



2021

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF)

NUESTRA MISIÓN

CUIDAMOS NUESTRA COMUNIDAD GESTIONANDO
EL AGUA DE TODOS CON TRANSPARENCIA, EFICIENCIA
Y SOSTENIBILIDAD

NUESTROS COMPROMISOS

1. Ser la empresa pública de referencia y motor económico y de desarrollo de la Comunidad de Madrid.
2. Trabajar para gestionar la totalidad del ciclo integral del agua en toda la Comunidad Madrid.
3. Liderar los retos del sector y los avances normativos.
4. Mantener, innovar y planificar nuestras infraestructuras y servicios adaptándolas a las futuras necesidades de la sociedad.
5. Minimizar el impacto ambiental en todos nuestros procesos, favoreciendo la economía circular, el uso eficiente de los recursos y de la energía y potenciando la generación renovable.
6. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, asegurando un nivel de excelencia en la cantidad, calidad y continuidad del servicio (C3).
7. Asegurar unas tarifas progresivas, asequibles y solidarias, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial.
8. Fortalecer la transformación digital para una gestión más cercana y eficaz.
9. Realizar una gestión financiera rigurosa y transparente, asegurando el adecuado equilibrio económico, la autonomía financiera, así como la sostenibilidad de la empresa.
10. Apoyar a nuestros profesionales atrayendo, reteniendo y fomentando el talento.

NUESTROS VALORES

C O M P R O M I S O C E R C A N Í A T R A N S P A R E N C I A
E X C E L E N C I A S O S T E N I B I L I D A D

CANAL DE ISABEL II EN 2021

9
enero

Canal de Isabel II atendió un total de **940 incidencias** por congelación de contadores desde la llegada de la **borrasca Filomena** a la **Comunidad de Madrid**. La empresa fue capaz de atender la práctica totalidad de los avisos registrados y restablecer el servicio a los usuarios afectados.

9
febrero

Canal de Isabel II creó a lo largo del primer trimestre de este año una red permanente de alerta en aguas residuales frente al COVID-19. Este laboratorio de genómica permite analizar la presencia de restos de todo tipo de virus en las aguas residuales de toda la Comunidad de Madrid.

Las instalaciones, localizadas en el Laboratorio de Aguas Depuradas de la empresa pública en Majadahonda, fueron la génesis del sistema de detección temprana **VIGÍA para el análisis del SARS-CoV-2**.

18
marzo

La Comunidad de Madrid presentó el **Sistema Vigía** para la detección de trazas de SARS-COV-2 en aguas residuales, desarrollado íntegramente por Canal de Isabel II, ante la **Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU)**, en el transcurso de una reunión sobre la implementación de los objetivos y las metas relacionados con el agua, dentro del marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

(continúa)

En el encuentro se debatió el cumplimiento y la aplicación del **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6** relacionado con el agua y saneamiento. Todo ello como antesala de la celebración del Día Mundial del Agua, establecido por esta institución, que se celebró el 22 de marzo.

22
abril

Canal de Isabel II y el gobierno regional de la Comunidad de Madrid participan en la **primera edición de Madblue**, un evento centrado en la innovación y la cultura para el desarrollo sostenible de las regiones.

La presidenta de Canal de Isabel II y consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid, Paloma Martín, realiza la intervención inaugural de la última jornada del MadBlue, que giró alrededor del tema **“Agenda 2030: alianzas para el impulso económico, social y medioambiental de los territorios”**.

27
mayo

Se celebra la Junta General Ordinaria de Accionistas que aprobó las cuentas correspondientes al ejercicio 2020, la gestión de los administradores y el reparto del resultado de 2020, entre otros acuerdos.

28
mayo

El Comité de Empresa y la Dirección de Canal alcanzan un **acuerdo** sobre los términos económicos que regirán el **II Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A.**, gracias al cual se procederá a la armonización salarial de los 3000 empleados que integran la plantilla de la empresa pública.

26
junio

Canal de Isabel II cumple **170 años al servicio** de los madrileños apostando por el cuidado ambiental, la sostenibilidad, la eficiencia y la innovación como señas de identidad.

29
julio

El Consejo de Administración de Canal aprueba la mayor inversión realizada por la empresa hasta la fecha: el contrato para la **renovación de 1.200 kilómetros** de tuberías de abastecimiento de agua en 163 municipios. Se trata de la primera fase del **Plan RED**, incluido en su Plan Estratégico, y cuyo objetivo es garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución.

24
agosto

Canal de Isabel II es elegida por el **programa EU-WOP** para desarrollar el Sistema VIGÍA de rastreo, monitorización y alerta temprana de COVID-19 en las aguas residuales en las áreas metropolitanas de **Lima y Callao**, que congregan más de nueve millones de habitantes (el 30 % de la población de Perú).

29
septiembre

Canal de Isabel II recibe en sus instalaciones de Majadahonda al **presidente de la República de Angola**, João Manuel Gonçalves Lourenço, durante su **visita oficial** a España, para responder al interés de la delegación angoleña en conocer el sistema de gestión del ciclo integral del agua que realiza la empresa pública en la Comunidad de Madrid.

2
octubre

Canal de Isabel II destina **3,8 millones de euros a la lucha contra el cambio climático a través de la eficiencia energética**. El objetivo es aumentar la eficiencia energética de las instalaciones de Canal para combatir y mitigar el cambio climático.

10
octubre

El Salón Internacional del Agua y del Riego SMAGUA entrega a Canal un reconocimiento que viene a subrayar su amplia trayectoria de 170 años y la excelencia de la empresa en la gestión del agua

3
noviembre

La Fundación Canal abre al público su nueva **exposición**, que reúne casi un centenar de fotografías de Charles Clifford sobre el Madrid de mediados del siglo XIX. La muestra permite entender cómo la construcción del Canal de Isabel II sentó las bases para la transformación de un Madrid muy diferente al que conocemos actualmente.

22
diciembre

Canal anuncia que las tarifas del agua en la Comunidad de Madrid seguirán congeladas en 2022, por séptimo año consecutivo.

ÍNDICE



- 8 MENSAJE DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 11 MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO



- 14 NUESTRA EMPRESA



- 37 NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021
Y LOS RETOS EN LA DÉCADA
DE LA ACCIÓN



- 150 EL GRUPO CANAL



- 186 ACERCA DE ESTE INFORME

204

MENSAJE DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Paloma Martín Martín

Presidenta del Consejo de
Administración de Canal de Isabel II

Consejera de Medio Ambiente,
Vivienda y Agricultura de la
Comunidad de Madrid

LA CELEBRACIÓN DEL 170 ANIVERSARIO DE LA CREACIÓN DE CANAL DE ISABEL II a lo largo de 2021, ha vuelto a poner de manifiesto la importancia de esta gran empresa pública que ha acompañado a la Comunidad de Madrid en su proceso de desarrollo y modernización, anticipándose a las necesidades de los ciudadanos y liderando la innovación y el desarrollo tecnológico en el abastecimiento y saneamiento del agua en España. Una clara señal de identidad de nuestro pasado, nuestro presente y, sin duda también, de nuestro futuro.

Durante 2021 hemos vivido momentos difíciles, pero hemos sido capaces de afrontar los retos e incluso convertirlos en oportunidades, reforzando aún más nuestro firme compromiso con los madrileños. A las graves consecuencias de la pandemia global de la COVID-19 que comenzó en 2020, se unió a principios de año un evento meteorológico extremo sin precedentes en los últimos 50 años: la borrasca *Filomena*. Un temporal de nieve con espesores de 50 centímetros junto a unas temperaturas mínimas extremas.

Sin embargo, una adecuada gestión de crisis, el refuerzo de las áreas responsables de dar respuesta y sobre todo el compromiso de nuestros excelentes profesionales, nos permitió adoptar las medidas necesarias para tratar de paliar los efectos del temporal y contrarrestar cuanto antes los daños ocasionados. Nuestra experiencia también nos ayudó a afrontar adecuadamente el drenaje del deshielo en las ciudades y la laminación de la crecida de los ríos en nuestros embalses.

Del mismo modo, la pandemia de la COVID-19 nos ha servido no solo para aprender a protegernos y proteger a los nuestros, sino que además nos ha permitido desarrollar una forma de adelantarnos a ella con el mayor sistema de rastreo, monitorización y alerta temprana de la presencia del virus SARS CoV-2 causante de la enfermedad COVID-19 en aguas residuales: el **Sistema Vigía**.

Un proyecto absolutamente innovador y único en España y también a nivel internacional por su extensión geográfica con 289 puntos de muestreo, por la

población estudiada que es de 6,7 millones de habitantes y por haberse desarrollado por una empresa pública. En otras palabras, el agua de Canal de Isabel II y todas sus potencialidades, están ahora a disposición de la salud de los madrileños.

UNA ADECUADA GESTIÓN DE CRISIS NOS PERMITIÓ DAR RESPUESTA A RETOS COMO FILOMENA Y LA PANDEMIA

Gracias al *Sistema Vigía*, hemos desarrollado y potenciado nuestra capacidad de análisis creando un nuevo laboratorio genómico, hemos consolidado la existencia futura de una red de vigilancia permanente y, además, hemos comenzado a exportar nuestra experiencia a otros países como Perú al ser nuestro sistema reconocido por instituciones como la Unión Europea y las Naciones Unidas.

Nuestra capacidad de anticipación no sólo se ha visto reflejada con la gestión de la borrasca *Filomena* o la puesta en marcha del Sistema Vigía sino también con nuestra apuesta por las energías renovables y el autoconsumo.

EN 2021 CANAL BATIÓ SU RÉCORD HISTÓRICO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA

Otro aspecto a destacar en el año 2021 es el incremento en los precios de la energía (gas y electricidad) que han supuesto para Canal un sobrecoste de más de 20 millones de euros, que nos hemos comprometido a no trasladar a la factura del agua de los madrileños. Pero gracias a nuestra capacidad de anticipación y a nuestra apuesta por las energías renovables y el autoconsumo, hemos podido minorar el impacto de dicha escalada de precios.

De hecho, en 2021 Canal de Isabel II batió su récord histórico de generación de energía (420 millones de kilovatios hora) cerrando el año con un porcentaje de cobertura de la producción sobre el consumo eléctrico cercano al 87 %, lo que nos acerca al objetivo de llegar a producir antes de 2030, el 100 % de la electricidad que consume la empresa.

Además, durante 2021 hemos alcanzado un nivel de cumplimiento del 90 % de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2030. En concreto, hemos avanzado significativamente en dos grandes planes cuya implantación marcará el futuro de nuestra empresa en los próximos años: el *Plan Red* que propone sustituir un total de 1.200 kilómetros de tuberías por otras de materiales más modernos y resistentes a la rotura para seguir garantizando la excelencia del agua de consumo y evitar fugas. Y el *Plan Sanea*, que nos va a permitir modernizar las infraestructuras de alcantarillado municipales de los pueblos y ciudades de la región al haber suscrito Convenios con 25 Ayuntamientos.

Del mismo modo, hemos seguido ordenando nuestra estructura societaria para hacerla más eficiente. Para ello, hemos culminado el proceso de absorción de nuestras sociedades filiales Hispanagua y Canal de Comunicaciones Unidas, e iniciado el de incorporación de Hidráulica Santillana que culminaremos en 2022. Todo ello, buscando la eficiencia, la optimización de costes y garantizando en todo momento el mantenimiento del empleo.

En el ámbito medioambiental, este año hemos dado un gran impulso al *Plan Solar*, cuyo objetivo es obtener energía renovable para autoconsumo eléctrico mediante la construcción de 22 instalaciones fotovoltaicas en instalaciones de la empresa. Además, hemos dado los primeros pasos para la construcción de una planta única en España de generación de hidrógeno verde en la EDAR de Arroyo Culebro CM, con una inversión superior a los 50 millones de euros, cuyo funcionamiento constituirá un importante hito en el proceso de descarbonización de la Comunidad de Madrid.

En este sentido, hemos seguido avanzado en objetivos clave vinculados a la descarbonización y la lucha contra el cambio climático mediante la puesta en marcha del Plan de gestión del agua para afrontar fenómenos meteorológicos extremos, de cara a reforzar la continuidad y calidad del servicio de gestión del ciclo integral del agua y la protección del medio ambiente en este tipo de eventos extremos.

Canal de Isabel II sigue siendo el mayor exponente de un modelo de economía circular: a lo largo de 2021 hemos superado por vez primera los 16 millones de metros cúbicos de agua regenerada para su reutilización, equivalente al 3,30 % del consumo total de agua en todo el año 2021.

Y todo esto lo hemos hecho manteniendo nuestras tarifas congeladas por séptimo año consecutivo y sin dejar nunca atrás a los más vulnerables: 260.000 personas son actualmente beneficiarias de la tarifa social del agua de la Comunidad de Madrid. En total, las bonificaciones sociales alcanzaron en 2021 los 4,9 millones de euros.

En resumen, un año más, hemos sido capaces de dar lo mejor de nosotros mismos y de seguir avanzando en la mejora de los servicios que prestamos a los madrileños. Y es que cuando hablamos de Canal de Isabel II, hablamos de la excelencia en la prestación de este servicio público esencial, pero también del cuidado de nuestro medio ambiente, de eficiencia energética, de energías renovables, de inversiones y tecnología para luchar contra las pandemias o para tener ciudades y territorios más inteligentes y sostenibles.

Para conocer en detalle cómo hemos implementado dichas actuaciones, les animo a consultar este Informe de Sostenibilidad en el que describimos toda nuestra actividad a lo largo de 2021.

Reciban un cordial saludo. 

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO



Pascual Fernández Martínez

Consejero delegado
de Canal de Isabel II

EN 2021 CANAL DE ISABEL II HA CUMPLIDO 170 AÑOS DE VIDA: más de un siglo y medio en el que nuestra empresa ha sido protagonista relevante de la historia de Madrid, de su crecimiento, sus dificultades y sus éxitos, de todos los acontecimientos que han marcado su historia.

No cabe duda de que la historia reciente de Madrid, y, por tanto, de Canal, no puede escribirse sin hacer referencia a dos asuntos que condicionaron nuestra actividad en 2021: la pandemia de COVID-19 y la borrasca Filomena.

En relación con la gestión de la pandemia del coronavirus, además de continuar con los esfuerzos emprendidos en 2020 para garantizar el servicio y proteger la salud de nuestros profesionales, Canal se ha convertido en un referente de innovación, de servicio público y de colaboración entre instituciones y de excelencia en su trabajo. Hablamos del Sistema Vigía, que iniciamos en julio de 2020 para monitorizar y cuantificar la presencia de ARN de SARS-CoV-2 en las aguas residuales de la Comunidad de Madrid.

Durante 2021 y lo que llevamos de 2022 hemos podido comprobar cómo, subida a subida y bajada a bajada, Vigía ha demostrado ser una herramienta de enorme precisión y, por tanto, con una innegable utilidad para el seguimiento epidemiológico de la población. Nuestro sistema es único por sus especiales características, abarcando a la totalidad de la población de la Comunidad de Madrid, con información singularizada para sus 179 municipios, así como por frecuencia de muestreo, los numerosos puntos de control y por su tratamiento estadístico.

Vigía ha despertado el interés de instituciones internacionales, como las Naciones Unidas o la Unión Europea; de eventos médicos, como el World Pandemics Forum; de decenas de medios de comunicación nacionales e internacionales; de delegaciones internacionales; de publicaciones científicas... Y lo ha hecho por la excelencia en su desarrollo y por su inmenso valor como herramienta predictiva de los indicadores de la salud pública, en el caso del SARS-CoV-2.

Pero parece evidente que tiene un enorme potencial, que vamos a desarrollar en el futuro. De hecho, uno de los retos más interesantes que se plantean para 2022 es la colaboración con Sedapal, el operador de agua potable y alcantarillado de las ciudades de Lima y de Callao, en Perú, para desarrollar un sistema de vigilancia del SARS-CoV-2 y otros posibles virus para las aguas residuales, ciudades donde viven más de 9 millones de personas. Nuestra propuesta fue seleccionada de entre casi 150 proyectos para ejecutarse bajo el marco del programa EU-WOP, una iniciativa de colaboración entre operadores de agua liderada por la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua de ONU-Hábitat (GWOPA) y financiada por la Comisión Europea DEVCO.

LA PANDEMIA
Y LA BORRASCA FILOMENA
NOS HAN SERVIDO
PARA PONER A PRUEBA
NUESTRA CAPACIDAD
DE ADAPTACIÓN
Y NUESTRO COMPROMISO
DE PRESTAR EL MEJOR
DE LOS SERVICIOS.

ADEMÁS, NOS HAN
BRINDADO LA OPORTUNIDAD
DE PONER A DISPOSICIÓN
DE LA SOCIEDAD UNO
DE NUESTROS MEJORES
ACTIVOS: LA EXCELENCIA EN
NUESTRO TRABAJO

La pandemia nos ha servido para poner a prueba la capacidad de adaptación y el compromiso de nuestra empresa para prestar el mejor de los servicios, sea cual sea la situación. Y, además, nos ha brindado la oportunidad de poner a disposición de la sociedad uno de nuestros mejores activos: la excelencia en nuestro trabajo, para así crear uno de los mejores sistemas mundiales de monitorización de aguas residuales.

La otra palabra que marcó el curso de 2021, por suerte solo al inicio, fue Filomena: nos enfrentamos a un temporal de nieve excepcional en la Comunidad de Madrid seguido, además, por varios días de temperaturas gélidas que tensionaron al máximo nuestra capacidad de respuesta ante incidencias y congelaciones.

Conseguir atender las abundantes incidencias por congelación, en su gran mayoría en las acometidas en espacios privados, pero en un contexto con movilidad prácticamente imposible, complicó enormemente nuestra gestión. Pero, una vez más, los trabajadores de Canal dieron la talla y cumplieron con nota, demostrando una resiliencia y capacidad de adaptación dignas de admirar.

Sin embargo, en 2021 no todo ha sido Filomena y no todo es Vigía. Canal ha seguido avanzando en los retos que marcaron su Plan Estratégico 2018-2030 y en los proyectos que le permitirán continuar a la vanguardia de la tecnología, la sostenibilidad y la calidad. En este sentido, en 2021, y pese a las dificultades ya comentadas, hemos logrado un cumplimiento del 90 por ciento de nuestros objetivos anuales establecidos en el Plan.

Somos el principal generador de energía eléctrica en la Comunidad de Madrid, queremos seguir aprovechando el enorme potencial energético que tiene nuestra labor para avanzar en la generación de energías limpias o de alta eficiencia, de manera sinérgica a nuestra actividad. Por ello, en 2021 hemos puesto en marcha nuestro Plan Solar con el objetivo de instalar nuevas plantas solares fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, dirigidas especialmente a disminuir nuestras compras energéticas y así reducir nuestros costes, pero también para impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias.

Nuestro objetivo es alcanzar antes del año 2030 el autoabastecimiento total de energía eléctrica y vamos por buen camino. En 2021 hemos batido nuestro récord histórico de generación de energía, hasta llegar a casi el 87 por ciento de producción con respecto a nuestro consumo total.

En Canal afrontamos el futuro y sus retos con una actitud proactiva apoyada en la I+D+i. La transformación digital y la incorporación de las últimas tecnologías inteligentes se están consolidando en nuestra empresa, situándonos entre los líderes de nuestro sector.

Un ejemplo es el plan de despliegue de la telelectura de contadores (*smart metering*) con el que queremos que el cien por cien de los contadores en la Comunidad de Madrid sean inteligentes. Gracias a este proyecto, cuya fase de despliegue de contadores arrancará de manera masiva en este año 2022, podremos ofrecer a los usuarios información completa y detallada sobre sus consumos, detectar posibles incidencias o pérdidas de agua en instalaciones interiores e incrementar la eficiencia en la gestión y explotación de la red de distribución, reforzando así los principios de compromiso y cercanía de Canal con sus clientes.

Así, en un entorno global, que se enfrenta a los desafíos del cambio climático, la revolución de la industria 4.0, la transformación digital y las nuevas formas de comunicación de la sociedad que exigen cada vez una respuesta más rápida, más eficiente, más sostenible... Canal de Isabel II quiere reafirmarse en su compromiso con el bienestar de los madrileños, con la innovación y con el medio ambiente.


EL VERDADERO RETO DE LA INNOVACIÓN ESTÁ EN HACERLA VIABLE, ÚTIL Y EFICIENTE PARA EL CONJUNTO DE LA SOCIEDAD.

QUEREMOS SITUAR A NUESTRA COMPAÑÍA COMO UN REFERENTE EN LA INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRO SECTOR.

El verdadero reto de la innovación está en hacerla viable, útil y eficiente para el conjunto de la sociedad. Queremos situar a nuestra compañía como un referente en la innovación, investigación y desarrollo de nuestro sector, y por ello, ya tenemos en marcha iniciativas que nos permiten explotar de forma combinada datos meteorológicos, hidrológicos, de diseño de infraestructuras, de operación de las instalaciones y los datos derivados propiamente del uso del agua potable y regenerada.

Todos estos datos, además, pueden ser optimizados mediante el uso de Inteligencia Artificial, y esto no solo nos abre un mundo nuevo de oportunidades para una mejor explotación de los recursos y prestación del servicio, sino que podremos validar, completar y actualizar los resultados de estudios e investigaciones que se desarrollaron en los últimos años con técnicas y metodologías convencionales.

Además de los avances en nuevas tecnologías, en 2021 hemos iniciado el desarrollo de dos grandes planes de renovación: el Plan Red, para aumentar la eficiencia de nuestra red de abastecimiento, con el que renovaremos cerca de 3000 kilómetros de tuberías y que ya tiene en marcha una primera fase de 1200 kilómetros; y el Plan Sanea, con el que prevemos financiar y modernizar las infraestructuras municipales de alcantarillado que gestionamos.

En 2021 hemos seguido trabajando para seguir siendo una empresa líder en nuestro sector, pionera, vanguardista, sostenible e innovadora. Una empresa de los madrileños que busca que nuestra Comunidad aproveche todas las potencialidades del agua y de las nuevas tecnologías para seguir liderando una gestión óptima y sostenible de nuestro recurso natural por excelencia. Buscamos, pues, continuar en la vanguardia de la gestión del agua urbana, porque 170 años de historia nos han demostrado que innovar hoy es ser eficientes mañana. 



1
nuestra empresa

1. NUESTRA EMPRESA

La sociedad anónima Canal de Isabel II es una empresa 100 % pública en cuyo accionariado están presentes la Comunidad de Madrid, a través del Ente Público Canal de Isabel II, y ciento once municipios madrileños. La sociedad inició sus actividades el 1 de julio del año 2012 asumiendo gran parte de las competencias y actividades del Ente Público Canal de Isabel II que, creado en 1851, ha sido desde 1984 la empresa pública dependiente de la Comunidad de Madrid encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la región.

