas residuales

36 municipios
303 km de colectores
3.239.337 de habitantes servidos
36 estaciones de bombeo
67 km de red de agua regenerada



Agua no potable

10 municipios



Alcantarillado

10 municipios



Fuentes ornamentales

4 municipios
15 fuentes



Telelectura

16 contratos con instituciones y empresas

Una compañía comprometida con el desarrollo sostenible

En Aigües de Barcelona estamos desplegando un modelo de desarrollo sostenible que compartimos con nuestros grupos de relación, especialmente los clientes, empleados, accionistas, proveedores y entes reguladores. Para nosotros, el desarrollo sostenible es una estrategia del presente para ganar el futuro.

Desde el desarrollo sostenible hacemos nuestra contribución al progreso económico, la preservación medioambiental y el bienestar social.





**Desarrollo
del talento**



**Derecho al agua
y orientación
al cliente**



**Compromiso
con el medio ambiente
y el futuro**



**Implicación
con el territorio**



**Innovación
sostenible**



**Buen gobierno,
transparencia y vínculos
con los grupos de relación**

Desarrollo del talento

Formación y desarrollo profesional

La apuesta por los profesionales de la compañía se hace patente con el fomento de la formación presencial y en línea, y en la mejora de sus competencias profesionales. Asimismo, se pide una corresponsabilización con su actualización de conocimientos.



Horas de formación por categoría

	Presencial 19.212	E-learning 8.022
Dirección y titulación superior	1.386	939
Titulación de grado medio	823	684
Cargos intermedios	5.387	3.692
Oficiales administrativos	1.505	787
Oficiales no administrativos	6.674	990
Personal auxiliar, obrero y subalterno	3.435	930

Promedio de horas de formación por persona formada



Total **35,2** horas/año



Talento y promoción

A partir de la detección del talento de los profesionales y de acuerdo con su potencial, se siguen procesos para su valoración, potenciando la promoción dentro de la compañía.

Personas incluidas en programas de valoración del talento

DEO (dirección estratégica por objetivos)	153
SGA (sistema de gestión del desempeño o de identificación de potencialidades)	354
Evaluación 180º	335
Evaluación 360º	19

Promoción interna

61	personas
11	personas en colaboraciones educativas (becarios)



Seguridad y salud laboral

Mantenemos un firme compromiso con la seguridad y el bienestar de los profesionales de la compañía, con objetivos claros de reducción de la siniestralidad y minimización de los riesgos gracias a la formación, la prevención y la comunicación.

8,51

Índice de frecuencia de accidentes

(número de accidentes de trabajo con baja laboral por un millón entre el número total de horas trabajadas)

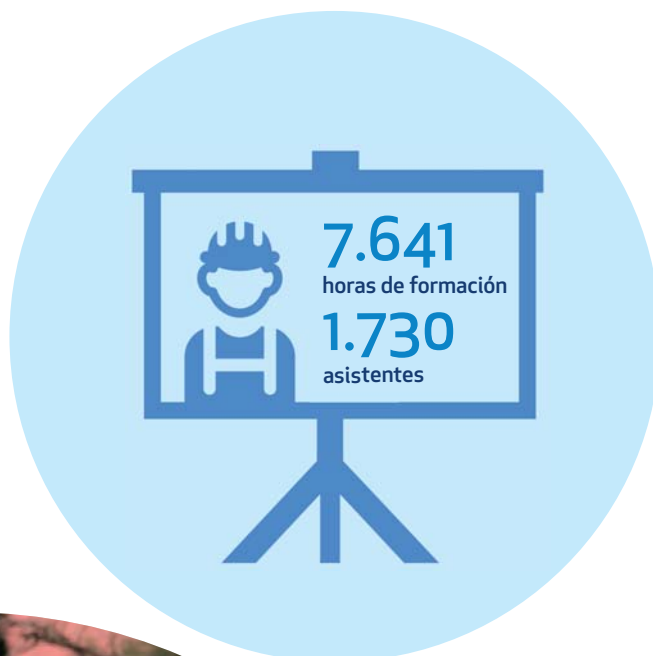
0,24

Índice de gravedad de accidentes

(número de jornadas con baja laboral por cien entre el número total de horas trabajadas)

0

accidentes
mortales



Fomento de derechos

Plan de Igualdad

La Comisión de Igualdad de Aigües de Barcelona ha elaborado el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso y actualmente está revisando el Plan de Igualdad de la compañía.