Canal se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en prácticamente toda la región; esto es, de todos los procesos orientados a una adecuada administración de los recursos hídricos y la conservación del medio ambiente. Dichos procesos, que son la **captación**, el **tratamiento** y la vigilancia de la **calidad del agua**; su **transporte** y **distribución**; el **saneamiento** y **depuración** de las aguas residuales, y la **regeneración** de estas para su posterior reutilización, son necesarios para el desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida de los madrileños.

La experiencia acumulada por Canal de Isabel II en 170 años de gestión nos ha permitido aportar valor a través de otras actividades relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid. Así, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal de Isabel II fue integrando un conjunto de sociedades participadas que, junto con nuestra empresa matriz, constituyen en la actualmente el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II**.

En el año 2021, desde el **Grupo Canal** abastecíamos de agua a un total de **7,59 millones de personas** (7,05 en España y 0,54 en Latinoamérica), y dábamos empleo a **3.906 trabajadores**, además de generar más de 4.500 empleos indirectos. Asimismo, en 2021 hemos gestionado **587 millones de metros cúbicos de agua** (542,5 en España y 44,2 en Latinoamérica) y **40.097 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y de agua regenerada.

Al cierre del ejercicio contábamos con cerca de **1,8 millones de contratos de suministro** (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **99 %**.

Puede consultarse un mayor detalle de las principales magnitudes del Grupo Canal al concluir el ejercicio 2021 *en el apartado 3 de este informe: «El Grupo Canal»*.



EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

(A 31 DE DICIEMBRE DE 2021)

ESPAÑA

Canal de Isabel II www.canaldeisabelsegunda.es	● ●
Delegación de Canal en Cáceres oficinavirtual.canalcaceres.es	●
Aguas de Alcalá UTE www.aguasdealcala.es	●
Canal Gestión Lanzarote www.canalgestionlanzarote.es	●
Hispanagua www.hispanagua.es	●
Canal de Comunicaciones Unidas www.canalcom.com	●
Hidráulica Santillana www.hidraulicasantillana.com	●

COLOMBIA

Gestus www.gestus.co	●
ASAA Riohacha www.asaa.com.co	●
INASSA www.grupoinassa.com	●
Amerika TI www.amerikati.com	●

PANAMÁ

Inassa Panamá www.grupoinassa.com	●
---	---

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA DOMINICANA www.aaa.com.do	●
--	---

ECUADOR

AMAGUA www.amagua.com	●
--	---

BRASIL

Fontes da Serra www.fontesdaserra.com.br	●
Emissão www.emissao.com.br	●

- Gestión del ciclo integral del agua
- Generación de energía eléctrica
- Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua
- Telecomunicaciones y tecnologías de la información

1.1 PRINCIPALES MAGNITUDES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2021



6,53
MILLONES

de habitantes servidos
en abastecimiento

(27.540 habitantes
menos que en 2020)

6,74
MILLONES

de habitantes servidos
en saneamiento

(28.698 habitantes
menos que en 2020)

488,53
hm³

derivados para
el consumo

(0,26 más que en 2020)



483,47
hm³

depurados en EDAR

(4,63 hm³ más que en 2020)



16,08
hm³


de agua regenerada
para reutilización

(máximo histórico
2,94 hm³ más que en 2020)

104,21
hm³

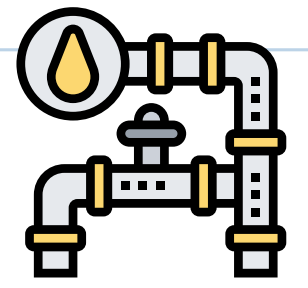
de agua regenerada
vertida a cauce

(el 22,30 % de los vertidos
totales a cauce en 2021)



3191
EMPLEADOS

en plantilla (267 empleados
más que el cierre de 2020)



17.787 km

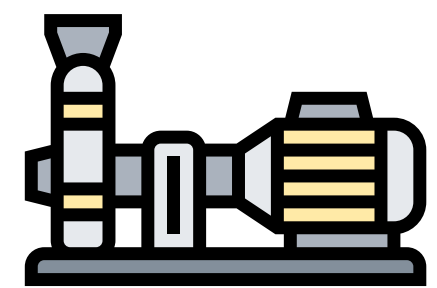
de redes
de abastecimiento

(18 km más que en 2020)

15.753 km

de redes de saneamiento

(194 km más que en 2020)



419,90
GWh

de electricidad
generados

(récord histórico, 41,10 GWh
más que en 2020)



856,89
MILLONES

de euros
de Cifra
de Negocio

(4,09 millones
más que en 2020)



142,50
MILLONES

de euros
de inversiones

(10,54 millones
más que en 2020)

1.2 INFORMACIÓN TÉCNICA AL CIERRE DE 2021

ABASTECIMIENTO

Número de embalses de titularidad de Canal	13
Capacidad de los embalses de Canal (hm³)	943,51
Agua derivada para el consumo en los embalses y captaciones (hm³)	488,53
Número de pozos de captación en situación operativa	78
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.787
Número de plantas de tratamiento de agua potable	14
Capacidad de tratamiento (hm³ diarios)	4,55
Número de grandes depósitos reguladores	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm³)	3,3
Número de depósitos menores	294
Número de grandes plantas elevadoras	22

SANEAMIENTO

Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	14.884
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	869
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm³)	1,48
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales gestionadas	133
Número de estaciones depuradoras de aguas residuales gestionadas	157
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	16,66
Agua tratada en las EDAR (hm³)	483,47

REUTILIZACIÓN

Número de plantas de reutilización existentes	33
Kilómetros de red de agua regenerada	706
Depósitos de agua regenerada en servicio	64
Volumen de agua regenerada producida para reutilización (hm³ anuales)	16,08
Municipios con servicios de reutilización contratados con Canal	26
Campos de golf con convenios o contratos de reutilización con Canal	11
Empresas y organismos con servicio de reutilización	13
Volumen de agua regenerada vertida a cauce (hm³ anuales)	104,21

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Número de contratos (millones)	1,55
Población abastecida (millones de habitantes)	6,53
Cobertura del abastecimiento (porcentaje de habitantes)	97 %
Municipios abastecidos por Canal de Isabel II	174
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	5,76
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje habitantes)	85 %
Municipios gestionados en alcantarillado	135
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,77
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje habitantes)	99,66 %
Municipios gestionados en depuración	179

1.3 NUESTRA ACTIVIDAD

La actividad principal de Canal de Isabel II es la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid.

El ciclo consta de dos grandes fases, el **abastecimiento** y el **saneamiento**, que se corresponden con las actuaciones necesarias para llevar el agua potable a los consumidores, y con la recogida y tratamiento del agua residual. A este ciclo se puede añadir una tercera fase que es la **reutilización** de estas aguas residuales tras un adecuado tratamiento para garantizar sus características sanitarias, y que puede ser utilizada en el riego de jardines, limpieza de calles, riego de zonas deportivas e, incluso, para su uso industrial. Canal gestiona en la actualidad todas las fases y etapas citadas.

Canal de Isabel II ciclo integral del agua

regeneración

Las aguas regeneradas son las **aguas residuales depuradas que tras someterse a un tratamiento adicional** son adecuadas para el baldeo de calles, riego de parques públicos, campos de golf e, incluso, para usos industriales.

saneamiento

La gestión del saneamiento abarca el transporte de aguas residuales, **a través de las redes de drenaje urbano, a las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)** y la posterior depuración de estas para devolverla a los ríos en condiciones óptimas.

captación

Embalses, azudes y pozos de aguas subterráneas conforman el grueso de las aguas recogidas por Canal para el abastecimiento de la Comunidad de Madrid.

tratamiento

Previo de su distribución, el agua bruta llega **a través de grandes canales a las plantas de tratamiento de agua potable (ETAP)**, donde gracias a las más modernas tecnologías de tratamiento, se garantiza la máxima calidad del agua antes de su consumo.

distribución

Las **grandes conducciones, los depósitos reguladores, las estaciones elevadoras y la red de distribución** garantizan un servicio continuado, con la presión y calidad requerida.

ABASTECIMIENTO: ADUCCIÓN (CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO)

El sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid se basa principalmente en la captación de las aguas superficiales aprovechando, mediante los **13 embalses** que gestionamos, las aportaciones de los ríos Lozoya, Jarama-Sorbe, Guadalix, Manzanares, Guadarrama-Aulencia y Alberche, de donde procede más del 90 % del agua que suministramos a las redes.

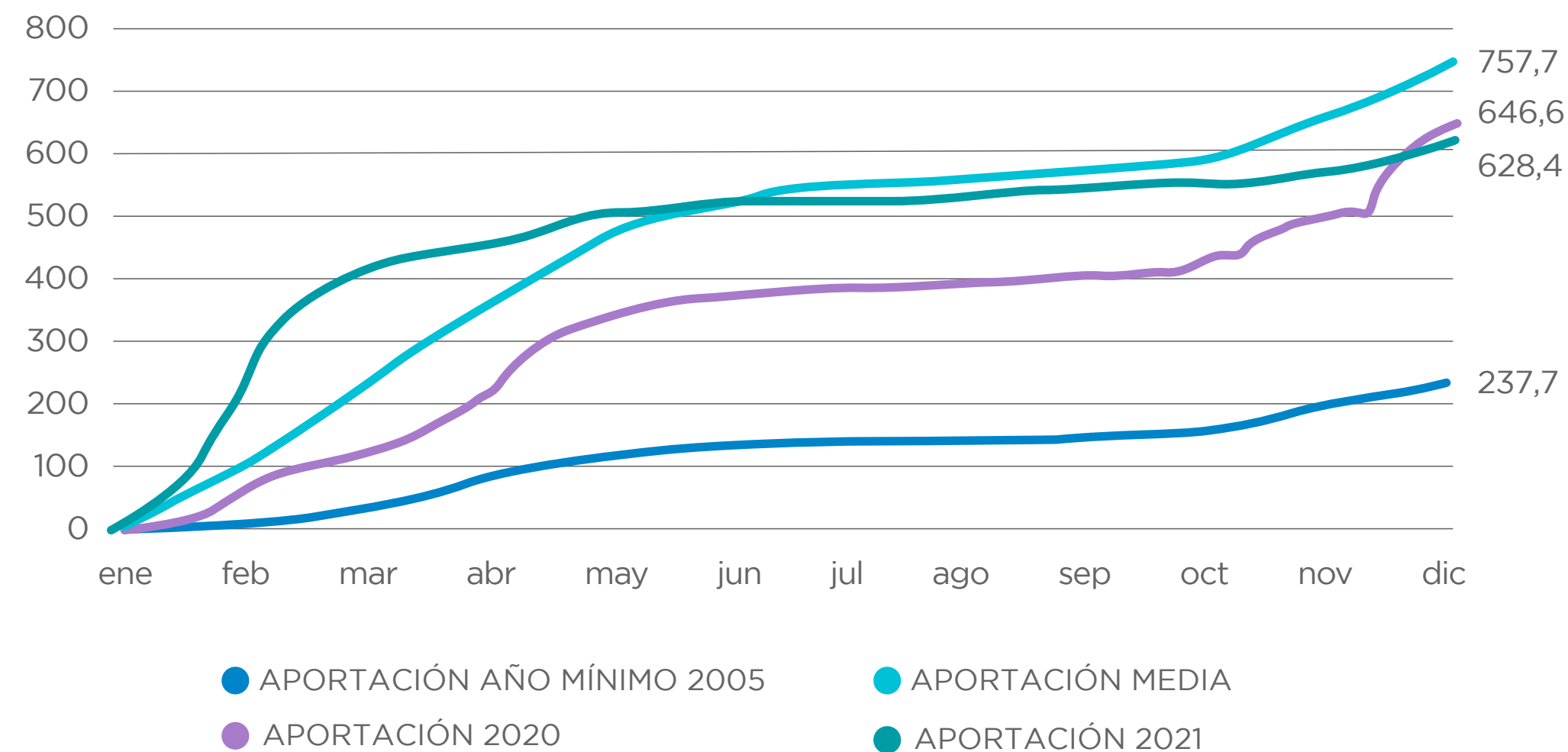
El agua que aportan los ríos a los embalses es muy variable en función de que el año sea húmedo, seco o medio. La media de aportación se sitúa en **757,7 millones de metros cúbicos anuales**, aunque se ha llegado en ocasiones a más de 1.756 millones de metros cúbicos (en el año 1941) o a 237,7 millones de metros cúbicos (en el año 2005). El año 2021 se ha caracterizado por ser seco: se registró

una aportación de **628,44 millones de metros cúbicos, un 17 % inferior a la media histórica.**

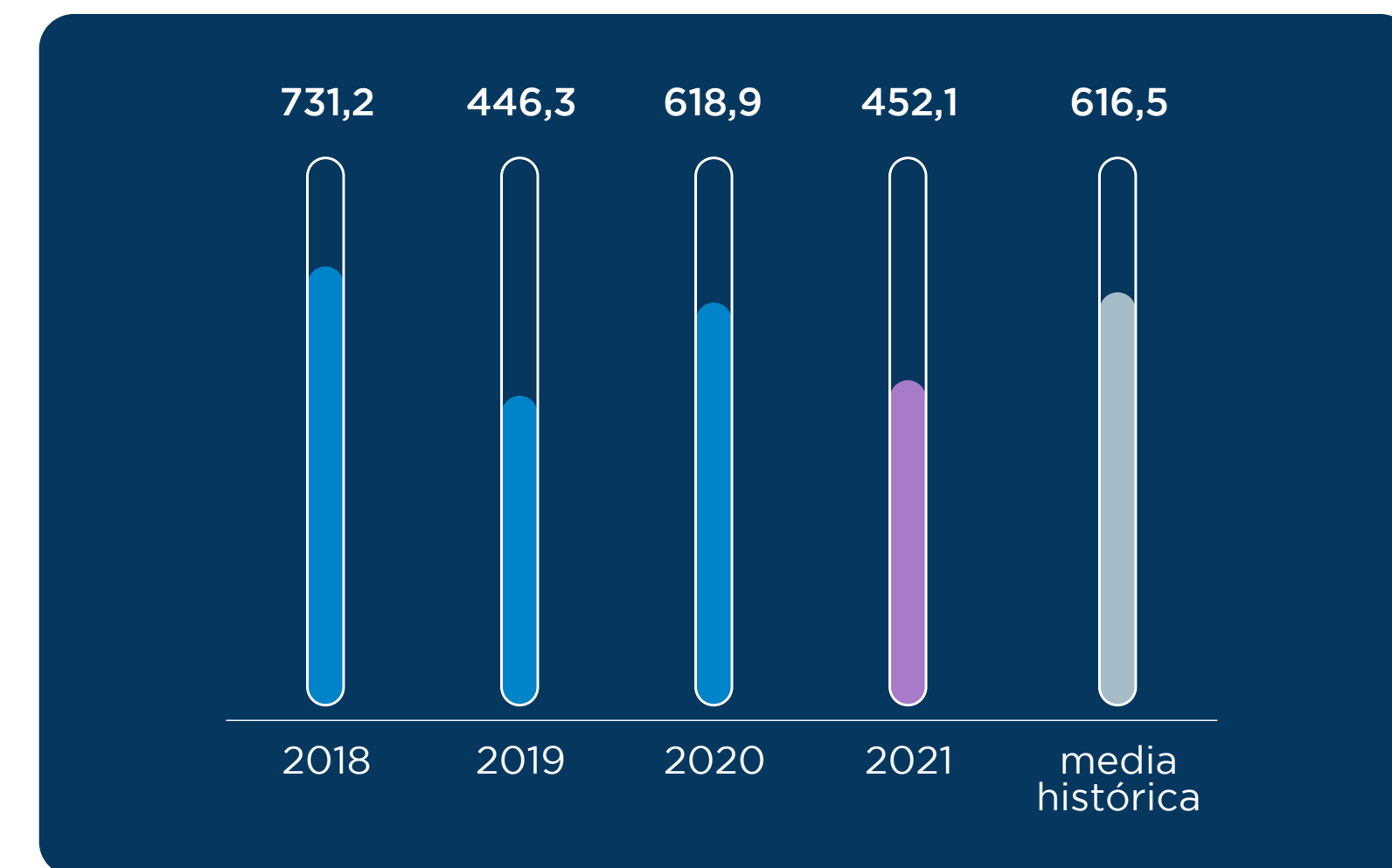
El carácter seco del año 2021 se ve reflejado también si consideramos las **precipitaciones de lluvia** en las presas de Canal que han sido significativamente inferiores a la media histórica.

Los **13 embalses** que gestionamos en Canal de Isabel II tienen una capacidad total de almacenamiento de **943,51 millones de metros cúbicos**, de los que el 62,4 % se localiza en la cuenca del río Lozoya. El principal embalse de esta región es el embalse de **El Atazar**, con una capacidad de almacenamiento superior a los 425 millones de metros cúbicos.

APORTACIONES NATURALES ACUMULADAS
(MILLONES DE METROS CÚBICOS EN AÑO NATURAL)



PRECIPITACIONES REGISTRADAS EN LOS EMBALSES DE CANAL
(LITROS POR M² ANUALES)



La **captación de aguas subterráneas**, como apoyo al abastecimiento de agua superficial, constituye un elemento clave en la gestión del sistema de abastecimiento durante los periodos de sequía o escasez hídrica, pudiendo aportar hasta 90 millones de metros cúbicos por año de explotación. Para garantizar este volumen disponemos de **78 pozos** en situación operativa.

Además, contamos con la posibilidad de **trasvasar agua** desde los embalses de San Juan, Picadas y Los Morales en la cuenca del río Alberche, y de los ríos Guadarrama y Sorbe mediante los azudes de Las Nieves y Pozo de Los Ramos. También desde el embalse de San Juan, podemos suministrar agua para su tratamiento en la ETAP de Rozas de Puerto Real y en la ETAP de Pelayos de la Presa. Por último, también podemos captar agua del río

Tajo para suministrarla a las redes una vez tratada en la ETAP del Tajo.

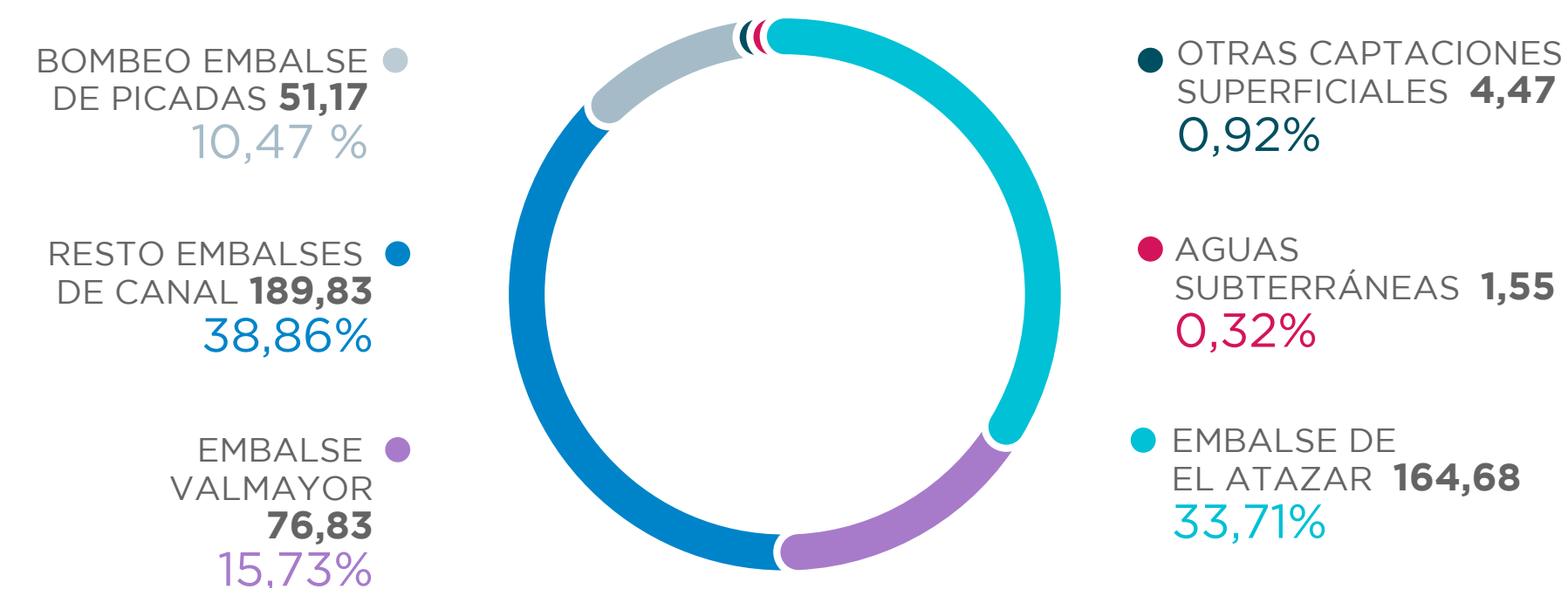
El volumen total de agua derivada para el consumo en 2021 ascendió a **488,53 millones de metros cúbicos**, un **1 % menos** que el promedio de los cinco años anteriores.