20 personas con diversidad funcional

71 personas han pedido cambio o reducción de jornada por cuidado de familiares o hijos, el 7,6% de la plantilla

508 personas pueden disfrutar de flexibilidad de jornada, el 54,6% de la plantilla

Concienciación social

Los profesionales de la compañía han participado en el proyecto en favor de un hábitat saludable para los niños, aportando donaciones individuales que se añaden a las que hace la compañía. Por otra parte, también se han recogido ayudas económicas para los afectados por el tifón de Filipinas para facilitar a los niños y sus familias medicamentos, agua y alimentos básicos. A esta aportación se ha añadido la que los profesionales han hecho mediante el proyecto Teaming Agbar Solidario.



Aigües de Barcelona y sus profesionales se han unido a la campaña de **Cruz Roja** Juventud para que los niños de familias con dificultades económicas tengan todos su juguete en Navidad. Se colocaron puntos de recogida en todas las instalaciones de Aigües de Barcelona y los profesionales contribuyeron con juguetes nuevos.

La implicación de los trabajadores de Aigües de Barcelona ha permitido constituir dos equipos de 25 personas en la **Barcelona Magic Line**. Con su aportación económica y la de la empresa a esta caminata solidaria por las colinas de Barcelona, se recogieron fondos para proyectos de la Obra Social Sant Joan de Déu destinados a las personas más vulnerables (personas sin hogar y dependientes, niños hospitalizados, discapacitados intelectuales, etc.).

Por otra parte, unas 850 personas, entre ellas profesionales de la compañía, respondieron a la Maratón de **Donantes de Sangre 2.0** convocada en enero del 2015 por el **Banco de Sangre y Tejidos** en la Torre Agbar.

Derecho al agua y orientación al cliente

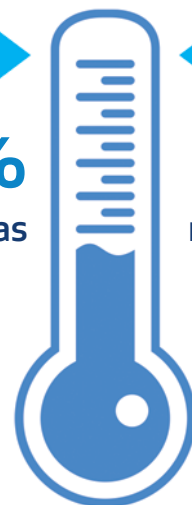
Además del derecho universal del acceso al agua potable, aseguramos que la población a la que suministramos, unos 3 millones de personas, disponga de agua de manera ininterrumpida y con los máximos requisitos de calidad las 24 horas de todos los días del año.



Aseguramos la continuidad del servicio

99,84%
de usuarios sin afectación del servicio

99,95%
físicoquímicas



99,78%
microbiológicas

Determinaciones conformes
(normativa de calidad del agua)

Fondo de solidaridad

Contribuimos, directamente y en colaboración con instituciones y organizaciones sociales, a paliar las desigualdades y el riesgo de exclusión de aquellas personas para las que el agua es un derecho al que les cuesta tener acceso.

Fondo de solidaridad

Bonificación del suministro de agua a personas en riesgo de exclusión social en colaboración y bajo los criterios de los servicios sociales de los ayuntamientos y entidades sociales (Cáritas, Cruz Roja).

30.000
personas
beneficiadas
en el 2014

1,9
millones de



Emergencia para la alimentación infantil

La aportación de 100.000 euros a Cruz Roja ayuda a que las dificultades económicas no sean un impedimento para una alimentación sana de los niños de infantil y primaria.

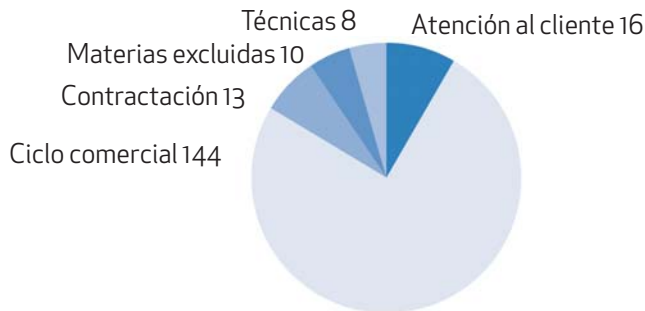
Contra la pobreza energética

La adhesión al programa del Área Metropolitana de Barcelona contribuye a evitar los cortes de luz, gas y agua por falta de recursos económicos.