A partir de todas las posibilidades de captación descritas, Canal obtiene los recursos que posteriormente son

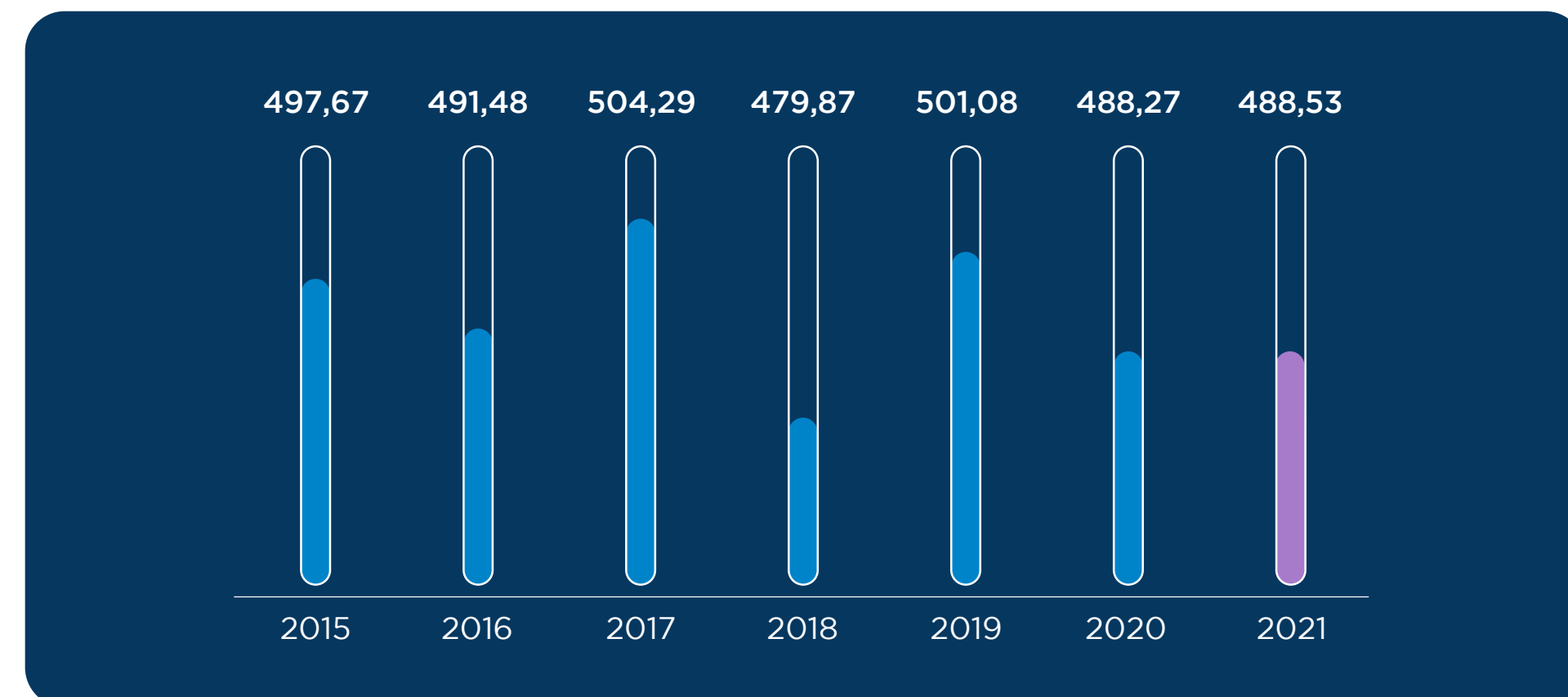
enviados a las plantas de tratamiento, a través de una red de grandes **canales y conducciones** de agua bruta que, al concluir 2021, tenían una longitud de 262 kilómetros.

Canal gestiona **14 estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)** con una capacidad nominal total para tratar 4,55 millones de metros cúbicos diarios.

ORIGEN DEL AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO EN 2021
(HM³ Y % DEL TOTAL)



AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO
(MILLONES DE M³ ANUALES)



ABASTECIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

En el viaje del agua desde las ETAP hasta el grifo del usuario, disponemos de una serie de instalaciones que aseguran el **mantenimiento del servicio**: las **grandes conducciones**, los **depósitos reguladores**, las **estaciones elevadoras de agua potable** y la **red de distribución** garantizan un servicio continuado, con la presión y calidad adecuadas. Las redes gestionadas por Canal en el año 2021 alcanzaban la longitud total de **17.787 kilómetros**.

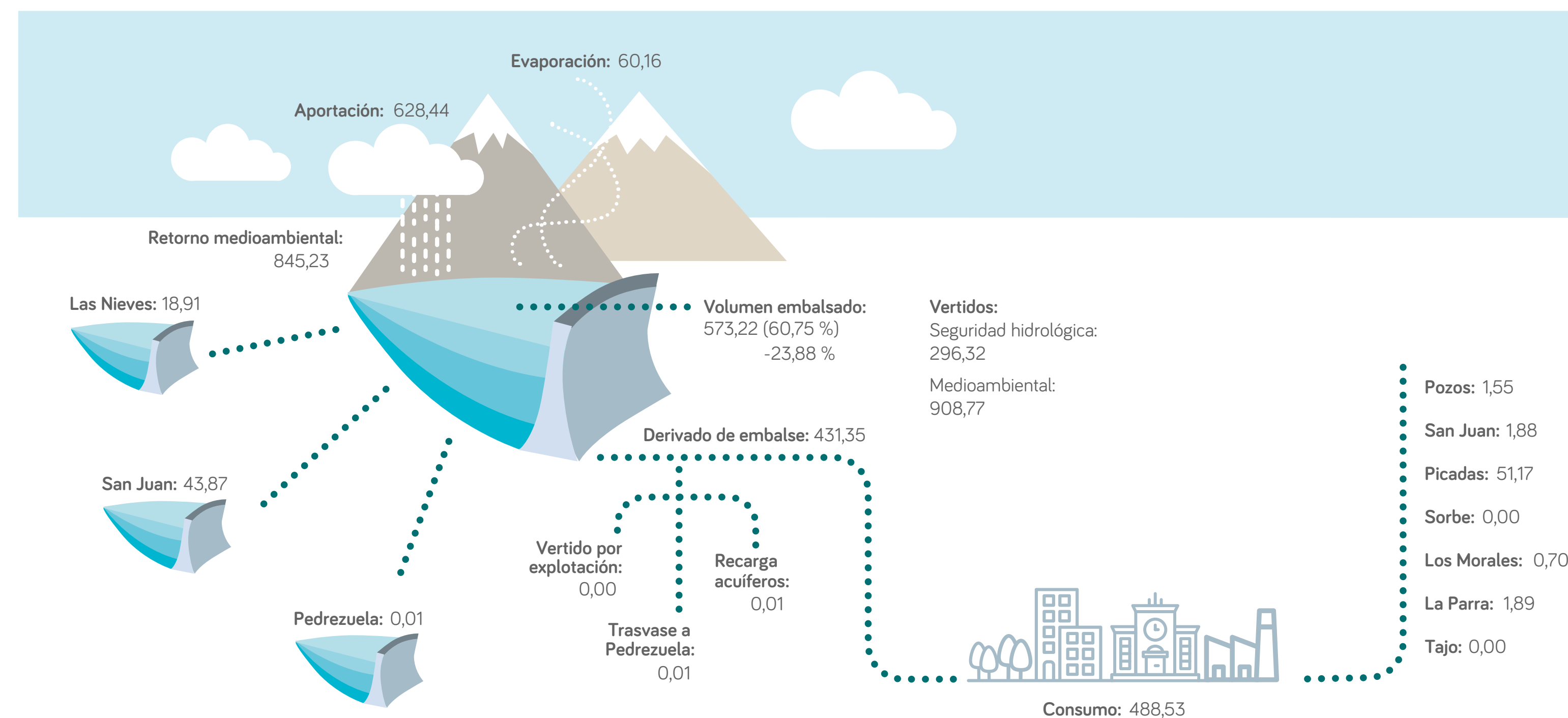
Los **depósitos reguladores** son recintos diseñados para almacenar el agua que abastece a la población. Actualmente gestionamos **34** de estos depósitos reguladores de **gran tamaño**, con una capacidad total de 3,3 millones de metros cúbicos, además de otros **294 depósitos reguladores** de menor capacidad distribuidos por toda la región.

Para tomar el agua de los correspondientes depósitos y elevarla a una cota superior, garantizando así

el suministro de agua en las zonas más altas, Canal cuenta con **22 grandes estaciones de elevación**

y **109 estaciones de elevación menores**.

ESQUEMA DEL ABASTECIMIENTO A LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2021
(DATOS EN MILLONES DE METROS CÚBICOS)





SANEAMIENTO: ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

La recogida de aguas residuales y de agua de lluvia y su transporte a las estaciones depuradoras es el objeto de las **redes de alcantarillado y drenaje urbano**. A 31 de diciembre de 2021, Canal realizaba el mantenimiento de estas redes en **135 municipios**, recogiendo así las aguas residuales de **5,76 millones de habitantes**.

La longitud de las redes municipales de saneamiento gestionadas asciende en total a **14.884 kilómetros**. A su vez, Canal gestiona **869 kilómetros de grandes colectores y emisarios supramunicipales**, conducciones que recogen y transportan las aguas residuales de los municipios hacia las EDAR correspondientes.

Otras importantes instalaciones que gestionamos son las **133 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)**, cuya misión es elevar las aguas residuales cuando su transporte hacia las EDAR no puede efectuarse por gravedad. Además, para evitar las inundaciones, así como retener las primeras aguas de lluvia que son las más contaminantes, contamos con **65 instalaciones denominadas tanques de tormenta y laminadores**, que suman una capacidad total de 1,48 millones de metros cúbicos.

SANEAMIENTO: DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Tras la recogida y transporte de las aguas residuales mediante los sistemas de alcantarillado de los pueblos y ciudades, tiene lugar su **depuración** antes de ser **vertidas a los cauces** naturales, bajo los estándares de calidad marcados por la Unión Europea y la legislación nacional, autonómica y local, o para **su posterior reutilización**.

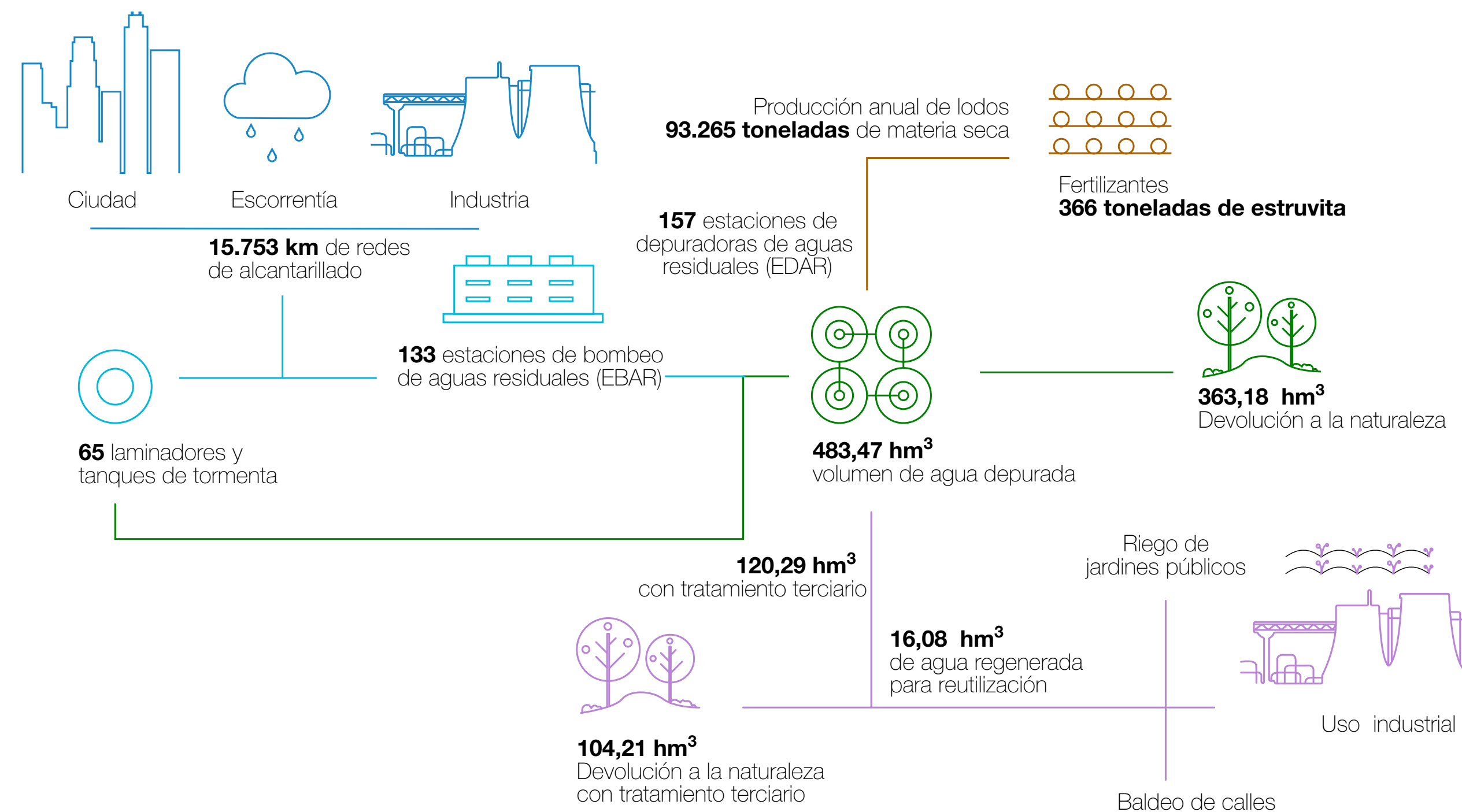
En Canal nos ocupamos de esta labor en todos los municipios de la Comunidad de Madrid y la localidad toledana de Ontígola (180 municipios en total) y disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad, eficiente y muy tecnificado. En 2021, las **157 estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)** de Canal, cuya capacidad nominal de tratamiento es de 16,66 millones de habitantes equivalentes, trataron y vertieron a cauce un total de **467,39 millones de metros cúbicos de aguas residuales** (104,21 de ellos con tratamiento terciario para contribuir a la mejora de la calidad de los ríos) y consiguieron eliminar el 95,82 % de los sólidos en suspensión,

el 97,28 % de la DBO5, el 92,69 % de la DQO, el 91,46 % del fósforo y el 65,73 % del nitrógeno que contenían.

Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2021 trataron otros **16,08 millones**

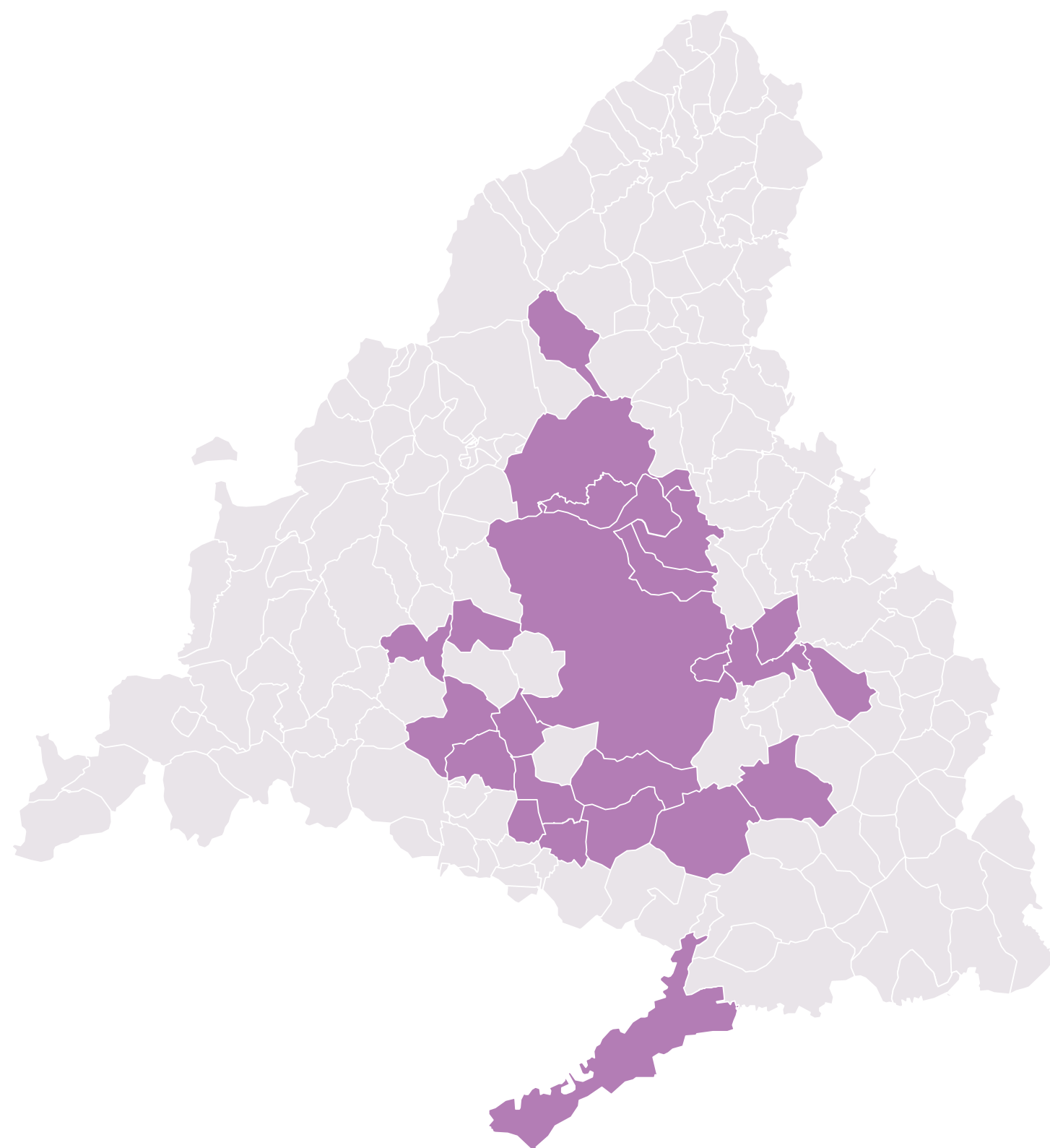
de metros cúbicos que fueron destinados a la **reutilización**.

ESQUEMA DEL SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2021



REGENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DEPURADAS PARA SU REUTILIZACIÓN

MUNICIPIOS CON SERVICIO DE REUTILIZACIÓN DE AGUA REGENERADA EN 2021



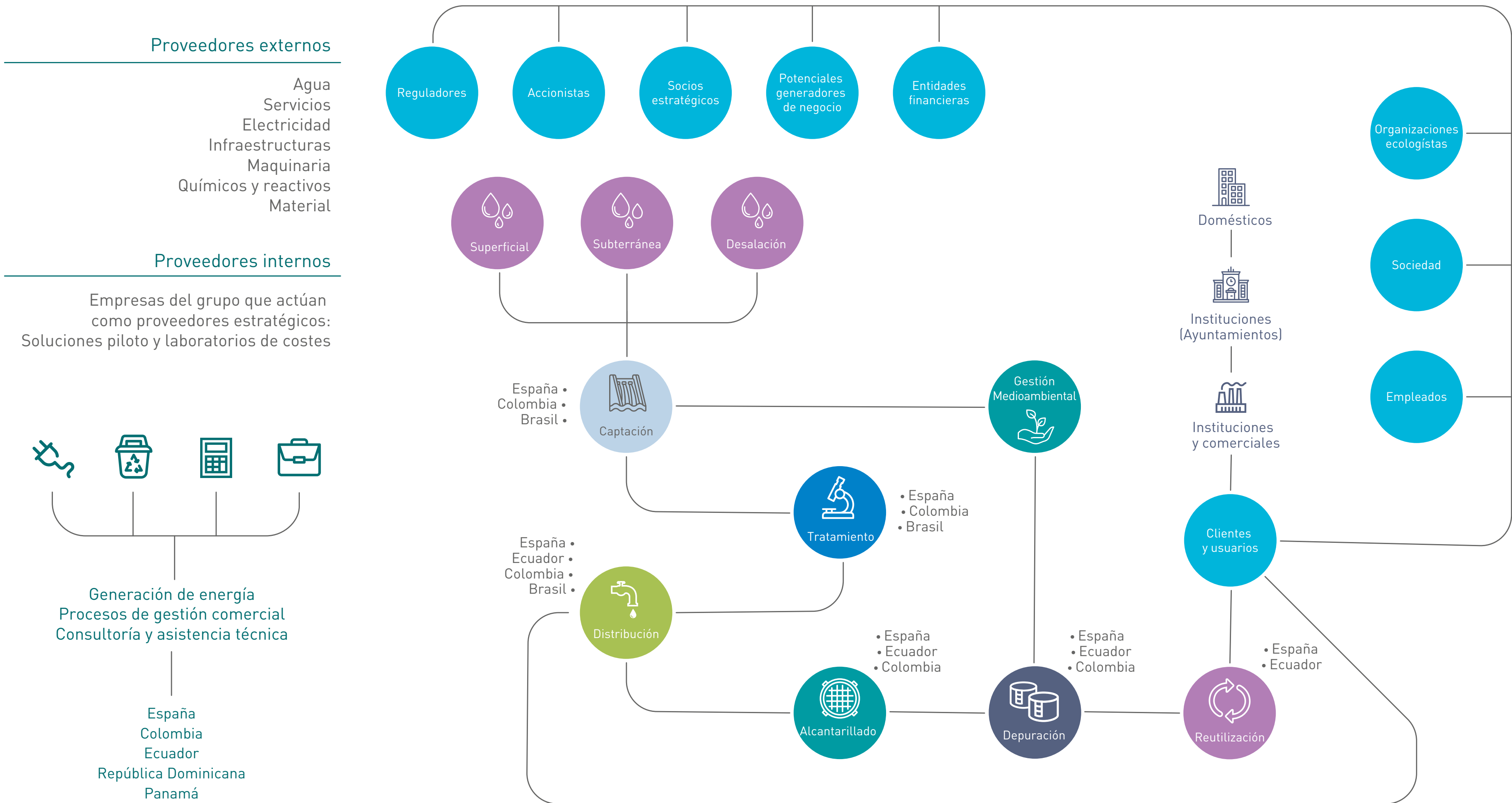
La **reutilización del agua** residual depurada es un componente esencial de la gestión integral del recurso porque contribuye al incremento neto de disponibilidad de agua en la región. Por ello, en los últimos años, hemos desarrollado a un ritmo creciente la actividad de distribución de agua regenerada para usos que no requieren agua potable, especialmente para el **baldeo de calles** y el **riego de parques públicos, campos de golf** e incluso para algunos **procesos industriales**.

Al cierre de 2021, contábamos con **33 plantas** de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para producir **más de 87.000 metros cúbicos diarios** y con **706 kilómetros** de redes de reutilización que suministraron **16,08 millones de metros cúbicos de agua** a los **26 municipios** que contaban con este servicio.

Con el agua regenerada producida por Canal se riegan actualmente **2.898 hectáreas** en **414 zonas verdes** de la región y **11 campos de golf** con una superficie total de **789 hectáreas**.

- | | | | | |
|-----------------|-------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| ALCOBENDAS | COSLADA | MECO | SAN FERNANDO DE HENARES | TORRES DE LA ALAMEDA |
| ALCORCÓN | FUENLABRADA | MIRAFLORES DE LA SIERRA | SAN MARTÍN DE LA VEGA | TRES CANTOS |
| ARANJUEZ | GETAFE | MÓSTOLES | SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES | VILLANUEVA DE LA CAÑADA |
| ARGANDA DEL REY | HUMANES DE MADRID | PARLA | TORREJÓN DE ARDOZ | VILLAVICIOSA DE ODÓN |
| ARROYOMOLINOS | MADRID | PINTO | | |
| COLMENAR VIEJO | MAJADAHONDA | RIVAS VACIAMADRID | | |

CADENA DE VALOR DE CANAL DE ISABEL II Y SU GRUPO EMPRESARIAL



1.4 ORGANIZACIÓN DE NUESTRA EMPRESA

La organización societaria y los órganos de gobierno de Canal de Isabel II responden a los requisitos derivados de su naturaleza jurídica como sociedad anónima desde su creación en junio de 2012.