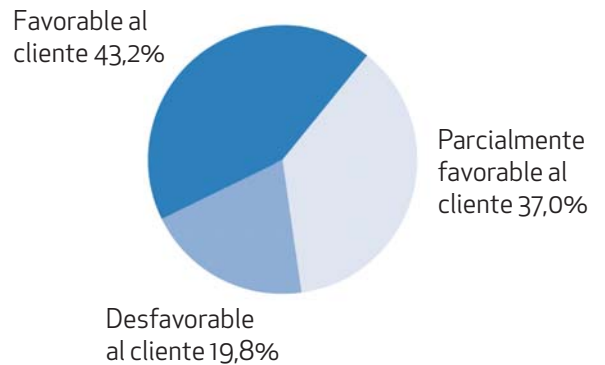
Customer Counsel

El Customer Counsel promueve la mediación imparcial entre el cliente y la empresa para encontrar soluciones a las reclamaciones desde el diálogo y la independencia.

Tipo de reclamación (191)



Respuesta



Implantación de la factura sin papel

92.663

clientes se han dado de alta

DÓNA'T D'ALTA A LA FACTURA SENSE PAPER

Dóna't d'alta a la Factura sense Paper i gaudeix de tots els seus avantatges:

- ✓ Més còmoda
- ✓ Més ecològica
- ✓ Més ràpida
- ✓ Més segura

The advertisement features a woman smiling while using a laptop, with a small image of a paper bill in the background.

Documentación informativa para los clientes

Periódicamente, los clientes reciben con la factura, ya sea impresa o en formato electrónico, información sobre temas de su interés, como la ampliación de compromisos de la empresa, facilidades en los trámites o mejoras del servicio.



Compromiso con el medio ambiente y el futuro

Edificios e instalaciones sostenibles

La protección de los recursos hídricos, la minimización del impacto ambiental, la potenciación de energías limpias, la reducción de la huella de carbono y el fomento de la economía circular están situados en lo alto de la estrategia de Aigües de Barcelona.



Consumo de energía

2013 3.812.893 kWh
2014 3.480.170 kWh

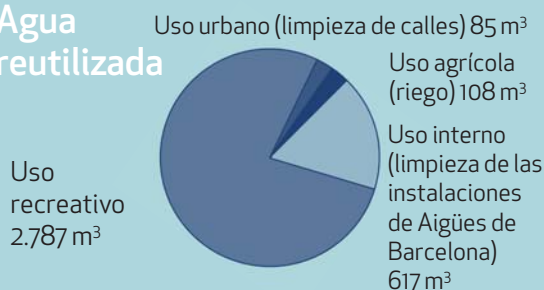
La reducción de 332.723 kWh de consumo respecto al año anterior ha supuesto un ahorro de 71.757,99 €

Producción de energía

228.562 kWh	fotovoltaica
24.450.672 kWh	gas natural
16.808.561 kWh	biogás

Depuración de aguas residuales

Agua reutilizada



Depuración y potabilización (kg) Abastecimiento Saneamiento

Reactivos consumidos

de la línea de agua	12.083.490	3.423.043
de la línea de fangos	603.405	2.145.833

Distribución

83,19%

Eficiencia de la red y parques de contadores

1.954 km

de red inspeccionada

28,19 km

de red renovada

Gestión de residuos

4.508,04 toneladas de residuos gestionados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

Arenas de desarenador-vertedero	456.040 kg
Fango deshidratado-otros	45.560 kg
Fango secado-vertedero	29.920 kg
Fango secado-valorización	3.910.798 kg
Desechos-vertedero	65.719 kg

1.311.699,74 toneladas de residuos gestionados en depuradoras de aguas residuales (EDAR)

Arenas de desarenador-vertedero	4.383.150 kg
Desechos-vertedero	4.410.700 kg
Fango-vertedero	962.680 kg
Fango-agrícola	47.143.090 kg
Fango-compostaje	1.788.360 kg
Fango-compostaje gris	10.970.880 kg
Fango-depuradora	4.414.740 kg
Fango (a deshidratación externa)	1.234.816.000 kg
Fango-secado térmico directo	197.640 kg
Fango-valorización térmica directa	2.612.500 kg

Huella de carbono

La huella de carbono se verifica con la norma ISO 14064. El compromiso con la reducción de gases de efecto invernadero se hace patente con la adhesión al Programa de Acuerdos Voluntarios de la Oficina del Cambio Climático de la Generalitat de Cataluña.