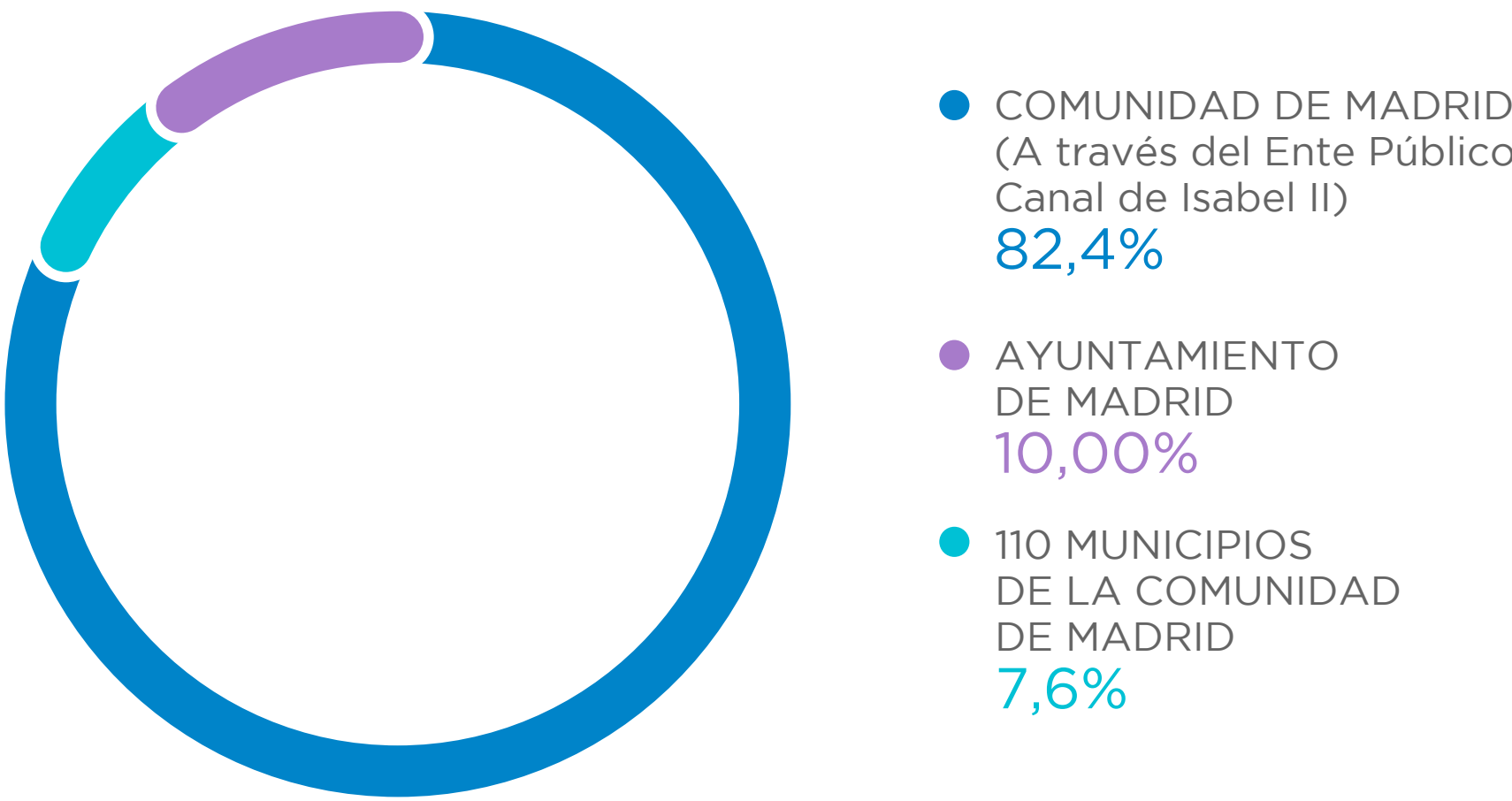
ACCIONISTAS

El **capital social** de la sociedad anónima Canal de Isabel II está representado por **1.074.032.000 acciones** ordinarias de **un euro de valor nominal** cada una.

La constitución de la Sociedad se autorizó mediante un acuerdo del **Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid del 14 de junio de 2012**. La entrega de las acciones a los 111 ayuntamientos accionistas de la sociedad se formalizó en diciembre de 2012, en cumplimiento de lo acordado con dichos ayuntamientos. Con la aprobación en 2018 de la Ley 8/2018* en el futuro podrán incorporarse nuevos ayuntamientos al accionariado.

Al cierre de 2021, los 111 municipios accionistas de Canal de Isabel II sumaban un total de **6.060.033 habitantes**, esto es, el **89,76 %** de la población de la Comunidad de Madrid (un 92,45 % si se excluye a Alcalá de Henares, no integrada en el sistema Canal).

ESTRUCTURA ACCIONARIAL DE CANAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2021



GRI
[102-5] [102-18]
[102-19] [102-20]
[102-22] [102-23]
[102-24] [102-25]
[102-26] [102-31]

* Ley 8/2018, de 26 de diciembre, de modificación de la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, para la garantía del carácter público de Canal de Isabel II.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los órganos rectores del gobierno corporativo de la Sociedad Canal de Isabel II son la **Junta General**, -de la que forman parte todos los accionistas de la empresa-, y el **Consejo de Administración**.

No pueden ocupar cargos en la Sociedad y, en su caso, ejercerlos las personas declaradas incompatibles en la medida y condiciones fijadas por la *Ley 14/1995, de 21 de abril, de la Comunidad de Madrid*, el artículo 213 del *Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital* y demás legislación que, en su caso, fuere de aplicación.

El **Consejo de Administración** celebra sus reuniones con carácter general una vez al mes y cuando se decide su convocatoria por su presidenta.

COMPOSICIÓN DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE 2021

D^a. Paloma Martín Martín
presidenta

D. Pascual Fernández Martínez
vicepresidente y consejero delegado

D. Mariano González Sáez
consejero dominical

D. Francisco Muñoz García
consejero dominical

D. Guillermo Hita Téllez
consejero dominical

D. Jaime Sánchez Gallego
consejero externo

D^a. Alicia Muñoz Lombardía
consejera independiente

D^a Isabel Aguilera Navarro
consejera independiente

D^a. Lourdes Vega Fernández
consejera independiente

D. Jaime García-Legaz Ponce
consejero independiente

D. Antonio Javier Cordero Ferrero
consejero independiente

D^a. María del Carmen Tejera Gimeno
secretaria no consejera

Aunque no somos una sociedad cotizada, sí somos emisores de valores no convertibles de renta fija en un mercado regulado. Además, una de las líneas de actuación prioritarias para nuestro Consejo de Administración es la de **potenciar el buen gobierno**, por lo que consideramos que el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV debe servir de documento orientador de nuestra actividad.

Al concluir 2021 contábamos con cinco consejeros independientes (el 41,7 % del total) lo que supone cumplir la **Recomendación** 17 del código de la CNMV que indica que, para las sociedades, que cuenten con un accionista que controla más del 30 % del capital social, como Canal de Isabel II S.A., el número de consejeros independientes debe representar, al menos, un tercio del total de consejeros.

Al cierre de 2021 las Comisiones del Consejo eran dos: la **Comisión de Auditoría** y la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, presididas y conformadas mayoritariamente por consejeros independientes.



**COMPOSICIÓN
DE LA COMISIÓN
DE AUDITORÍA:****Presidente:**

D. Jaime García-Legaz Ponce
(independiente)

Vocal:

D. Jaime Sánchez Gallego
(externo)

Vocal:

D. Antonio Javier Cordero Ferrero
(independiente)

La **Junta General de Accionistas** determina el número y nombra a los miembros del Consejo de Administración. Al concluir 2021 el número de consejeros era de once, además de una secretaria no consejera, existiendo una plaza vacante que está previsto que sea cubierta en enero de 2022.

**COMPOSICIÓN DE LA
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS
Y RETRIBUCIONES:****Presidenta:**

D^a. Isabel Aguilera Navarro
(independiente)

Vocal:

D. Antonio Javier Cordero Ferrero
(independiente)

Vocal:

D^a. Lourdes Vega Fernández
(independiente)

Vocal:

D^a. Alicia Muñoz Lombardía
(independiente)

Corresponden a la Junta de Accionistas, entre otras competencias legalmente atribuidas, **aprobar la gestión social, las cuentas, el Estado de Información No Financiera** (EINF) del ejercicio anterior y resolver sobre la **aplicación del resultado**. Desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II, en 2012, y hasta el año 2021 (incluyendo el dividendo a cuenta de 2021), se han repartido un total de

1.380,69 millones de euros: 1.137,68 correspondieron a la Comunidad de Madrid, 138,07 al Ayuntamiento de Madrid y 104,94 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de 40,10 euros por habitante en los 111 municipios accionistas.

A lo largo de 2021 se han celebrado tres juntas de accionistas, una ordinaria (el 27 de mayo) y dos extraordinarias (17 de febrero y 29 de julio). Los principales acuerdos adoptados en las tres juntas de accionistas fueron los siguientes:

- **Aprobación de las Cuentas Anuales Individuales** de la Sociedad (Balance; Cuenta de Pérdidas y Ganancias; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto; Estado de Flujos de Efectivo y Memoria) y el Informe de Gestión, correspondientes al ejercicio 2020.
- **Aprobación de las Cuentas Anuales Consolidadas** de la Sociedad y de su Grupo (Balance Consolidado; Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado; Estado de Flujos de Efectivo Consolidado, Memoria Consolidada)

e Informe de Gestión Consolidado (incluye el Estado de Información no Financiera), correspondientes al ejercicio 2020.

- **Aprobación del Estado de Información No Financiera** Consolidado incluido en el Informe de Gestión Consolidado de la Sociedad y de su Grupo, correspondiente al ejercicio 2020.
- **Aprobación de la gestión de los Administradores** de la Sociedad.
- Aprobación de la **Aplicación del Resultado**.
- La **remuneración de los administradores** con respecto a los ejercicios 2020 y 2021.
- El **nombramiento de una nueva consejera** (D^a. Isabel Aguilera).
- La **reelección del Auditor Externo de Cuentas** de la Sociedad y su Grupo (AUREN Auditores).
- La **fusión por absorción de la filiales HISPANAGUA, S.A.U, y Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.** por parte de Canal de Isabel II, S.A.

Puedes consultar los informes anuales de las comisiones de nombramientos y retribuciones y de auditoría, junto con el Informe Anual de Gobierno Corporativo en este enlace: <https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/accionistas>

REESTRUCTURACIÓN SOCIETARIA DEL GRUPO EN ESPAÑA

A lo largo de 2021, Canal ha iniciado el proceso de reestructuración societaria. Las juntas generales extraordinarias de accionistas celebradas el 17 de febrero y el 29 de julio aprobaron, respectivamente, las **fusiones por absorción de Hispanagua S.A.U y Canal de Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U.**, empresas filiales participadas al cien por cien por Canal de Isabel II. Se trata de dos procesos con los que estas sociedades han quedado extinguidas y la totalidad de sus activos, pasivos y restantes relaciones se han transmitido a Canal de Isabel II, que se ha subrogado en los derechos y obligaciones de las sociedades absorbidas. Este proceso **implica la integración en Canal de Isabel II de todos sus trabajadores**, además de todos sus bienes e inmuebles.

Hispanagua se constituyó como sociedad anónima en 1995, con el objeto de apoyar a Canal en la construcción, mantenimiento y explotación de infraestructuras relacionadas con la gestión del ciclo del agua, como pueden ser la ejecución de acometidas, instalación y renovación de contadores, la realización de varias tipologías de inspecciones e informes y la ejecución de reparaciones de red.

Canal de Comunicaciones Unidas se constituyó como sociedad anónima el 9 de junio de 1994 y presta servicio como gestor técnico integral del sistema de trunking digital TETRA de la Comunidad de Madrid. También presta servicio de consultoría y mantenimiento de infraestructuras de automatización y telecontrol de Canal, y de desarrollo de sistemas de información en el ámbito de las telecomunicaciones.

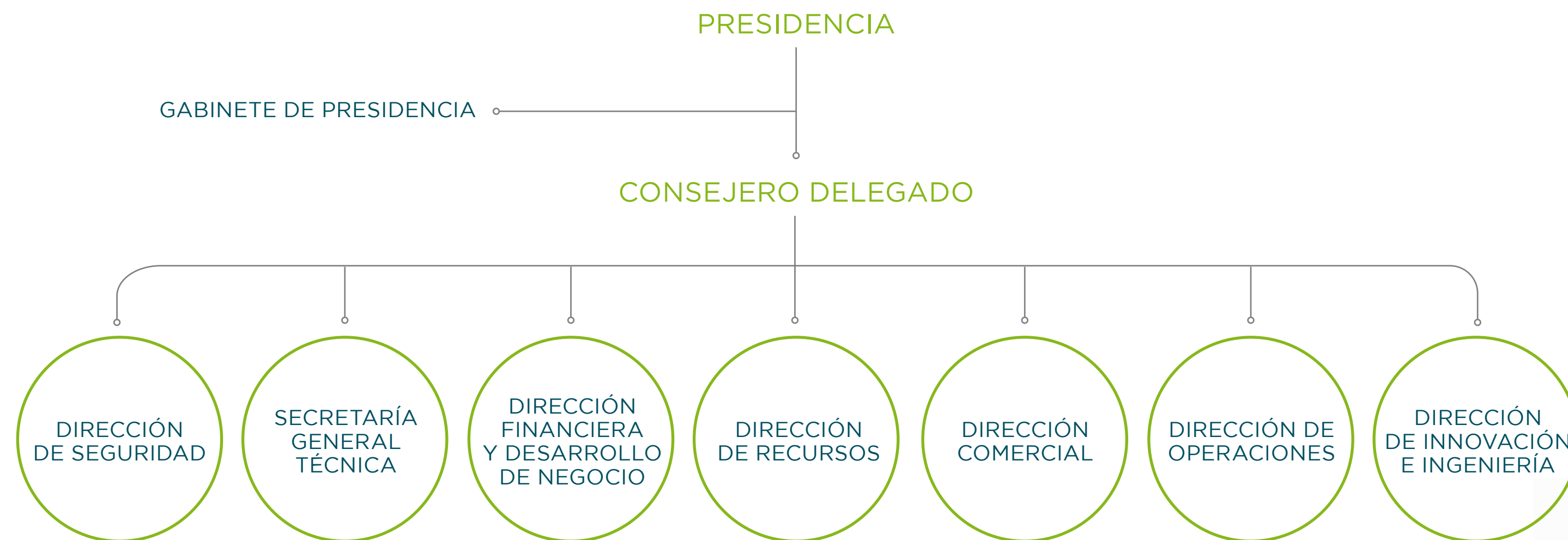
Canal de Isabel II venía cursando encomiendas de gestión para la realización de trabajos a ambas filiales, pero los plazos de ejecución de algunas de estas encomiendas ya habían finalizado y por razones de carácter legal no se podían prorrogar. La decisión de proceder a su incorporación supone no solo una racionalización, sino el refuerzo de Canal, mejorando su eficacia y eficiencia. De esta forma, se cumplirá con los presupuestos de racionalidad, eficacia y eficiencia que deben presidir el sector público empresarial, suponiendo la fusión importantes ahorros al suprimir costes que no aportan valor añadido y que son necesarios al mantener las sociedades separadas.

Estas decisiones, junto con la absorción de la sociedad **Hidráulica Santillana** (aprobada por el Consejo de Administración en noviembre de 2021), consolidan la nueva gestión que se está llevando a cabo en Canal de Isabel II, basada en la profesionalización del Consejo de Administración y la racionalización de la estructura societaria.

ORGANIZACIÓN Y ALTA DIRECCIÓN

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de diversas direcciones, y áreas.

Al concluir el año 2021, el organigrama vigente a nivel de direcciones era el siguiente:



Canal cuenta con un **Comité de Dirección**, presidido por el **Consejero Delegado** y formado por los **directores**, que se reúne periódicamente para resolver las cuestiones relevantes que afectan a la

empresa en cualquier materia (análisis de información económica, estratégica, operativa, comercial y/o ambiental), así como para tratar cualquier otro asunto sustancial a propuesta de sus miembros.

El **Comité de Dirección** habitualmente informa a la presidenta del Consejo de cuantas cuestiones relevantes puedan afectar a la actividad de la Sociedad.

Puedes consultar más información sobre nuestra organización y los miembros del Comité de Dirección de Canal de Isabel II en este enlace: <https://www.canaldeisabelsegunda.es/web/site/quienes-somos>

OTROS COMITÉS Y COMISIONES

Como ya se ha señalado, la **Comisión de Auditoría** está compuesta por tres consejeros, todos independientes o externos. La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** cuenta con cuatro consejeros independientes.

Adicionalmente a las comisiones mencionadas, Canal celebra periódicamente diferentes comités compuestos por miembros de la alta dirección. En ellos se tratan temas de diversa índole como la **Comisión de Gestión del Abastecimiento**, el **Comité de Energía**, el **Comité de Sistemas de Información** o el **Comité de Seguimiento del Plan Estratégico**, entre otros.



SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

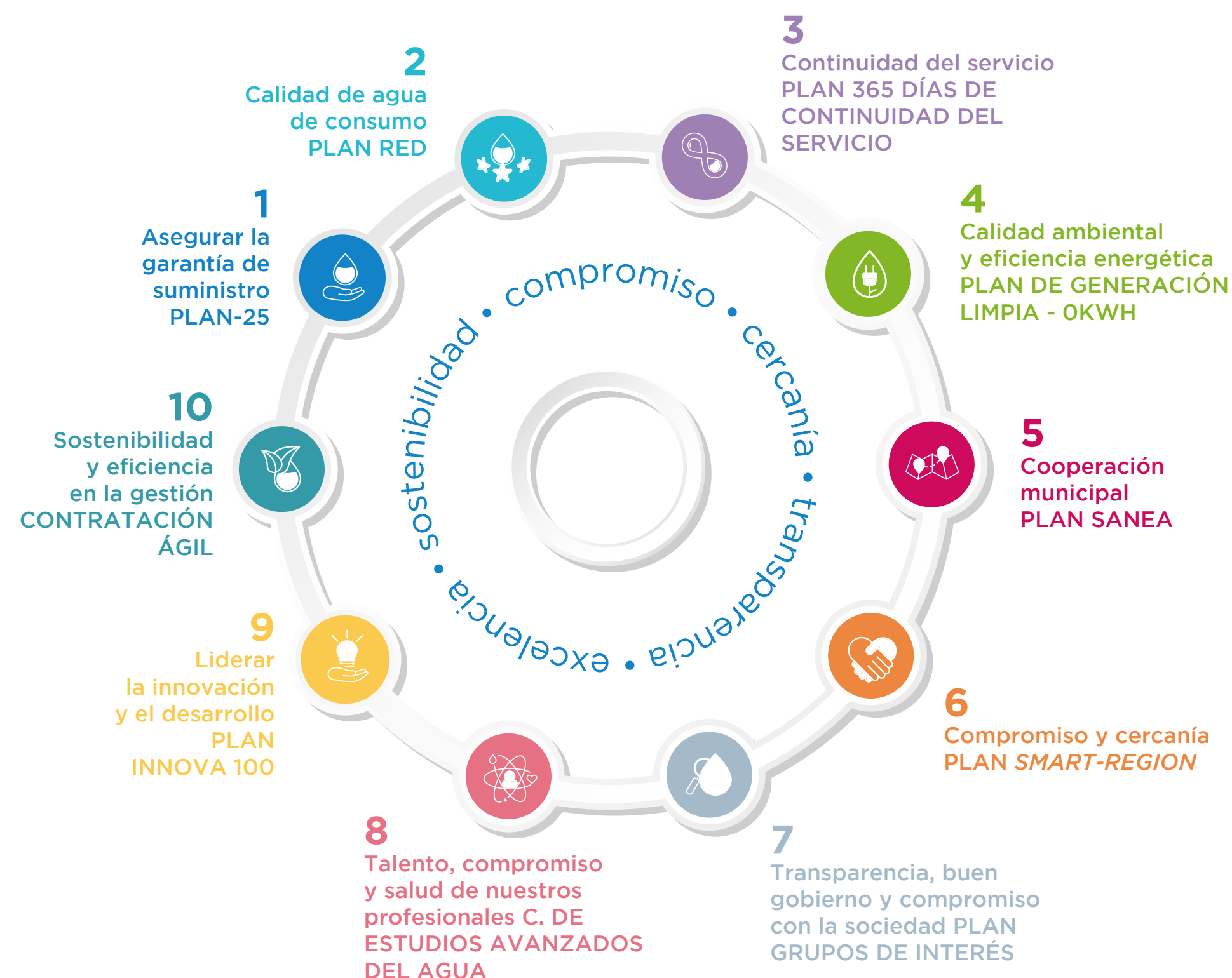
El **Plan Estratégico de Canal 2018-2030** es una herramienta viva y necesariamente flexible, palanca de la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa para, entre otros, lograr el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Gracias al **carácter participativo** del mismo desde su diseño y creación, así como a la mejora constante a la que está abierto, nuestro Plan dispone de un sistema de seguimiento y control de los resultados trimestral, así como de un proceso continuo de revisión estratégica, que implica a toda nuestra organización.

La implantación del Plan Estratégico supone la puesta en marcha de **proyectos transversales** que implican a profesionales de distintas áreas de nuestra empresa, por lo que, a la estructura formal y jerárquica de Canal, se superpone una estructura transversal ad hoc encargada de la puesta en marcha de los planes y acciones de cada línea estratégica.

Cada una de las **10 líneas estratégicas** está dirigida por un miembro del Comité de Dirección y coordinada por un Coordinador de Línea, que lidera a su vez a los responsables de los planes y de las acciones específicas asociados a su línea. Adicionalmente, la **Oficina de Implantación y Seguimiento de la Estrategia**, un equipo interno constituido específicamente con la misión de impulsar, coordinar y facilitar la ejecución de los planes y acciones, realiza el seguimiento de todos los objetivos de las líneas y planes además de apoyar la toma de decisiones.

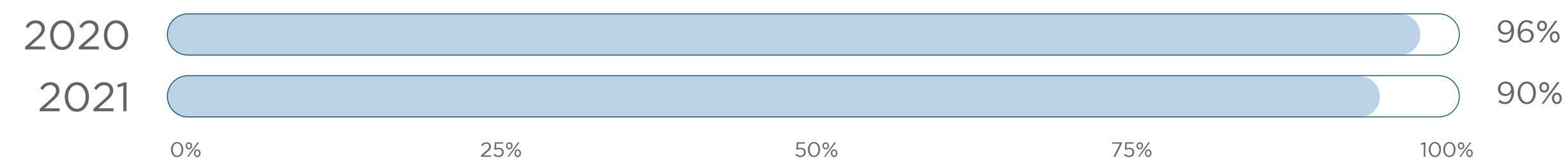
Por otra parte, continuando con el carácter participativo del Plan y para seguir manteniendo un esquema de trabajo que favorezca el contraste con la sociedad, durante 2021 hemos actualizado la **matriz de materialidad**. Gracias al estudio llevado a cabo, hemos podido analizar y avanzar en un modelo que sirva de punto de encuentro entre Canal y los distintos colectivos sociales y profesionales.

ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CANAL DE ISABEL II 2018-2030



CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

CUMPLIMIENTO DE CADA LÍNEA ESTRATÉGICA

**LE01 - ASEGURAR LA GARANTÍA DE SUMINISTRO**

100%

**LE02 - GARANTIZAR LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO**

100%

**LE03 - FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

100%

**LE04 - IMPULSAR LA CALIDAD AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA**

95%

**LE05 - DESARROLLAR LA COOPERACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

98%

**LE06 - REFORZAR EL COMPROMISO Y LA CERCANÍA CON EL USUARIO**

59%

**LE07 - POTENCIAR LA TRANSPARENCIA, EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

100%

**LE08 - FOMENTAR EL TALENTO, COMPROMISO Y SALUD DE NUESTROS TRABAJADORES**

74%

**LE09 - LIDERAR LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO**

93%

**LE010 - ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN**

80%

0% 25% 50% 75% 100%

1.5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Canal de Isabel II consideramos esencial mantener un contacto continuo con nuestros grupos de interés. Con ellos, y gracias en parte a su participación directa durante todo el proceso de diseño del Plan Estratégico, asumimos cotidianamente compromisos específicos que concebimos como parte de nuestra responsabilidad como empresa pública. Entre nuestros principales grupos de interés, se encuentran:

- Los **organismos reguladores:** la Unión Europea, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, la Confederación Hidrográfica del Tago y el Ministerio de Sanidad.
- El **Gobierno de la Comunidad de Madrid, la Asamblea de la Comunidad de Madrid** y los cinco grupos parlamentarios en ella representados (PSOE, PP, Más Madrid, VOX y Unidas Podemos).
- Nuestros **accionistas:** la Comunidad de Madrid y los 111 ayuntamientos que forman parte de nuestro accionariado.
- Los **clientes y usuarios:** ayuntamientos de los municipios a los que servimos, así como los clientes y usuarios domésticos, comerciales e industriales; los grandes clientes como urbanizaciones o comunidades de propietarios.
- Los **socios de negocio:** los empleados de nuestra empresa, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- Otras **empresas de nuestro sector** con las que colaboramos, así como las asociaciones del sector en las que participamos de forma activa (AEAS, AGA, EUREAU, EBC e IWA).
- La **sociedad** en general, con especial interés en determinados sectores y agentes de esta, como son:
 - > La comunidad escolar (docentes y alumnos) con los que nos relacionamos a través de las actividades de Canal Educa.
 - > Los medios de comunicación y los creadores de opinión.
 - > La comunidad científica y las entidades enfocadas en la innovación.
 - > Los analistas empresariales y los expertos de nuestro sector.
 - > Los gestores y responsables de la protección y mejora de nuestro entorno medioambiental.
 - > Otras entidades de cariz social (las ONG, fundaciones y entidades con las que colaboramos).

1.5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La frecuencia con la que interactuamos con los distintos grupos de interés es la siguiente:

- **Clientes y usuarios:** además del envío bimestral de la factura, tenemos un contacto muy fluido a través de nuestro centro de atención al cliente y de campañas telefónicas. Adicionalmente, contamos con una encuesta de satisfacción de clientes en la que se contacta con ellos para conocer su opinión sobre nuestros servicios.
- **Empleados:** mantenemos una relación permanente con los empleados a través del contacto personal y de las nuevas tecnologías. Una muestra notable de ello es la actualización diaria de la intranet Canal&Tú en Canal de Isabel II, en la que se incluyen todas las novedades que afectan a la vida diaria de la empresa. Además, se mantienen reuniones constantes con los representantes de los trabajadores a través del Comité de Empresa o en otros foros temáticos como las reuniones en materia de formación, horas extraordinarias o el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Proveedores:** también mantenemos un contacto constante y fluido con nuestros proveedores. Diariamente, a través de sus consultas telefónicas, por correo electrónico y por la web, la gestión de ofertas, pedidos menores y reclamaciones a través de nuestro sistema web SRM y de nuestra ERP SAP, además del trato directo que necesariamente tiene cada uno de los servicios que trabajan con ellos. Anualmente, contactamos con nuestros proveedores a través de la circularización de saldos necesaria para la auditoría de cuentas anuales, y también al realizar la encuesta anual de satisfacción.
- **Accionistas:** la Junta General es convocada por el órgano de administración (Consejo) cuando lo considera conveniente para los intereses sociales. La Junta General ordinaria, previamente convocada al efecto, se reúne dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio para, en su caso, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.




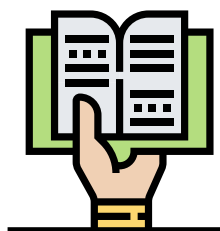

- Con el **resto de nuestros grupos de interés** (reguladores, socios estratégicos o la sociedad en general), la relación es continua, constante y cada vez más intensa. Nuestra intención es continuar ahondando en la fluidez de la relación con todos nuestros grupos de interés, intensificando el contacto con ellos. Tenemos la convicción de que solo lograremos la consecución de nuestros objetivos si trabajamos en una misma dirección.

Para abrir dicha participación iniciada en 2018 hemos seguido realizando grupos de debate (focus groups) y varias entrevistas para conocer su opinión y las expectativas que tienen con respecto a la empresa.

Para potenciar una comunicación fluida con los grupos de interés, Canal de Isabel II utiliza también los canales de comunicación que tenemos a nuestro alcance para conocer y atender las demandas y consultas de la sociedad en los ámbitos económico, medioambiental y social.



MAPA DE CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS COMUNES UTILIZADOS POR CANAL DE ISABEL II

CANAL DE COMUNICACIÓN		COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA	
	Personal o presencial	Reuniones. Formación y sensibilización. Actividades de ocio y deporte para los empleados y sus familias	Oficinas centrales de la empresa Centro de atención al cliente. Servicio de atención al cliente. Visitas organizadas a las instalaciones. Campañas educativas (Canal Educa)	Áreas recreativas y de deporte. Participación y organización de congresos, foros y otros encuentros. Actividades de la Fundación Canal. Junta General de Accionistas. Oficina de atención al accionista.
	Teléfono, fax, correo	Teléfono, fax, correo ordinario. Buzón de sugerencias.	Teléfono de atención al cliente. Teléfono de atención a proveedores.	Teléfono de contacto de las iniciativas educativas. Mensajes en la factura.
	Internet	Web corporativa e Intranet. Espacio online Canal Contigo.	Oficina virtual de atención al cliente. Página web de la empresa. Portal de transparencia. Portal del accionista. Página web de Canal Educa. Página web de Canal Voluntarios. Página web de la Fundación Canal.	Canal en YouTube. Canal en Instagram. Canal en LinkedIn. Perfil en Facebook Redes sociales de la Fundación Canal Aplicación móvil de Canal de Isabel II para Android y iOS.
	Publicaciones /Informes técnicos	Informes y comunicados internos. Revista Canal&tú.	Envío de información personalizada a los clientes. Informe de Sostenibilidad de Canal de Isabel II. Revista Canal&tú	Publicaciones de la empresa. Publicaciones de la Fundación Canal. Cuadernos de I+D+i
	Medios: TV, prensa, radio y medios digitales		Notas de prensa. Convocatorias a los medios. Sala de prensa en la web.	Campañas de concienciación dirigidas a la población. Blog de Canal de Isabel II



2

nuestro desempeño en 2021
y los retos en la década de la acción

2. NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021 Y LOS RETOS EN LA DÉCADA DE LA ACCIÓN

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030** están presentes en nuestra gestión desde la puesta en marcha del Plan Estratégico en el año 2018 y marcarán hasta el año 2030, la hoja de ruta de Canal para cumplir su estrategia y poder abordar los retos que actualmente plantea la gestión de un recurso básico para la vida como es el agua.



Durante 2021, el COVID-19 ha seguido afectando a nuestra operación, pues hemos tenido que ajustar y adaptar algunos de nuestros objetivos a las nuevas condiciones provocadas por la pandemia. Si bien lo sucedido no ha afectado a los principales indicadores que establecimos para lograr en el año 2030, Canal tiene el gran reto en esta **década de la acción**, tal y como la ha denominado Naciones Unidas, de consolidarse como una empresa ejemplar en lo que al desarrollo sostenible se refiere, poniendo en marcha todas las acciones y medidas planificadas de acuerdo a su Plan Estratégico 2018-2030, que se encuadran en los ámbitos de la **economía circular**, la lucha contra el **cambio climático**, la protección de la **biodiversidad** y el cuidado del **medio ambiente**, entre otros.

En este sentido, y siguiendo la línea del informe anterior (correspondiente al ejercicio 2020), en este apartado del informe mostraremos los avances logrados en los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible, agrupando en ellos los temas más relevantes para los grupos de interés de Canal. Por este motivo, y para generar y aprovechar el mayor impacto posible, desde 2020 analizamos y valoramos junto a nuestros grupos de interés cuáles son los **objetivos prioritarios** para la compañía. En este análisis de materialidad, además, hemos tenido en cuenta el impacto significativo que la pandemia de la COVID-19 ha originado no solo en las operaciones de Canal en la Comunidad de Madrid, sino en el resto del territorio nacional donde estamos presentes, así como en el resto de los países de Latinoamérica

que también han sido gravemente sacudidos por la pandemia.

Gracias a la revisión de nuestra **matriz de materialidad** en 2021, presentamos en los siguientes apartados el desempeño de Canal para cada uno de los ODS en un ejercicio de transparencia y comunicación de una empresa comprometida con el medio ambiente, el crecimiento económico y la generación de valor social en todos los lugares donde operamos.

Los grupos de interés son decisivos para que la consecución de los ODS sea real y efectiva. Gracias a la participación en grupos de trabajo con otras empresas del sector a escala europea, así como a la celebración de talleres con los propios empleados, hemos actualizado nuestra matriz de materialidad de acuerdo con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** considerando aquellos sobre los que tenemos un mayor impacto.

El papel del agua como el gran acelerador en el camino hacia el cumplimiento de los ODS contribuye de manera integral al desarrollo sostenible del resto de ejes de

actuación por su impacto en la higiene, la salud, la educación, la igualdad, el modo de vida y la alimentación. El agua es un recurso vital para el

desarrollo sostenible y por este motivo se ha convertido en uno de los pilares que sostiene la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La estrategia de Canal en la Comunidad de Madrid para cumplir con la Agenda 2030 de Naciones Unidas va más allá del logro de los

MATRIZ DE MATERIALIDAD DE CANAL DE ISABEL II (REV. 2021)



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con la propia actividad de Canal. Como empresa pública que presta un servicio esencial y gracias a la transversalidad del agua con el resto de ODS, desde el primer momento, Canal de Isabel II estableció una interconexión con los 17 ODS a través del despliegue de las 10 líneas estratégicas de su Plan 2018-2030, trabajando conjuntamente y siguiendo las directrices de la Comunidad de Madrid.

Gracias al esfuerzo en las 10 líneas de trabajo del Plan Estratégico, se pueden conectar los 17 objetivos de manera transversal, a través de los más de 45 planes y 100 acciones que se han ido implementando. Todos los avances se monitorizan trimestralmente gracias a los más de 50 indicadores que se han desarrollado para medir el grado de cumplimiento, alineados con los indicadores de Naciones Unidas para la Agenda 2030.

Esta medición de la contribución de Canal a los ODS se lleva a cabo a través de una herramienta de seguimiento propia que permite consultar en tiempo real el grado de



cumplimiento de cada ODS en función de los indicadores de desempeño asociados.

Todos los resultados se publican en la página web de Canal trimestralmente, y se elaboran informes con los principales logros y avances de cada una de las acciones que comprenden el Plan Estratégico de Canal. Además, este compromiso con los ODS se traduce también en una parte de la retribución personal de los empleados de Canal, ya que está ligado al cumplimiento de los objetivos de estos planes.

Hemos establecido las metas y objetivos para cada uno de los ODS, seleccionando para su seguimiento los indicadores adecuados que forman parte del **Plan Estratégico 2018-2030** de Canal. Todo este proceso culmina con la comunicación periódica de los resultados trimestrales de avance para cada uno de los objetivos. Estos resultados están disponibles en nuestra [página web](#).

Como se ha comentado anteriormente, la irrupción del **COVID-19** supuso un **desafío adicional** inesperado

que desde el inicio afrontamos con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores además de asegurar el suministro de agua a todos los madrileños. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, esta situación **ha reforzado todavía más la importancia de objetivos** de desarrollo sostenible como el de **Salud y Bienestar (ODS #3)** o el de **Agua limpia y saneamiento (ODS#6)**. Por ello, no solo se han adoptado todas las medidas necesarias para garantizar el servicio durante estos meses, sino que se han implementado también nuevas actuaciones como el **sistema de alerta temprana VIGÍA** para la detección del virus en las aguas residuales de la

Comunidad de Madrid con 289 puntos de muestreo repartidos por la red de saneamiento, el mayor despliegue de este tipo en nuestro país. Esta herramienta fue presentada en marzo de 2021 en la Asamblea General de Naciones Unidas y su experiencia será exportada a otros países como Perú.

En definitiva, Canal de Isabel II afronta esta década desde la responsabilidad de hacer realidad la Agenda 2030, aunando esfuerzos para acelerar el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello, presentamos a continuación los resultados de Canal durante 2021 para cada uno de los ODS.



ODS 6 (AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO): EL AGUA COMO GRAN ACELERADOR DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La principal responsabilidad de Canal de Isabel II es asegurar el abastecimiento de agua actual y futuro a todos nuestros usuarios. Para ello, necesitamos contar con infraestructuras y herramientas adecuadas que nos permitan gestionar el recurso de una forma eficiente y sostenible.

GARANTIZANDO EL ACCESO DE TODOS LOS MADRILEÑOS A UN RECURSO DE CALIDAD

Lograr la máxima eficiencia y seguir prestando servicios de calidad y sostenibles en el tiempo es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos. Como consecuencia del cambio climático, previsiblemente cada vez serán más frecuentes las situaciones de escasez del recurso y «estrés hídrico» en España.

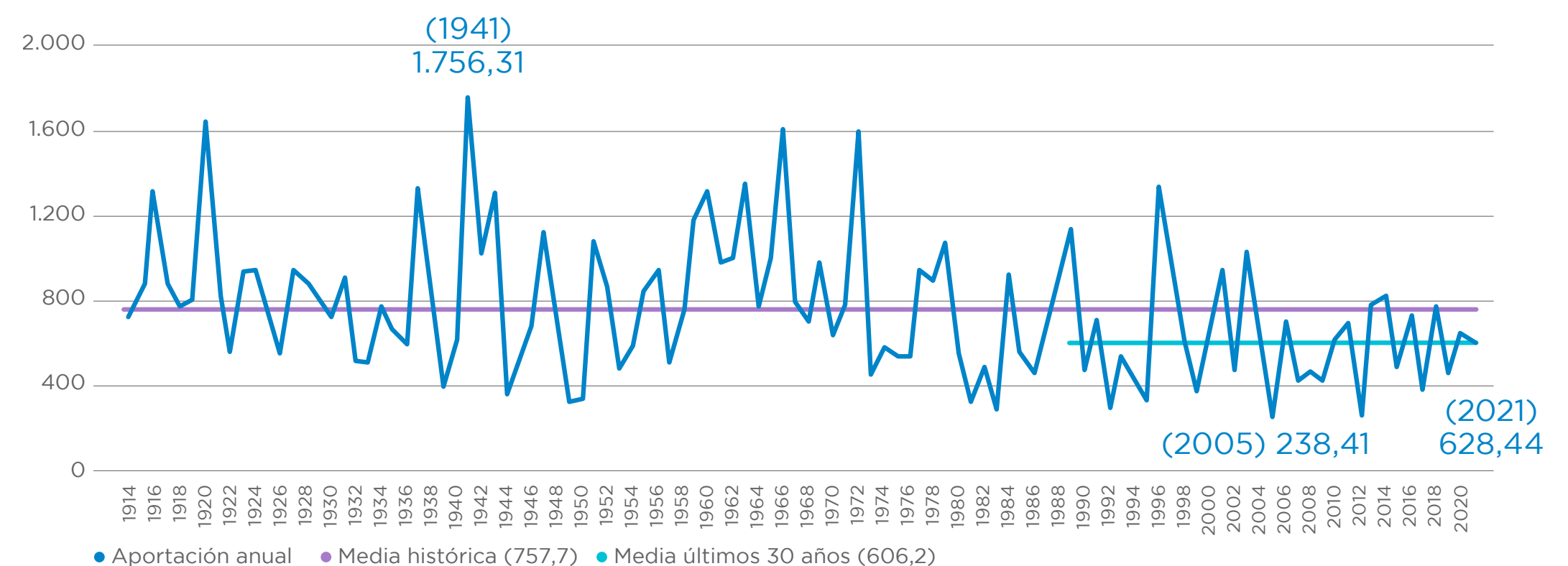
En el caso de la Comunidad de Madrid, ya estamos sufriendo alguno de estos riesgos. Así lo pone de manifiesto, por ejemplo, la reducción de más del 20 % de las aportaciones medias de agua a nuestros embalses en los últimos

treinta años respecto de la media histórica desde 1914.

A pesar de las menores aportaciones, en los últimos dieciséis años, Canal ha sabido hacer frente a un gran incremento poblacional con la misma

capacidad de embalse. Nuestra población abastecida en la Comunidad de Madrid ha pasado de 5,74 millones de habitantes en el año 2005, a 6,54 millones de habitantes en 2021; esto supone un incremento superior al 14 % en esos dieciséis años.

APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES DE CANAL (1914-2021)
(MILLONES DE M³ ANUALES)

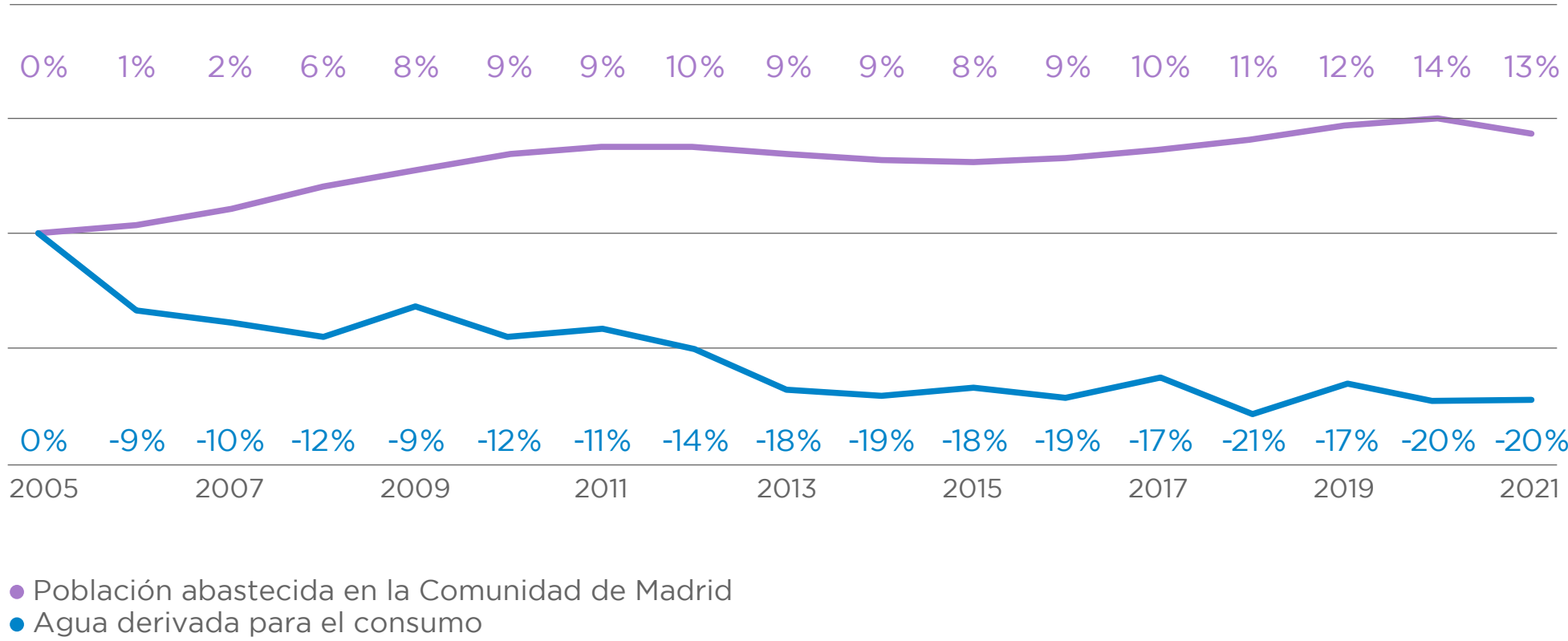




Afrontar este reto supone actuar en varias vías buscando soluciones con la captación de recursos alternativos y nuevas infraestructuras, con políticas de fomento del ahorro de consumo,

con una mayor eficiencia en la gestión del recurso y con la extensión del suministro de agua regenerada para usos compatibles.

EVOLUCIÓN DEL USO DEL RECURSO (AGUA DERIVADA) Y LA POBLACIÓN ABASTECIDA 2005-2021
(INCREMENTO EN % RESPECTO AL AÑO 2005)



FUENTES DE SUMINISTRO ALTERNATIVAS

En el ámbito del abastecimiento, nuestro objetivo es contar con más recursos que nos permitan mitigar el efecto del **descenso de las aportaciones naturales** y, por otra parte, disponer de instalaciones que nos permitan operar con suficiente flexibilidad desde las diferentes fuentes de suministro de que disponemos.

Entre dichos recursos, destaca nuestra capacidad de poder **trasvasar agua** desde los embalses de Picadas, San Juan y, en mucha menor medida, Los Morales en la cuenca del Alberche, donde contamos con las correspondientes concesiones.