63.593 toneladas anuales de CO₂ emitidas a la atmósfera

emisiones de las actividades de abastecimiento

42%

58%

emisiones de las actividades de saneamiento

Biodiversidad y medio ambiente

3.061.950 €

de inversión en activos para la protección del medio y la biodiversidad

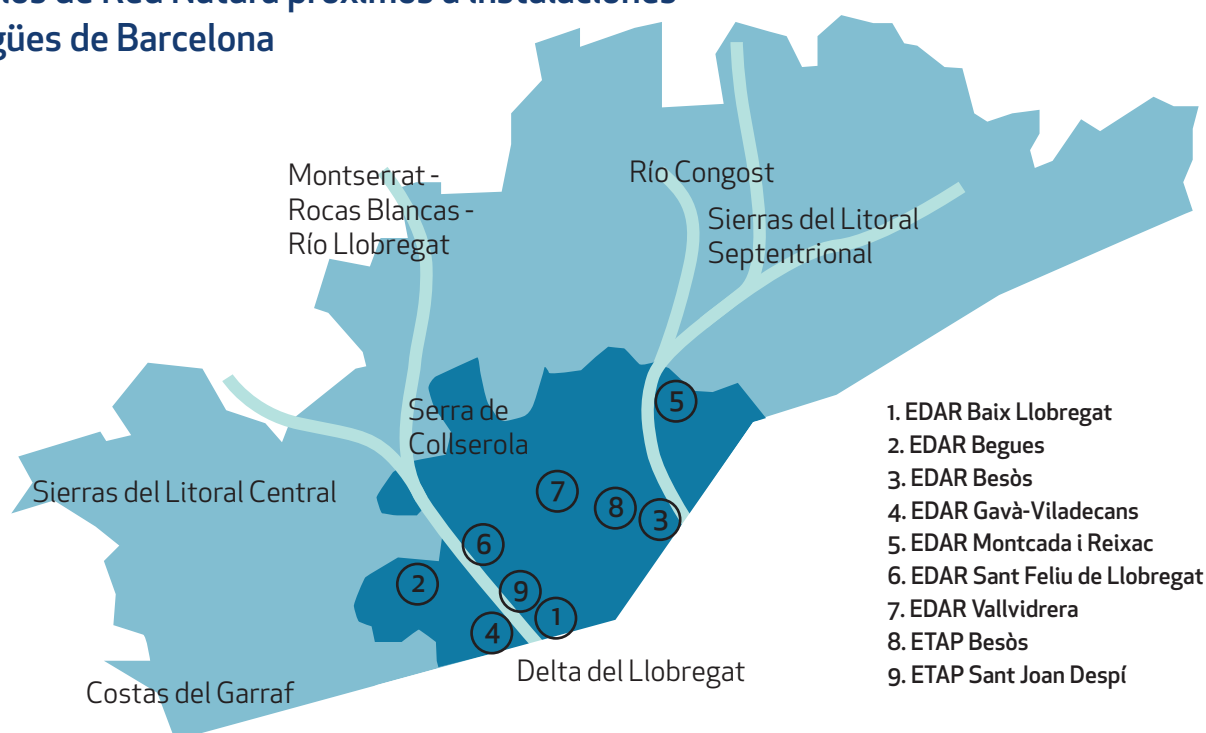
5.400 €

para la actualización en la legislación ambiental

47.455 €

en auditorías de sistemas de gestión ambiental

Espacios de Red Natura próximos a instalaciones de Aigües de Barcelona



Implicación con el territorio

Participamos activamente en proyectos culturales y sociales en los municipios donde nuestra compañía presta servicios. Siempre con un objetivo educativo, de sensibilización medioambiental y de mejora de la calidad de vida, sobre todo de niños y colectivos vulnerables.



Día Mundial del Agua

La celebración, el 22 de marzo, del Día Mundial del Agua es un acto de concienciación sobre la importancia del agua dulce y una defensa de la gestión sostenible de este recurso.

Educación ambiental

Aqualogia lleva a las escuelas y a más de 7.500 alumnos actividades lúdico-educativas sobre el ciclo del agua y su buen uso.

Las **visitas escolares a la ETAP de Sant Joan Despí** son un complemento curricular de las asignaturas sobre el medio natural que siguen más de 6.000 alumnos.



La **Fiesta de Aguas** es un espacio lúdico itinerante para niños de 3 a 12 años con juegos tradicionales y digitales, como "La familia Riera y el agua", por el que han pasado 56.500 niños en el 2014. Desde que se empezó a celebrar en el verano del 2012 durante las fiestas mayores de pueblos y ciudades del área metropolitana de Barcelona, más de 190.000 personas han participado.



Museu Agbar de les Aigües

Cerca de 34.000 personas, de las cuales 18.000 eran estudiantes, participaron en el 2014 en las actividades relacionadas con el patrimonio del museo y los valores de la cultura del agua. Mediante ayudas a las

escuelas con alumnos de familias con riesgo de exclusión, se les ofrece

transporte y entrada gratuita al

museo. Para los centros de personas mayores se ofrece una actividad basada

en los recuerdos y las experiencias

personales en relación con el acceso al agua. Durante

las vacaciones escolares el museo dispone de una ludoteca educativa

para ayudar a la conciliación laboral de las familias. La **Noche de los**

Museos, celebrada el 16 de mayo del 2015, batió récords de asistencia con

cerca de 1.800 personas que llenaron los espacios del museo y disfrutaron de

un concierto de la violinista Sara Cubarsi y el pianista Carlos Marigó. Este año se pudo

visitar por primera vez el refugio antiaéreo de la Central Cornellà

construido durante la Guerra Civil para proteger a los trabajadores.



Cercle de l'Aigua

El **Cercle de l'Aigua** es una iniciativa para fomentar el diálogo sobre temas económicos, políticos, sociales, científicos y medioambientales que tienen lugar en diferentes lugares de Cataluña. En 2014 intervinieron, con una media de 300 asistentes a cada conferencia, Guillem López Casasnovas, León Sandler, el padre abad de Montserrat, Ramon Estruch, Daniel de Alfonso y Xavier Trias.



Implicación social

Las colaboraciones con entidades sociales y culturales muestran el compromiso con las personas por la mejora de su calidad de vida y, en especial, la de los niños y los colectivos más vulnerables.



Innovación sostenible

La tecnología y la innovación aportan un gran capital en la gestión de los recursos naturales, entre ellos los hídricos, y son clave a la hora de aplicar los principios de la economía circular y el desarrollo sostenible. Aigües de Barcelona desarrolla la I+D+i principalmente a través de CETaqua, el centro tecnológico que integra, gestiona y ejecuta proyectos de investigación relacionados con la gestión del ciclo integral del agua. Además, colabora en proyectos de investigación de otras instituciones.

I+D+i



5,23 millones de euros en inversión



25 proyectos, de los cuales **21** en curso

agua y energía · gestión de la demanda del agua · gestión eficiente de las infraestructuras · impacto del cambio global · medio ambiente y salud · recursos alternativos

Proyectos de I+D+i destacados

Gestión de la demanda del agua

REUSE TIC es un proyecto que ha dado lugar a un nuevo sistema de aplicaciones de dispositivos móviles que ayudará a reducir el estrés sobre los recursos y permitirá el suministro de agua de manera sostenible. Se evitará así el exceso de aplicación de tratamientos al agua y se disminuirá el uso de agua potable.

Impacto del cambio global

CORFU es un proyecto que desarrolla metodologías y herramientas para mejorar la gestión global de las inundaciones urbanas mediante la evaluación de los impactos (potencial número de incidencias, daños en las infraestructuras y pro-

blemas de salud) y las respuestas que se pueden dar. El modelo define diferentes escenarios según el desarrollo urbano, las tendencias socioeconómicas y los cambios climáticos. Uno de los casos de estudio es el barrio del Raval de Barcelona.

Gestión eficiente de las infraestructuras

EFFINET integra una nueva solución de software, tecnologías TIC innovadoras de control operacional, monitorización de la red y previsión de la demanda para mejorar la eficiencia en el uso de agua y también de energía.

Telelectura

La implantación de aparatos de telelectura se ha incrementado casi un 50 %, y más del 12 % del consumo de agua ya se factura mediante estos aparatos.