También contamos con la posibilidad de explotar las **aguas subterráneas** a través de la explotación de 78 pozos, una reserva estratégica fundamental para situaciones de sequía. Nuestros

pozos explotan el **Acuífero del Cretácico carbonatado** de Torrelaguna (Madrid) y, fundamentalmente, el **Acuífero del Terciario Detrítico** de la Cuenca de Madrid (uno de los más importantes de la Península Ibérica) en el que disponemos de **pozos de hasta 800 metros de profundidad**.

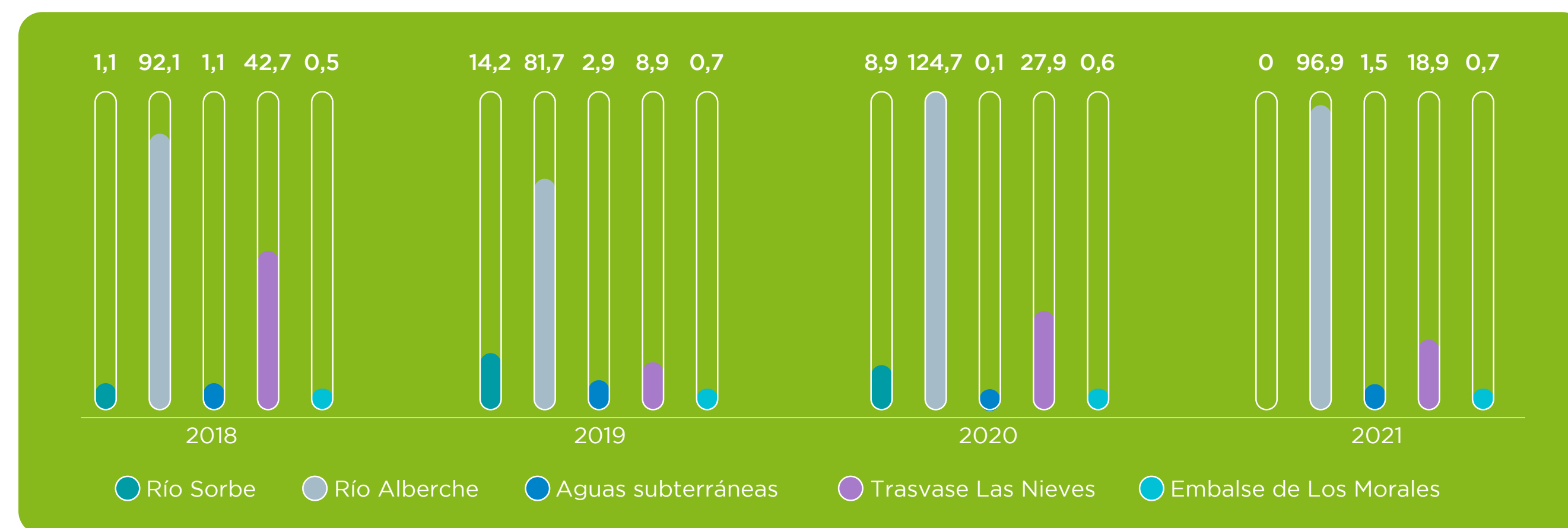
Por otra parte, en los últimos años se ha potenciado el aprovechamiento del **río Guadarrama**, trasvasando agua al embalse de Valmayor mediante

el azud de Las Nieves. Contamos también con la posibilidad de obtener agua del río Sorbe utilizando el azud del Pozo de los Ramos, que comunica con el canal del Jarama.

Por último, la **ETAP del Tajo**, nos permite desde 2010 poner a disposición de los madrileños, en caso necesario, de recursos de dicho río, gracias a las tecnologías más avanzadas de ósmosis inversa y ultrafiltración.

Todas estas posibilidades junto con la **comunicación entre los sistemas** de abastecimiento de la Comunidad de Madrid nos dotan de una gran flexibilidad en la operación y potencian nuestra capacidad de garantizar la disponibilidad de agua para los usuarios. En 2021, un año seco, el volumen derivado de otras captaciones ha sido de 57,19 millones de metros cúbicos, lo que ha supuesto un 22 % menos respecto al año 2020.

UTILIZACIÓN DE RECURSOS ALTERNATIVOS A LOS EMBALSES DE CANAL
(MILLONES DE METROS CÚBICOS ANUALES)



PLAN DE REUTILIZACIÓN: UNA ALTERNATIVA REAL

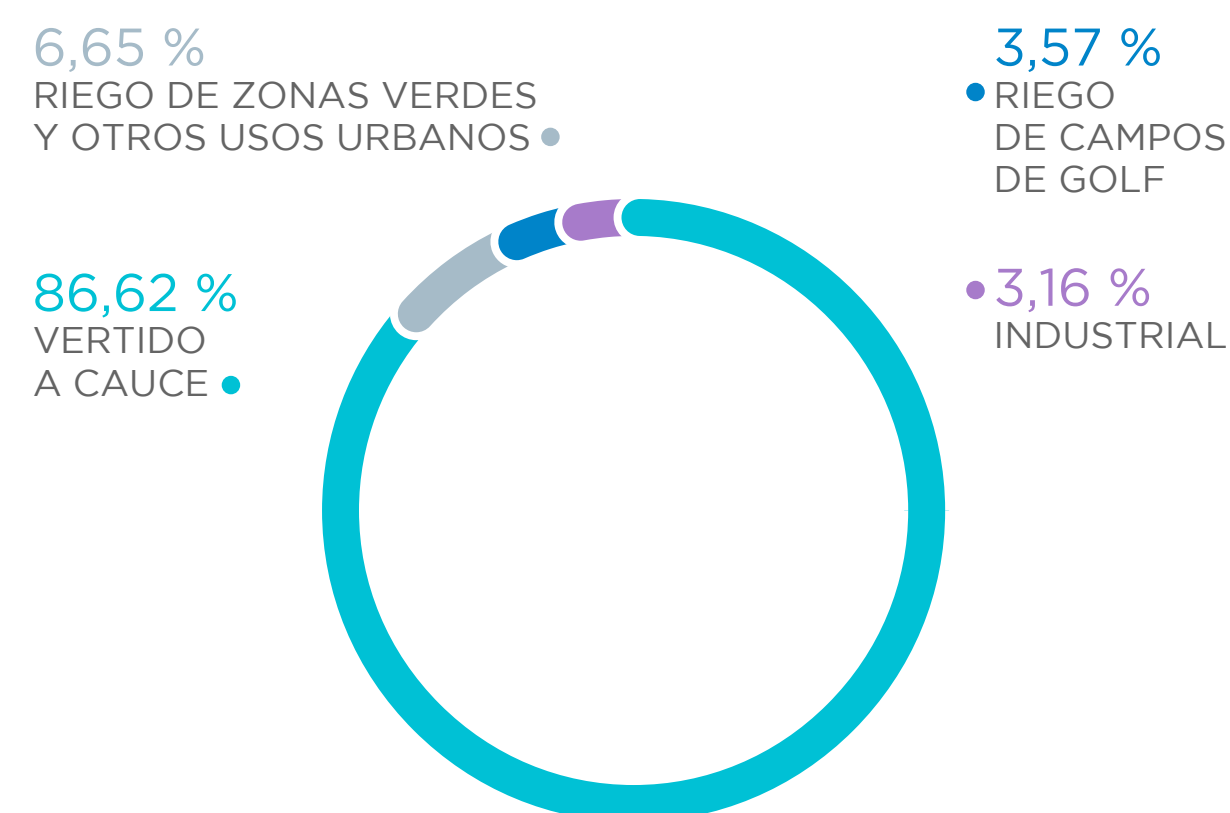
La regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización es una de nuestras mayores apuestas de futuro. Gracias a la regeneración, podremos obtener un gran volumen de agua para determinados **usos no relacionados con el abastecimiento para consumo humano** que, sin

embargo, hoy en día suponen una parte importante de la demanda: riego de parques y jardines públicos, campos de golf, baldeo de calles e incluso para determinados procesos industriales. Mediante el uso del agua regenerada conseguimos **reducir la presión** sobre los recursos almacenados en nuestros embalses, lo que supone una gestión más racional y sostenible de dichos recursos.

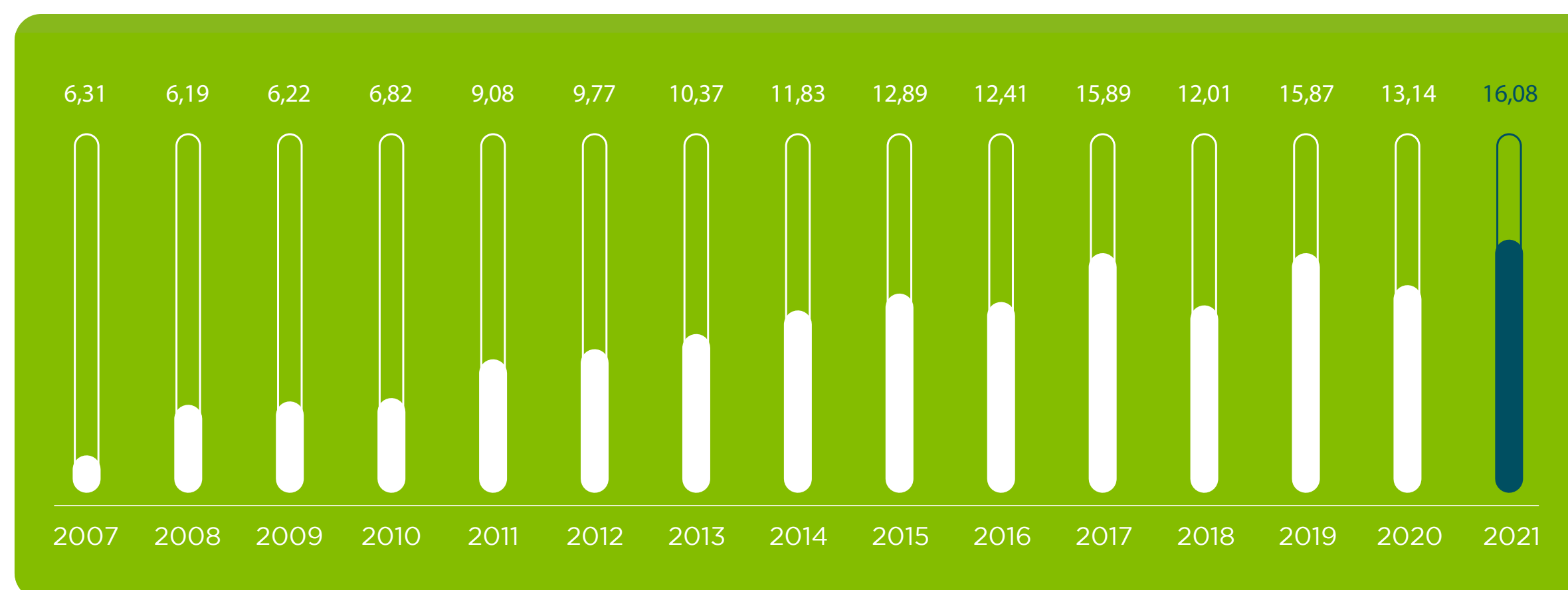
Canal gestiona 33 plantas de regeneración, 706 kilómetros de redes de reutilización y 64 depósitos de agua regenerada. Con estas infraestructuras, prestamos servicio a 26 municipios y a 11 campos de golf (789 ha.), así como una industria (International Paper) y a otras 13 entidades. Gracias a los convenios firmados con los municipios, 414 parques y zonas verdes (1.894 ha.) de la región se riegan con agua regenerada.

Durante 2021, **hemos regenerado para su posterior reutilización la mayor cantidad registrada hasta ahora**, alcanzando un total de **16,08 millones de metros cúbicos** de agua, un 22 % más que en 2020. Adicionalmente un total de **104,21 hm³ de agua regenerada se han vertido al cauce** de los ríos para la mejora de la calidad de sus masas de agua.

DISTRIBUCIÓN POR USOS DEL AGUA REGENERADA PRODUCIDA



PRODUCCIÓN ANUAL DE AGUA REGENERADA PARA REUTILIZACIÓN
(MILLONES DE METROS CÚBICOS)



LUCHA CONTRA EL FRAUDE DE AGUA

Canal cuenta con un área específica dedicada a **combatir el fraude de agua**. La labor de detección del fraude implica diversas fases, cuyo resultado final se canaliza en muchos casos mediante la **denuncia ante la Autoridad Judicial** al entenderse que nos encontramos ante actividades susceptibles de estar incluidas en el Capítulo VI del Código Penal – *De las defraudaciones*. En otros casos, se procede a la condena preventiva de acometidas no contratadas para evitar su utilización ilegal; ocasionalmente, se cede a otras áreas de Canal el resultado de la actuación al entenderse que ese caso pueda ser de su competencia, por sus especiales características.

A lo largo del año 2021, como fruto de nuestro esfuerzo en la lucha contra el fraude, hemos detectado situaciones fraudulentas que suponían más de **2,24 millones de metros cúbicos de agua** y además, hemos recuperado **364.256 euros** por las cantidades de

agua defraudadas. Además, hemos realizado 566 condenas de acometidas fraudulentas y se han negociado y firmado 246 contratos para regularizar situaciones fraudulentas.

LA EFICIENCIA DE NUESTRA RED

Canal de Isabel II tiene como prioridad estratégica implantar actuaciones internas que permitan gestionar el agua con la mayor eficiencia de la red de distribución, con el propósito de reducir las fugas y roturas registradas en la red y en las acometidas.

La política de renovación y mejora de la red de distribución, que en los últimos 3 años ha supuesto una renovación media de más de **101 kilómetros anuales** (54,5 en 2021), tiene entre sus fines reducir al mínimo las pérdidas de agua por fugas y roturas y disminuir los daños a terceros por inundaciones. El esfuerzo que históricamente ha realizado Canal se ha plasmado en una mejora

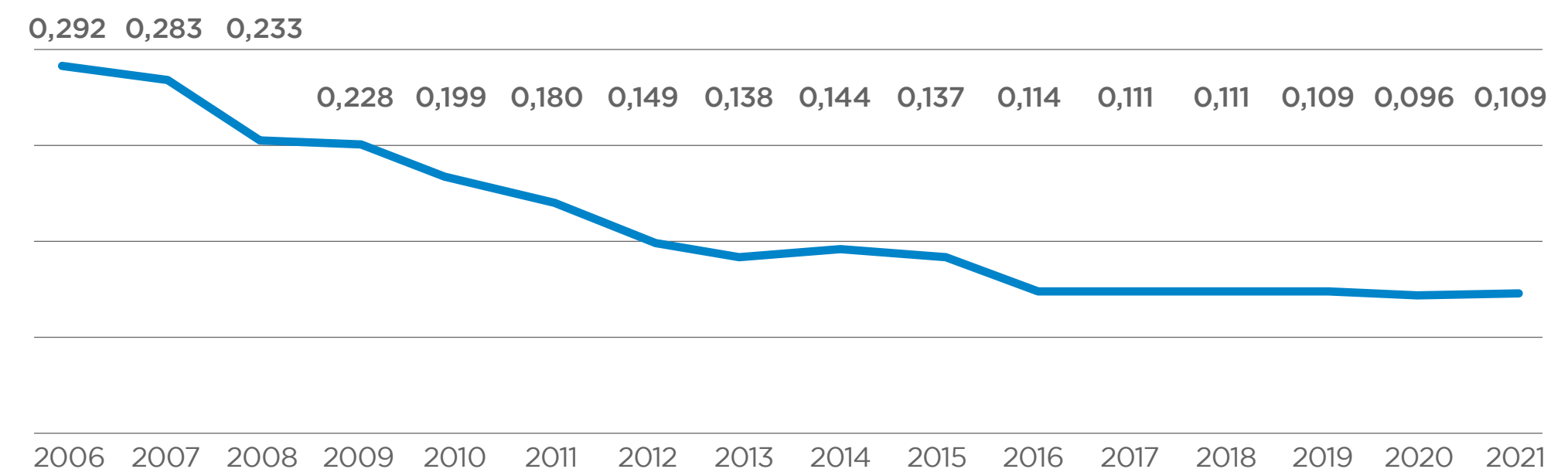
significativa de nuestros índices de roturas de los últimos 15 años, con una **reducción de roturas en tubería** del 51 %. Todo ello a pesar del crecimiento de la red y de la incorporación en 2012 de redes de nuevos municipios con un grado de conservación deficiente.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza Canal se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de la red de Canal. De este modo, las **pérdidas reales** en aducción y distribución provocadas

por las fugas, roturas y averías en la red de suministro, así como las **pérdidas aparentes** por errores de medida, fraudes y consumos no medidos se han reducido en los últimos años.

En relación con la eficiencia de nuestras redes un importante hito en 2021 ha sido la puesta en marcha de **la mayor inversión realizada por Canal hasta la fecha: el contrato para la renovación de 1.200 kilómetros** de tuberías de abastecimiento de agua en

ROTURAS EN TUBERÍA POR KILÓMETRO DE RED

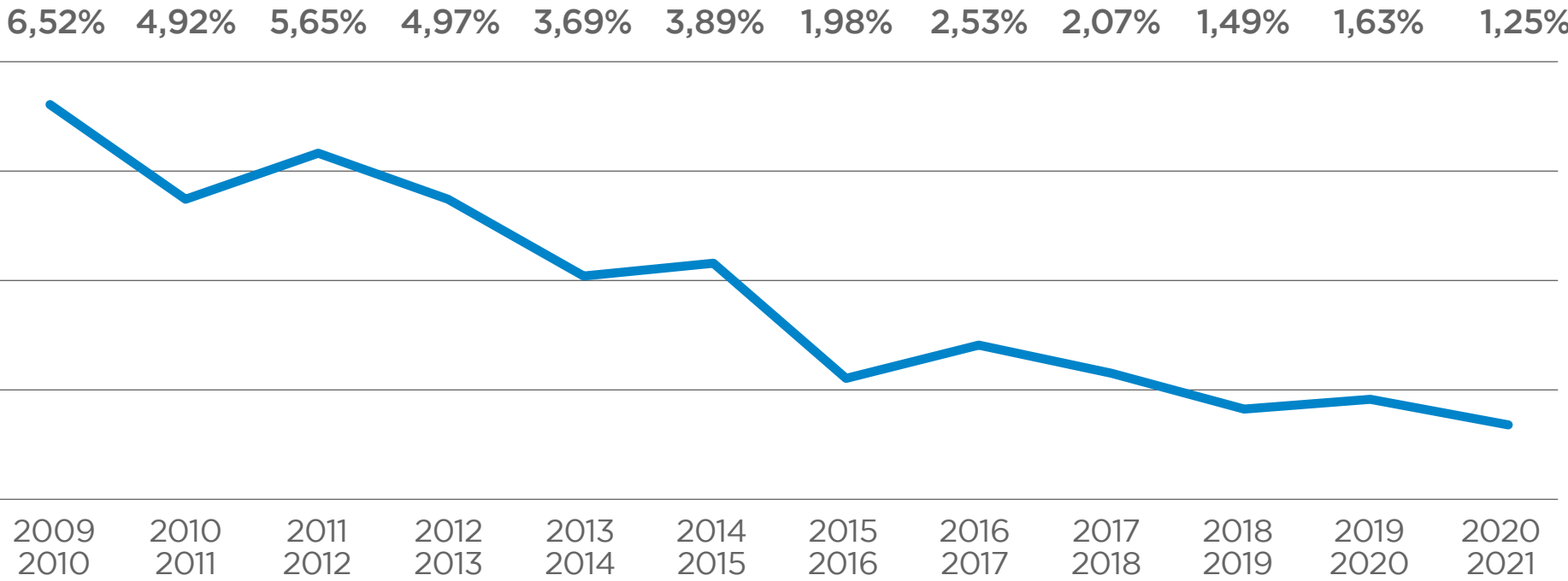


163 municipios. Se trata de la **primera fase del Plan RED**, incluido en nuestro Plan Estratégico, y cuyo objetivo es garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución.

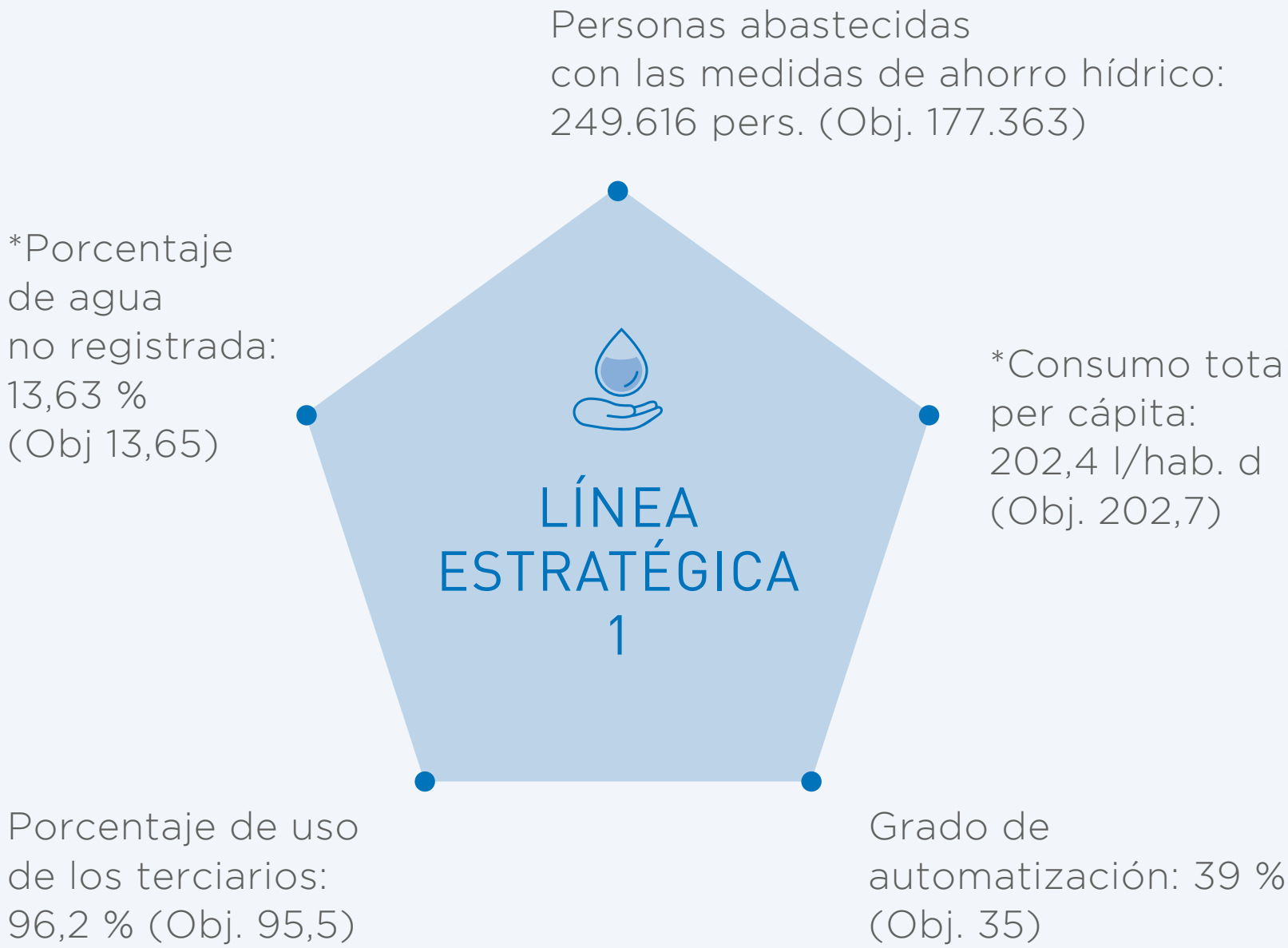
Aparte del agua que se pierde en las redes, **como todas las empresas necesitamos consumir de nuestra propia agua para llevar a cabo los diferentes procesos** asociados a nuestra actividad (limpieza de nuevas

tuberías, limpieza de depósitos, purgas de la red, mermas en procesos de potabilización, consumo de agua para las obras o riego de los jardines de nuestras instalaciones y de los parques abiertos al público, entre otros consumos). Los **autoconsumos de agua** necesarios para prestar el servicio a los madrileños a lo largo del último año hidrológico 2020/2021 se han situado en 8,85 millones de metros cúbicos, el 1,82 % del agua derivada para el consumo por Canal.