Buen gobierno, transparencia y vínculos con los grupos de relación

Buen gobierno

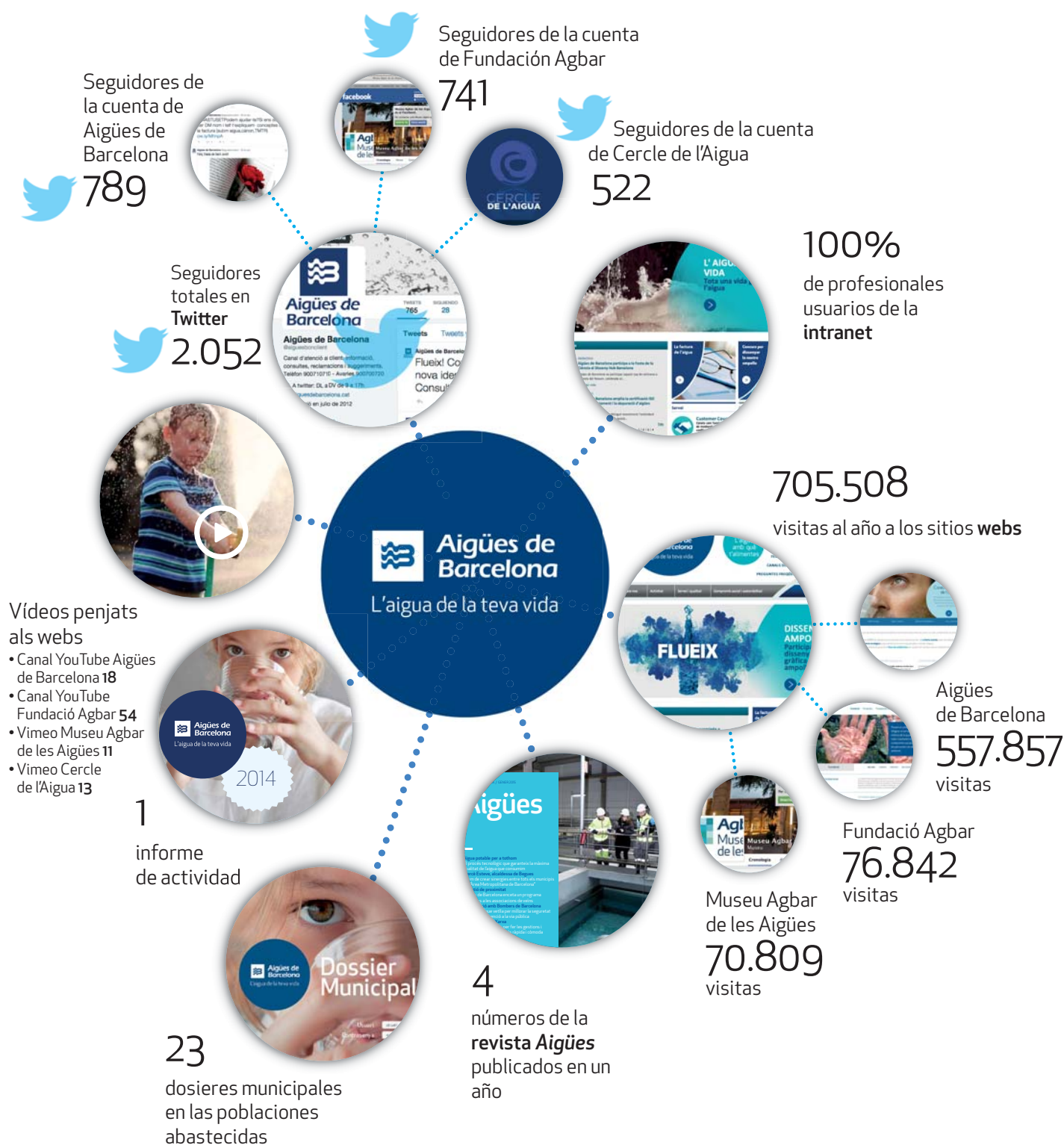
La presentación de la estructura ética (código ético, procedimientos y prácticas profesionales) ha llegado a todos los empleados, con información del espacio que se dedica a la intranet y el canal de comunicación codigoetico@agbar.es. También se ha incluido en el itinerario formativo de los empleados un módulo de formación en línea sobre los valores del código ético y se difunden consejos breves en los ordenadores que refuerzan este tipo de mensajes. En 2014 se incorporó la política relativa al cumplimiento ambiental y se revisaron la de seguridad de la información y la del uso de las tecnologías de la información y la comunicación; políticas que se han divulgado entre los empleados, con sesiones formativas específicas para directivos.