PÉRDIDAS OCULTAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN
[% sobre el agua derivada para el consumo por año hidrológico]



Seguimiento de indicadores Plan Estratégico



*Se excluye el agua no registrada de enero provocado de manera excepcional por el temporal Filomena.

La calidad del agua que sirve Canal de Isabel II a los madrileños es una de las señas de identidad de la Comunidad de Madrid

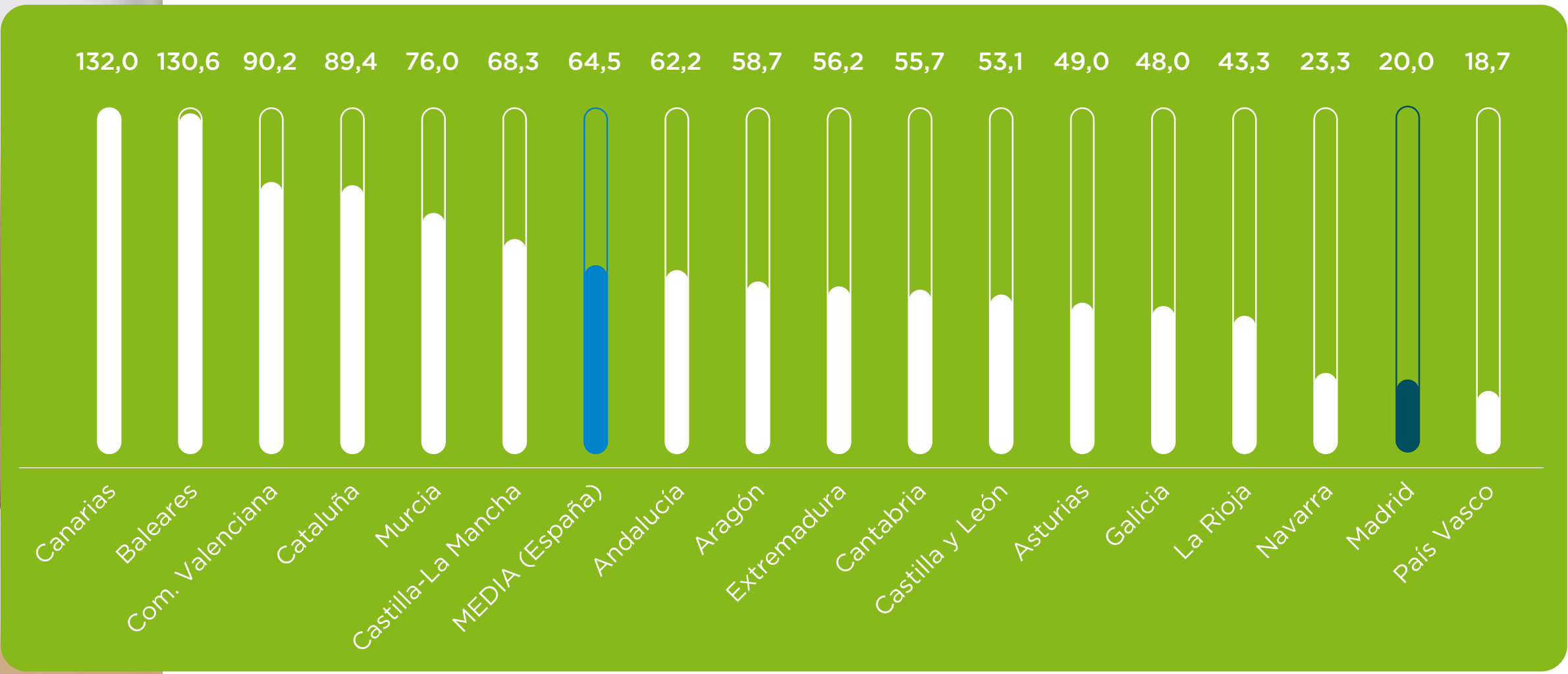
#deMadridydelGrifo

ASEGURANDO
LA CALIDAD: LA MEJOR
AGUA DE ESPAÑA

El agua de Madrid es considerada en toda España como una de las de mayor calidad. Así, por ejemplo, el consumo de agua embotellada en la región (20 litros por habitante y

año) es un **69 % menor que la media española** (64,5 litros). Las causas de dicha calidad son múltiples. **Contamos con una excelente materia prima en el origen** (nuestros embalses y captaciones), adecuados y **avanzados sistemas de tratamiento** y el gran **esfuerzo que realizamos para preservar y mantener la calidad** de las aguas.

CONSUMO DE AGUA EMBOTELLADA EN LOS HOGARES
(litros anuales por habitante 2021)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (2021)



CÓMO GARANTIZAMOS LA CALIDAD DEL AGUA

Con el objetivo de garantizar la calidad y la seguridad del agua, Canal tiene establecido un programa de vigilancia desde el origen del abastecimiento hasta su entrega al consumidor.

Los análisis correspondientes al **programa de vigilancia y control** de la calidad del agua de abastecimiento son realizados en cinco laboratorios integrados en la Subdirección de Calidad de las Aguas y en otros doce integrados en las áreas de tratamiento. En ellos, se realizan

las determinaciones exigidas en la legislación sobre criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. Canal también gestiona el control de calidad de los efluentes depurados en las EDAR y la calidad de las aguas regeneradas destinadas a riego de zonas verdes.

A lo largo de 2021, hemos tomado más de **3 millones de muestras** de calidad de las aguas y hemos realizado casi **23 millones de controles analíticos** para asegurar la calidad del agua. Ello supone más de **9.000 controles al día** o realizar **44 análisis por minuto**.



CONTROL DE AGUA EN ORIGEN

El control de agua en origen contempla las dos posibilidades de recursos disponibles: el agua superficial y la subterránea.

La **vigilancia** en aguas superficiales se lleva a cabo mediante el estudio limnológico de los embalses y ríos utilizados para la captación, mientras que la de las aguas subterráneas se ha encaminado a la caracterización analítica del recurso, en cumplimiento con lo establecido en el condicionado ambiental para aguas subterráneas por la Comunidad de Madrid.

El agua superficial destinada a la producción de agua potable presenta habitualmente un alto nivel de calidad. El mayor porcentaje de agua superficial captada está clasificada en los niveles de calidad más altos, establecidos por la legislación vigente.

VIGILANCIA DEL AGUA DISTRIBUIDA

Para la vigilancia del agua tratada y distribuida, utilizamos dos programas basados en la toma de muestras manual clásica:

- Programa sistemático en entrada y salida de las ETAP, depósitos de cabecera y reguladores, y puntos oficiales de muestreo situados en red.
- Programa auxiliar sin programación establecida para atención a reclamaciones y estudios específicos.

El sistema de toma de muestras manual se complementa con una red de **65 estaciones de vigilancia automática (EVA)**, instaladas en las salidas de las ETAP, los grandes depósitos y los nudos más importantes de la red de abastecimiento. Todas ellas están equipadas con sensores que permiten medir una serie de parámetros químicos de manera continua, y enviar los resultados, en tiempo real a través de la propia red

de comunicación de Canal, a nuestro Centro de Control.

Los parámetros que medimos en las EVA los elegimos expresamente por su importancia respecto al **diagnóstico** de la calidad del agua. Su número está en proceso de aumento mediante un programa plurianual. Las determinaciones analíticas en las EVA son de cloro, amonio, nitritos, pH y conductividad, entre otras.

VIGILANCIA DE LAS AGUAS RESIDUALES Y REGENERADAS

Canal también gestiona el control de calidad de los **efluentes depurados en las EDAR** y la **calidad de las aguas regeneradas** destinadas al riego de zonas verdes y el baldeo de calles.

Para ello, disponemos de un **Laboratorio de Aguas Depuradas** situado en Majadahonda (Madrid) y que en sus 2.200 metros cuadrados cuenta un laboratorio fisicoquímico, un laboratorio de microbiología, uno de análisis de contaminantes orgánicos



y otro de metales y muestras sólidas, una sala de incubación y una sala de datos y microscopía, entre otras instalaciones. Además, disponemos de otros tres laboratorios para el análisis de las aguas residuales en algunas de nuestras EDAR.

Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de

alertas permanente mediante una red de EVA formada por 95 estaciones para aguas depuradas y 60 para aguas regeneradas, que también utilizamos para un estricto control del agua depurada desde su entrada en las EDAR hasta su devolución a los ríos, y para el control del agua de las redes de reutilización.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE AGUAS PARA CONSUMO

En el año 2011, Canal **obtuvo por primera vez de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) la acreditación según norma UNE-EN ISO/IEC 17025** para la realización de **análisis físicoquímicos y microbiológicos**, en nuestro Laboratorio Central y de los ubicados en la Poveda, en Arganda y en Griñón. La acreditación se ha ido ampliando por incorporación de nuevos métodos de ensayo y, en la actualidad, incluye en su alcance las aguas continentales y de consumo y las aguas regeneradas.

Además, todos nuestros laboratorios y las EVA están incluidos en el ámbito de aplicación de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en la empresa y

certificados, desde el año 1997, según normas **UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001**.

Nuestra última incorporación fue en 2017, con la entrada en servicio del laboratorio para análisis de aguas de consumo de Collado Villalba con el que se refuerza el control del agua de consumo en el noroeste de la Comunidad de Madrid.

Desde 2009, también contamos con la acreditación del **laboratorio de verificación de contadores** de agua fría de Majadahonda (expediente 278/LE1569), que se amplió posteriormente a caudalímetros.

Durante 2021, el grado de cumplimiento del agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas para el protocolo de autocontrol, ha sido del **92,46 %**.

Seguimiento de indicadores Plan Estratégico

Número de estaciones oficiales de muestreo (EOM) y estaciones de vigilancia automáticas (EVA) instaladas (acumulado): 52 (Obj. 40)

Conformidades totales en la red de distribución: 99,8 % (Obj. 99,8 %)

Porcentaje de tubería según norma interna Canal respecto al total de la red de abastecimiento: 84,30 % (Obj. 84 %)

Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (acumulado): 521 (Obj. 475)

Actuaciones para la caracterización de agua embalsada y de los vertidos de aliviaderos de la red de saneamiento: 45 (Obj. 42)

LÍNEA
ESTRATÉGICA
2

CONTINUIDAD DEL SERVICIO: UN SERVICIO DE CONFIANZA 24/7

Canal debe garantizar la seguridad del servicio que permita el suministro continuo y que contribuya al bienestar de todos los madrileños. Para ello, debemos dotarnos de sistemas que garanticen la seguridad de nuestras instalaciones, algunas de ellas críticas, de nuestros sistemas de información y de nuestro personal.

GARANTIZANDO LA SEGURIDAD DE INSTALACIONES Y PERSONAS

Para asegurar el suministro de agua potable a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, Canal de Isabel II debe garantizar la gestión y el control de la seguridad del conjunto de instalaciones y dependencias.

Para ello, tratamos de forma coordinada aspectos clave como los servicios de seguridad de edificios e instalaciones, los planes de autoprotección, la seguridad en grandes presas, el control de fraudes de agua, la coordinación con las Fuerzas de Seguridad del Estado y la protección de datos relacionados con los clientes.

Seguridad operativa

Canal de Isabel II gestiona un elevado número de infraestructuras susceptibles de ser consideradas de especial riesgo, además de un importante patrimonio que está sometido a diferentes presiones en

cuanto a su seguridad. La entrada en vigor de la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen nuevas medidas para la protección de las infraestructuras críticas, ha supuesto la clasificación en esta categoría de algunas de las infraestructuras que gestionamos.

Al concluir 2021, 402 personas se ocupaban de la seguridad de Canal de Isabel II, vigilando nuestras 1.103 diferentes instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. A 31 de diciembre de 2021, disponíamos de 100 puestos fijos de vigilancia establecidos y de 24 patrullas exteriores de vigilancia y seguridad, que permiten aumentar la cobertura de vigilancia en caso de necesidad. Todo el personal de seguridad, tal y como establece la normativa vigente, ha recibido formación en materia de derechos fundamentales de los ciudadanos.

A 31 de diciembre de 2021, la cobertura existente de los sistemas de seguridad electrónica incluye vigilancia por circuito cerrado de televisión, sistemas de detección de intrusión y control

de accesos mediante tarjeta o llaves electrónicas a múltiples instalaciones. Nuestros sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) gestionan ya 917 cámaras; muchas de ellas realizan supervisión automatizada orientándose sin intervención humana, aumentando así la eficiencia de los operadores y la capacidad de respuesta.

Autoprotección de edificios e instalaciones

Durante el año 2021, se han realizado muchas acciones en este ámbito. Entre ellas, cabe destacar el mantenimiento preventivo de los sistemas de autoprotección de 52 edificios o la elaboración y/o renovación de dos planes de autoprotección.

La implantación de los planes de autoprotección se organiza mediante dos sólidas bases: formación e implicación. Para ello se elige al personal que va a formar parte de los equipos con un carácter siempre voluntario, para posteriormente formar a todo el personal. En 2021 además, se han realizado 78 simulacros de evacuación.

PROTECCIÓN DE DATOS RELACIONADOS CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Canal de Isabel II continúa con el proceso de mejora continua y reevaluación para alentar que todos los procesos y procedimientos son conformes a las indicaciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En este sentido, con el objetivo señalado se siguen implementando los principios de protección de datos en los distintos procesos y procedimientos, aplicando medidas técnicas, organizativas, formativas, así como legales. Durante el año 2021, se ha producido un incremento

significativo en las peticiones de protección de datos, habiéndose atendido **93 ejercicios de derechos de protección de datos**, se han incorporado cláusulas de protección de datos en **236 contratos** y se han resuelto **23 sugerencias** y quejas de clientes y usuarios referidas a protección de datos.

Asimismo, se continúa impartiendo formación de protección de datos mediante las sesiones de acogida a todos los trabajadores de la Organización, a los estudiantes en prácticas del Programa Talento Joven, así como a los trabajadores subrogados de Hispanagua, S.A.U. y Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U. que se han incorporado a Canal de Isabel II. Sin perjuicio de lo anterior, se ha impartido formación específica en materia de protección de datos dirigida a los empleados del Área de Facturación, del Área de Construcción de Redes de Saneamiento, así como a varios empleados de la Delegación de Canal en Cáceres.

SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En materia de seguridad de la información en Canal buscamos alcanzar un **mayor grado de madurez** en la gestión de la ciberseguridad alineados con las normas internacionales y con las mejores prácticas comúnmente aceptadas en el ámbito de la seguridad de la información.

En ámbito de los activos que componen la Tecnología Operacional

(OT), trabajamos para incrementar los **niveles de ciberseguridad** teniendo en cuenta la naturaleza de esta tecnología y sus requisitos específicos; para reforzar los sistemas de prevención y detección frente a ciberataques a través de un mejor uso de la Inteligencia de Amenazas, y para establecer protocolos operativos de respuesta frente a ciberataques.

Nuestro objetivo es posicionar a Canal de Isabel II entre las empresas del sector con los índices más altos de ciberresiliencia.



LA BORRASCA FILOMENA NOS PUSO A PRUEBA

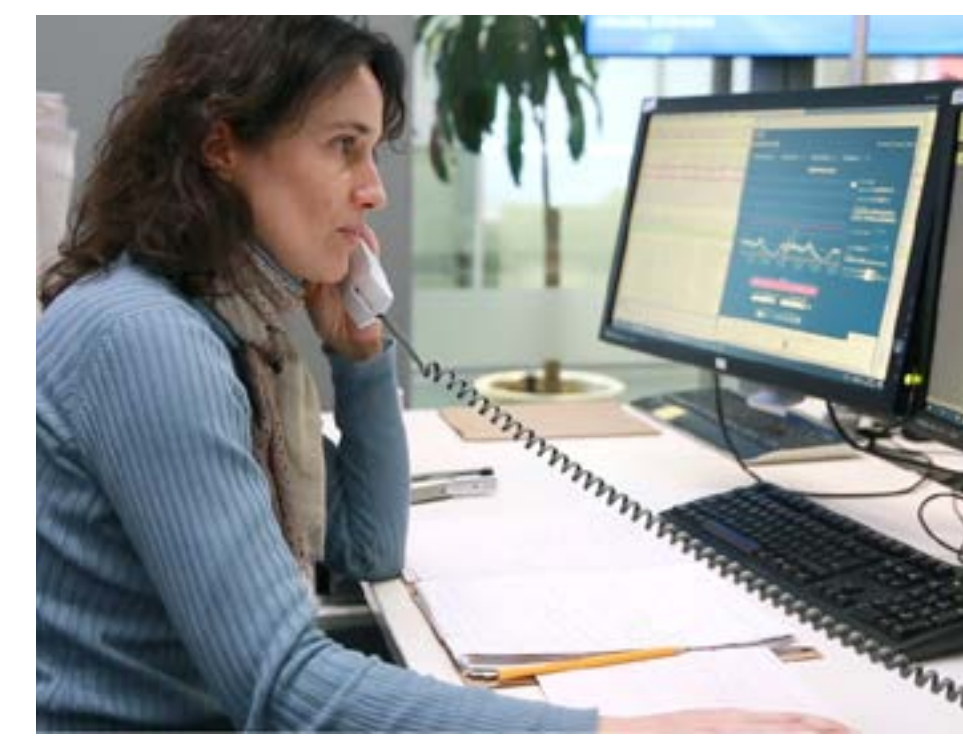
Si las previsiones meteorológicas con las que se inició 2021 eran difíciles de imaginar, se cumplieron con creces. La borrasca Filomena descargó en la Comunidad de Madrid una nevada histórica –con espesores de más de medio metro– que colapsó por completo la región y planteó un desafío mayúsculo para las autoridades y las empresas que, como Canal de Isabel II, prestan un servicio ineludible.

Como ya sucediera en los momentos más críticos de la pandemia, los profesionales de las instalaciones esenciales del ciclo del agua volvieron a dar lo mejor de sí mismos para garantizar el abastecimiento o el proceso de depuración. En muchos casos, estos trabajadores, al igual que en otros servicios públicos, no pudieron abandonar sus puestos de trabajo a consecuencia de la situación generada en las carreteras, por lo que tuvieron que duplicar e incluso triplicar turnos para solventar una de las situaciones más difíciles de los últimos tiempos.

Canal de Isabel II coordinó la garantía del suministro de agua desde nuestro Centro de Control, en el que también más de 20 personas permanecieron trabajando a turnos y gestionando el aluvión de

incidencias provocadas por el temporal. Y es que ni siquiera las recomendaciones difundidas por la empresa antes de la ola de frío pudieron prevenir la congelación de muchos contadores y tuberías. Eso tuvo como resultado que en el mes de enero gestionáramos más de 35.000 incidencias en toda la región.

Tal fue el volumen de incidencias ocasionadas por el temporal y la ola de frío posterior que, para poder solventarlas, tuvimos que multiplicar por ocho el número de personas dedicadas a la atención telefónica, hasta los 83 operadores, y por 11 el número de técnicos dedicados a efectuar las reparaciones, hasta alcanzar un total de 660 técnicos repartidos en 330 brigadas de trabajo. Solo gracias al compromiso y dedicación de estos profesionales, el servicio fue recuperando paulatinamente la normalidad.





Y TRAS LA NIEVE, EL DESHIELO

La enorme cantidad de nieve acumulada en la vía pública no solo causó dificultades en la movilidad de vehículos y personas, también planteó un primer desafío para las redes de alcantarillado encargadas de recoger el agua proveniente del deshielo y de las lluvias de finales de enero. Por ello, antes de que el agua empezara a discurrir por las calles hacia las alcantarillas, **destinamos 40 brigadas para colaborar con 56 municipios en la revisión de puntos críticos** de su alcantarillado y comprobar el estado de los imbornales. Pusimos **a disposición de los ayuntamientos 80 técnicos** de las brigadas de

saneamiento, que colaboraron con los técnicos municipales en labores de limpieza. Como refuerzo, enviamos un comunicado a todos los ayuntamientos solicitando la retirada de residuos sólidos urbanos, ramas y hielo de las calles para facilitar el correcto funcionamiento de los más de 350.000 imbornales que conducen el agua desde la superficie hasta el alcantarillado reduciendo el riesgo de inundaciones.

Finalmente, las infraestructuras de saneamiento que gestionamos pudieron absorber con garantías el volumen de agua procedente del deshielo.

CRECIDA EN LOS EMBALSES

Pero no toda la nieve fundida se recogió en el subsuelo junto a las aguas residuales. Buena parte fue a parar a nuestros embalses en forma de agua. Estimamos que los 13 embalses que operamos **podieron recibir hasta 70 hectómetros cúbicos de agua tras el deshielo** de toda la nieve que dejó Filomena. Esta cantidad es equivalente al agua que consumen los madrileños durante dos meses. Aun así, el volumen extraordinario de agua de deshielo no supuso ningún inconveniente para las reservas preparadas de sobra para recibir toda la nieve derretida gracias a los resguardos de nuestros embalses.