En cuanto a la auditoría interna, asegura el control interno, la gestión del riesgo y el buen gobierno corporativo, incluyendo el análisis financiero.



Rendición de cuentas y transparencia

El compromiso de nuestra empresa va más allá de las exigencias legales y fomentamos el diálogo con los principales grupos de relación para atender las necesidades de clientes, instituciones, proveedores, empleados, accionistas y medios de comunicación.



Medios de comunicación

546 noticias publicadas

91 anuncios en prensa



Ciudadanía

La proximidad es un valor que cuidamos especialmente en Aigües de Barcelona. En un servicio tan básico e imprescindible como es el agua mantenemos siempre abierto el diálogo con las comunidades locales, ya sea a través de sus asociaciones como mediante los representantes municipales.



164

reuniones durante el 2014 con entidades asociativas a las que se ha presentado el Fondo de Solidaridad

Proveedores

Contribuimos al desarrollo local con la selección de proveedores de proximidad, con los que apostamos por la calidad y la innovación y además los implicamos en la cultura del desarrollo sostenible.

Desarrollo local

84,4%
proveedores locales



100%
subcontratos locales

Selección y evaluación equitativas de proveedores

100%
proveedores homologados

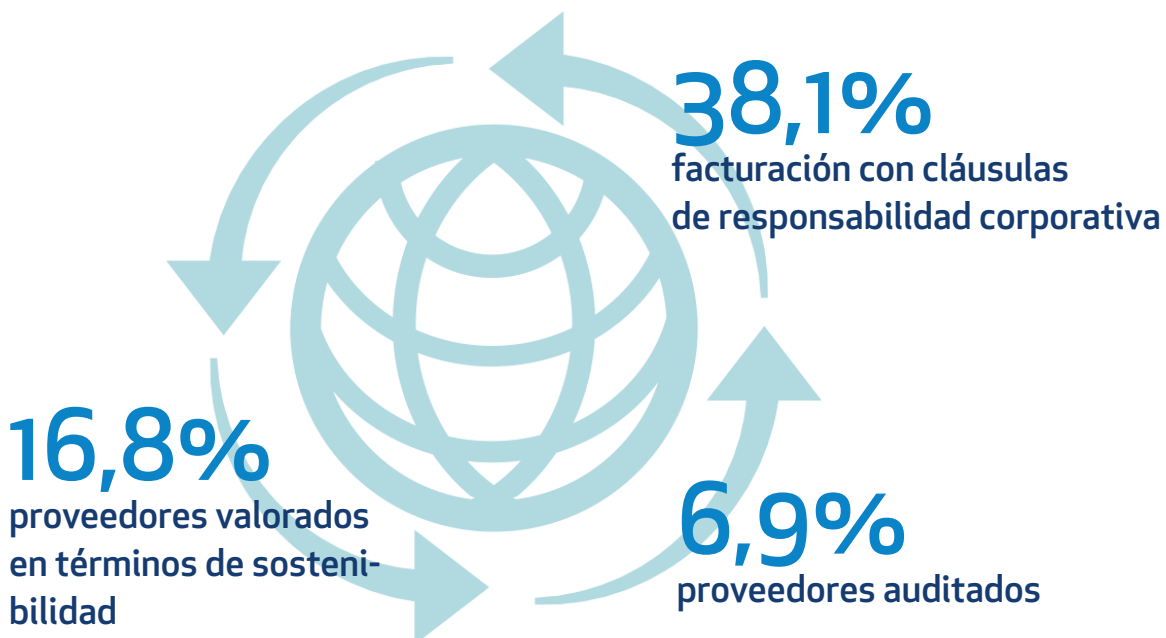


Incidencias

- 2 errores de envíos
- 1 error de referencias
- 81 errores administrativos
- 19 materiales defectuosos
- 3 materiales incompletos
- 31 otras incidencias



Fomento del desarrollo sostenible



Balance económico

En millones de euros.

Activos no corrientes	568,2
Activos corrientes	124,6
Total activo	692,8

Fondos propios	358,3
Pasivos no corrientes	219,8
Pasivos corrientes	114,7
Total pasivo	692,8

ROA (anual)	5,7 %
ROE (anual)	5,8 %
Ratio de apalancamiento	20,7 %
Deuda neta/EBITDA (anual)	1,8
Inversiones netas	50,6