La borrasca Filomena **nos puso a prueba** con unas precipitaciones de nieve y unas temperaturas extremadamente bajas que no habíamos visto desde hacía 50 años y, una vez más, **volvimos a demostrar nuestra capacidad de respuesta**, siempre al **servicio de los madrileños**.



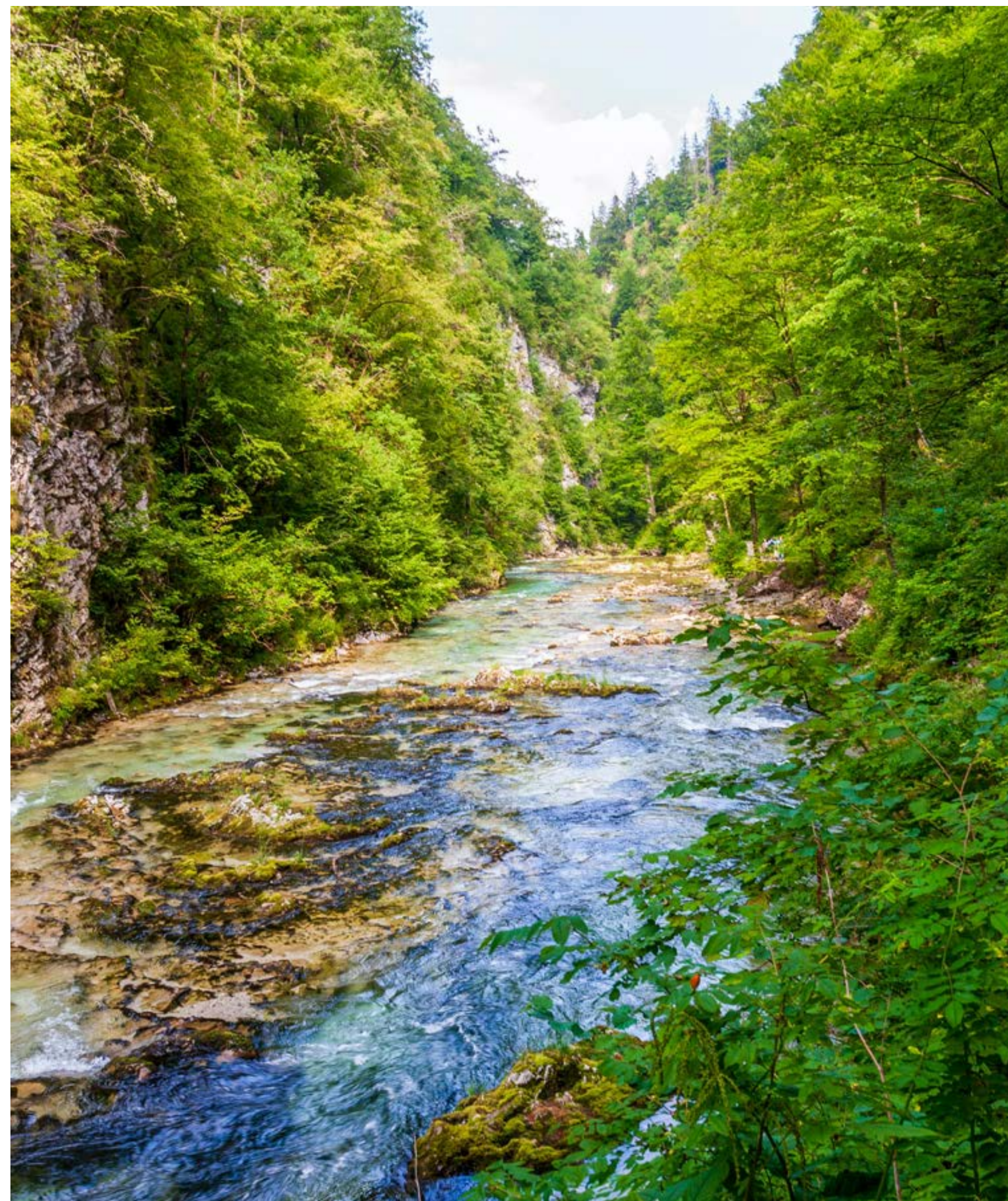
ODS 13 (ACCIÓN POR EL CLIMA): CUIDAMOS EL PLANETA

El medio ambiente está en el ADN de Canal de Isabel II. Como gestores de un recurso natural imprescindible para la vida y como responsables de la depuración y del adecuado vertido a cauce de las aguas residuales de más de 6,7 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la conservación y la protección del medio ambiente forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas del día a día en Canal. En el futuro queremos situarnos un paso más allá del cumplimiento legal en nuestro compromiso con el medio ambiente.

EL RETO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

La mayor parte de los expertos coinciden en señalar la importancia que los efectos del cambio climático pueden tener sobre un potencial cambio de la distribución de los recursos hídricos a nivel global.

En Canal no podemos ser ajenos a esta preocupación sobre la sostenibilidad futura de nuestro modelo de abastecimiento y, por ello, se trabaja tanto en el ámbito de la **mitigación** como en el ámbito de **adaptación** para conseguir estar preparados para afrontar los efectos adversos que el cambio climático pueda provocar.



NUESTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

En el año 2021, de acuerdo con las estimaciones realizadas, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a **243.428 toneladas de CO₂ equivalente**. Ello supone un incremento de nuestras emisiones de GEI de un 28,45 % respecto al año anterior debido fundamentalmente a que, aunque toda la energía que compramos a la red eléctrica cuenta con garantías de origen renovable y su emisión es de cero toneladas, en 2021 hemos incrementado la actividad

de secado térmico de lodos, lo que supone un mayor consumo de gas natural (un 33,35 % más que en 2020).

Las dos únicas instalaciones de Canal sujetas a la normativa sobre **derechos de emisión** de gases de efecto invernadero son precisamente los secados de lodos: la **Unidad de Tratamiento de Lodos de EDAR con cogeneración de Loeches (UTL)** y la **Planta de Secado Térmico de lodos de la EDAR Sur**. Ambas instalaciones en 2021 han compensado sus emisiones aportando al Registro Nacional Derechos de Emisión el equivalente a **131.105 toneladas de CO₂**.

En cuanto al origen de nuestras emisiones, se pueden distinguir tres alcances:

- Las **emisiones directas**, originadas por procesos y/o en instalaciones de Canal (alcance 1), supusieron un **72,93 %** del total en 2021. Entre ellas se encuentran nuestras principales actividades de combustión, la cogeneración de la UTL de Loeches, la cogeneración de la planta de secado de lodos de la EDAR Sur los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de nuestra flota de vehículos.
- Las **emisiones indirectas**, asociadas al consumo de energía eléctrica que compramos a la red eléctrica (alcance 2) y que desde 2018 son cero, dado que toda la energía eléctrica que consumimos procede de fuentes renovables. De no ser así, estas emisiones supondrían casi el 15 % del total de nuestras emisiones.
- Las **emisiones indirectas**, asociadas a suministros y servicios prestados por terceras

empresas (alcance 3), como el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Estas supusieron el **27,07 %** de nuestras emisiones en 2021 y, entre ellas, también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal desde sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa.

Históricamente, **nuestro consumo eléctrico era una de las principales fuentes de emisiones** de este tipo de gases. En los años secos, que requieren de un mayor consumo eléctrico para garantizar el adecuado suministro, las emisiones podían llegar casi a duplicarse (como ocurrió en 2012). Por ello, Canal ha centrado sus esfuerzos en la **reducción de emisiones, la generación de energía limpia** y en la búsqueda de la **eficiencia energética**. **Toda la energía eléctrica comprada a la red desde 2018 lo ha sido con garantías de origen renovable**, lo que, unido a nuestra propia generación, hace que nuestras emisiones asociadas al consumo eléctrico (alcance 2) sean de cero toneladas.

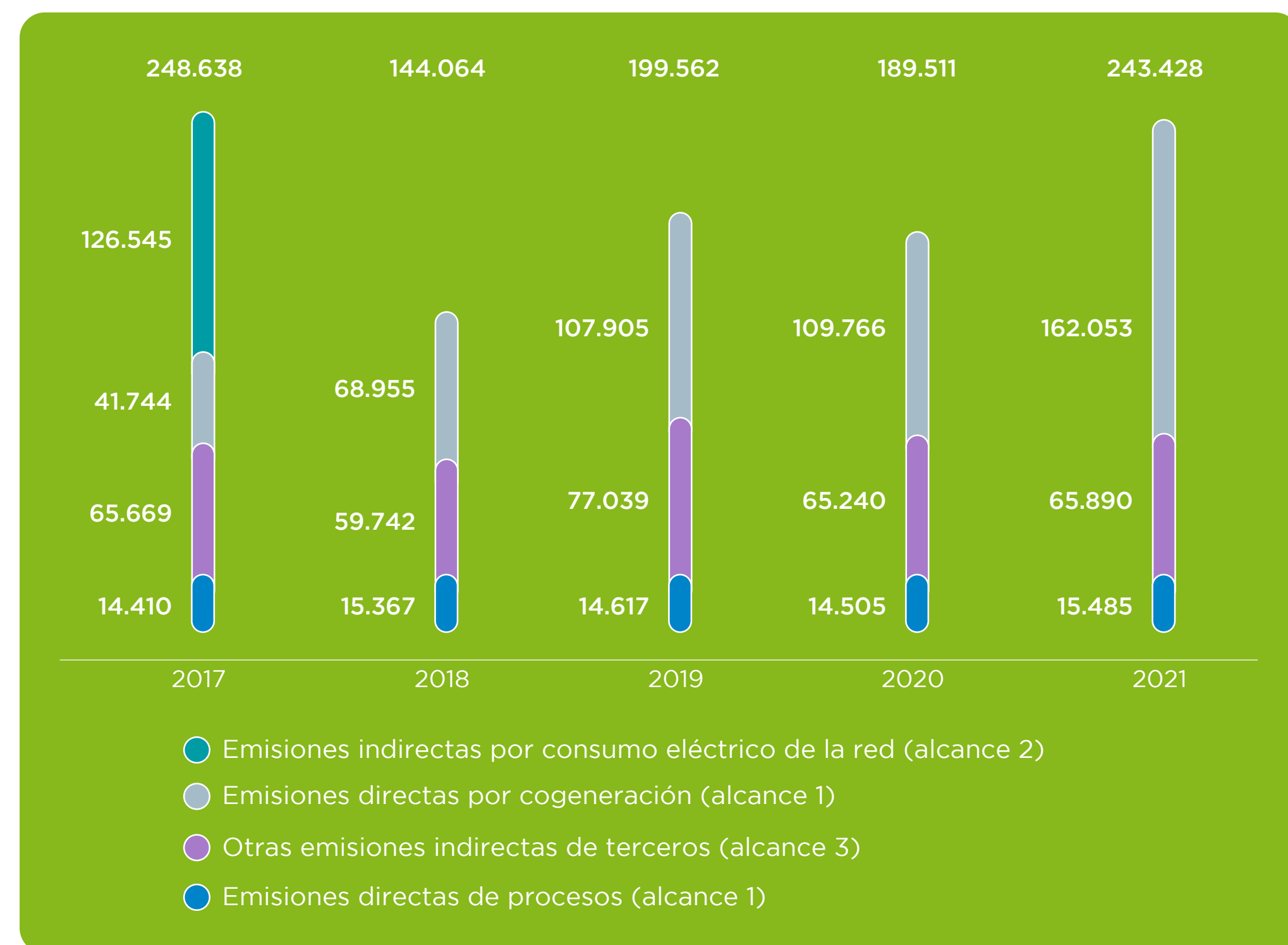
GRI 305-1
305-2
305-3
305-4
305-5



En cuanto a **emisiones específicas** en 2021, se registraron **0,248 kilogramos de CO₂** equivalente por cada metro

cúbico gestionado un 26,73 % más que el año pasado.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ORIGEN
(toneladas de CO₂ equivalente)



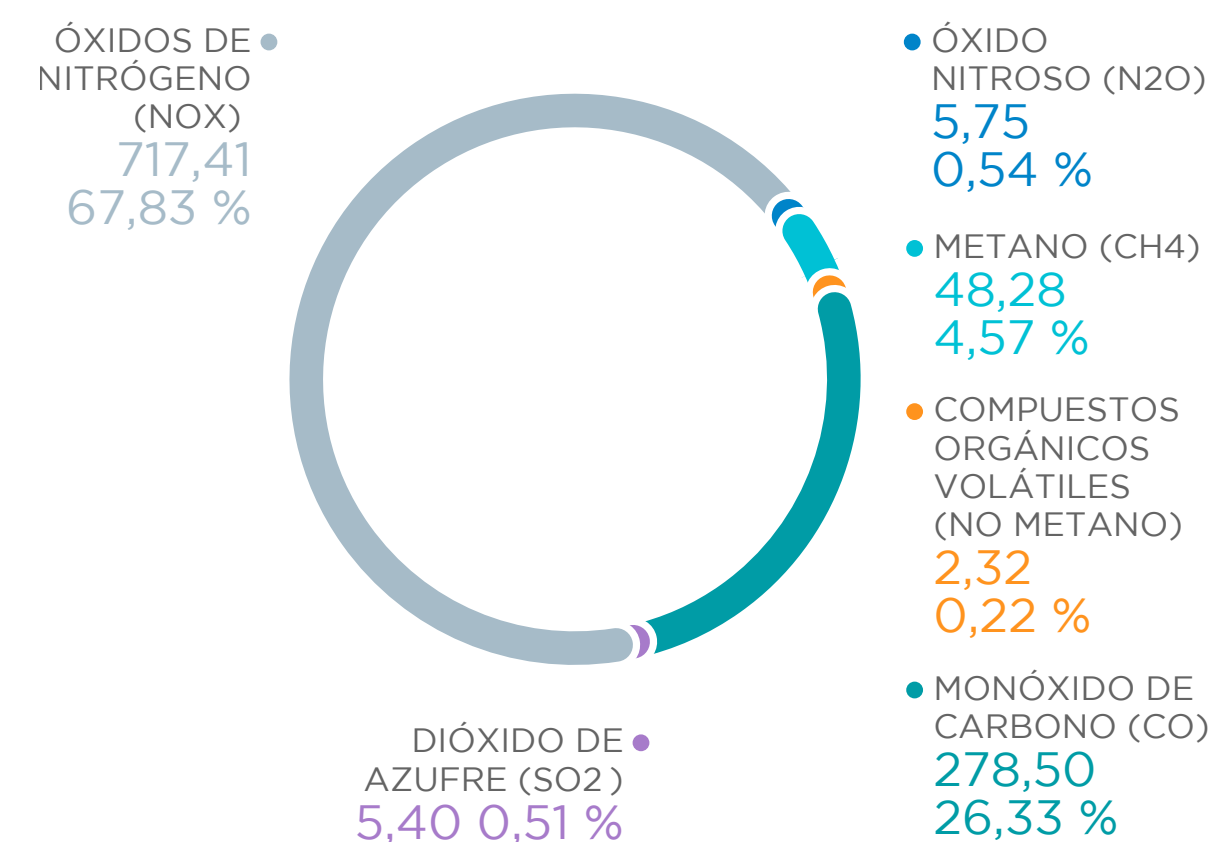
OTRAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero aparte del CO₂ y de otras sustancias acidificantes y precursoras de ozono troposférico que se pueden atribuir a las operaciones de Canal proceden de:

- Emisiones asociadas a los **procesos de compostaje de los lodos** procedentes de nuestras EDAR.

- Emisiones directas de las **instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal**, destacando las procedentes de la UTL de Loeches y la planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros **854 vehículos y máquinas**, que en 2021 han recorrido más de **11,8 millones de kilómetros**, así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA (EXCEPTO CO₂) EN 2021
(toneladas anuales y % del total)



¿CÓMO LO ESTAMOS MITIGANDO?

Además de los asociados al consumo y la generación de energía eléctrica, en los últimos años hemos puesto en marcha importantes medidas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Entre ellas destacan las siguientes:

Concienciación para la reducción del consumo de agua y el uso racional

Los esfuerzos que se realizan para concienciar sobre la eficiencia y el uso racional del agua tienen un reflejo directo en el ahorro de emisiones GEI. Con cada metro cúbico de agua ahorrado estamos evitando emitir 0,248 kilogramos de CO₂ equivalente. De este modo, la **reducción del consumo de agua** por parte de nuestros clientes y usuarios tiene su reflejo en una **reducción de emisiones**. Si consideramos que el ahorro de consumo de 2021 respecto a la media

de los 5 años anteriores ha sido de 4,47 millones de metros cúbicos, dicho ahorro **supone haber dejado de emitir 1.109 toneladas de CO₂ equivalente**.

Actuaciones de reforestación

Durante el ejercicio 2021, Canal ha plantado **40.596 unidades** de plantas, árboles y arbustos más del doble respecto al año anterior. El desarrollo de nuevas plantaciones y siembras constituye un medio para la absorción de carbono, una respuesta útil a corto plazo para afrontar el calentamiento global causado por la acumulación de dióxido de carbono en la atmósfera.

Fomento del uso del transporte público

Canal financia cerca del **80 % del importe del Abono Transporte** en la Comunidad de Madrid para todos los empleados de la plantilla que lo solicitan, fomentando así el uso del transporte público entre su plantilla de empleados.

Movilidad sostenible

Canal promueve bajos índices de emisión de CO₂ en sus concursos de contratación de vehículos. En los pliegos, uno de los elementos de valoración más importante de cara a la adjudicación son dichos índices de emisión de CO₂, valorando positivamente los vehículos que menor índice presentan. En estos procesos también se valora especialmente el menor consumo de los vehículos, así como la posibilidad del uso de biocombustibles. En el año 2021 hemos

continuado con la renovación de la flota de vehículos de Canal de Isabel II con el cambio progresivo de diferentes vehículos de baja ecoeficiencia, por nuevas unidades mucho más ecoeficientes o incluso con movilidad 100 % eléctrica de cero emisiones.

Al concluir 2021 nuestra flota tenía **204 vehículos** 100 % eléctricos y **395 puntos de carga** para dicho tipo de vehículos. Con esta flota se ha evitado en 2021 la emisión de más de **322 toneladas de CO₂**.



Búsqueda de la eficiencia energética

Canal busca la eficiencia en la gestión de la energía desde un punto de vista integral (operativo, tecnológico, económico y medioambiental), impulsando la coordinación entre las distintas áreas de la empresa. De esta manera, en el año 2020 se puso

en marcha el **Sistema Integrado de Energía de Canal de Isabel II (SIEC)**. Esta plataforma tiene como misión integrar la información del área de la energía con la de operaciones del ciclo integral del agua en un repositorio de datos común para alimentar aplicaciones que apoyen la toma de decisiones de eficiencia energética, compra y gestión de los contratos

de energía eléctrica e inversión en energías renovables. Durante los próximos años se seguirá mejorando la calidad de los datos representados por el SIEC, se incrementarán los informes y análisis realizados por el equipo de trabajo y se promoverán medidas de eficiencia energética basadas en estos análisis.

EMISIONES BIOGÉNICAS Y EVITADAS EN EL PERIODO 2017-2021 (EN t CO₂ EQ.)

Emisiones biogénicas (toneladas de CO ₂ eq.)	2017	2018	2019	2020	2021
Emisiones carácter biogénico	98.851,73	102.278,19	102.691,19	96.669,41	97.446,82
Emisiones evitadas (toneladas de CO ₂ eq.)	2017	2018	2019	2020	2021
Evitadas por autoconsumo de energía	31.500	28.813	21.413	14.995	14.518
Evitadas por generación de energía vendida a red	30,714	40.097	38.745	31.364	34.828
Evitadas por la compra de electricidad de origen renovable	-	73.957	56.226	48.299	42.673
Evitadas por el uso de vehículos híbridos	29,69	9,74	6,33	6,30	5,78
Evitadas por el uso de vehículos eléctricos	3,38	10,88	117,96	79,71	322,68
Total emisiones CO ₂ evitadas	62.247	142.887	116.508	94.743	92.348

APOSTAMOS POR LA DESCARBONIZACIÓN

PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE
DE LA EDAR DE ARROYO CULEBRO C.M.
(PINTO - MADRID)

La **descarbonización** es uno de los **principales retos** a los que deberemos enfrentarnos **antes del año 2050**. Para ello necesitaremos contar con cada vez más fuentes de energía alternativa como el **hidrógeno verde**, que es un vector energético sobre el que, a tenor del apoyo recibido por las administraciones europeas, recaerá gran parte de la responsabilidad de **sustituir a los combustibles fósiles**. Canal de Isabel II tiene dentro de su Plan Estratégico los objetivos de descarbonización de sus procesos y la autosuficiencia energética.

En nuestra EDAR de Arroyo Culebro Cuenca Media, situada en Pinto (Madrid), disponemos de los dos elementos esenciales para la producción de hidrógeno renovable: agua regenerada con la suficiente calidad y electricidad renovable excedentaria a futuro. A partir de

2022 esa energía renovable tendrá dos orígenes: cogeneración a biogás con codigestión y fotovoltaica. Esto nos permitirá contrastar todas las tecnologías que marcarán el futuro del hidrógeno verde, antes de dar el paso a grandes instalaciones de tamaño industrial.

Actualmente estamos trabajando en una instalación de producción de hidrógeno cuya capacidad es de unos 7 a 8 kilos de hidrógeno por hora (suponiendo una energía excedentaria de 500 kilovatios hora y un consumo

de 60 kWh/kg H₂). La capacidad de ósmosis inversa instalada actualmente en la EDAR atenderá sin problemas los consumos de agua que pudiera demandar el proceso de electrólisis de la nueva planta. En 2021 hemos comenzado la ejecución de la instalación fotovoltaica y en 2022 se iniciarán los trabajos para la instalación de un primer hidrolizador.

La futura planta será única porque obtendrá toda la energía necesaria para su funcionamiento de fuentes renovables, producidas en la propia

instalación y porque será la primera planta en nuestro país (y posiblemente también a nivel internacional) que utilizará agua regenerada como fuente de generación del hidrógeno. Además, el oxígeno producido durante este proceso, el que se obtiene al separar del agua el hidrógeno, permitirá también mejorar el rendimiento de la depuración de las aguas residuales tratadas en la planta.

La inversión prevista supera los 24 millones de euros, que serán cofinanciados por la Unión Europea.



SISTEMA DE GESTIÓN

En Canal de Isabel II desarrollamos todas nuestras actividades teniendo en cuenta la política del Sistema de Gestión (calidad, medio ambiente y seguridad y salud). Para garantizar su cumplimiento, el Sistema de Gestión implantado está certificado según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Asimismo, nuestra Subdirección de Sistemas de Calidad en colabora con el Área de Inspección en el mantenimiento de la acreditación por ENAC de la actividad de Inspección Técnica del Conjunto de Medida (ITCM), según UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”.

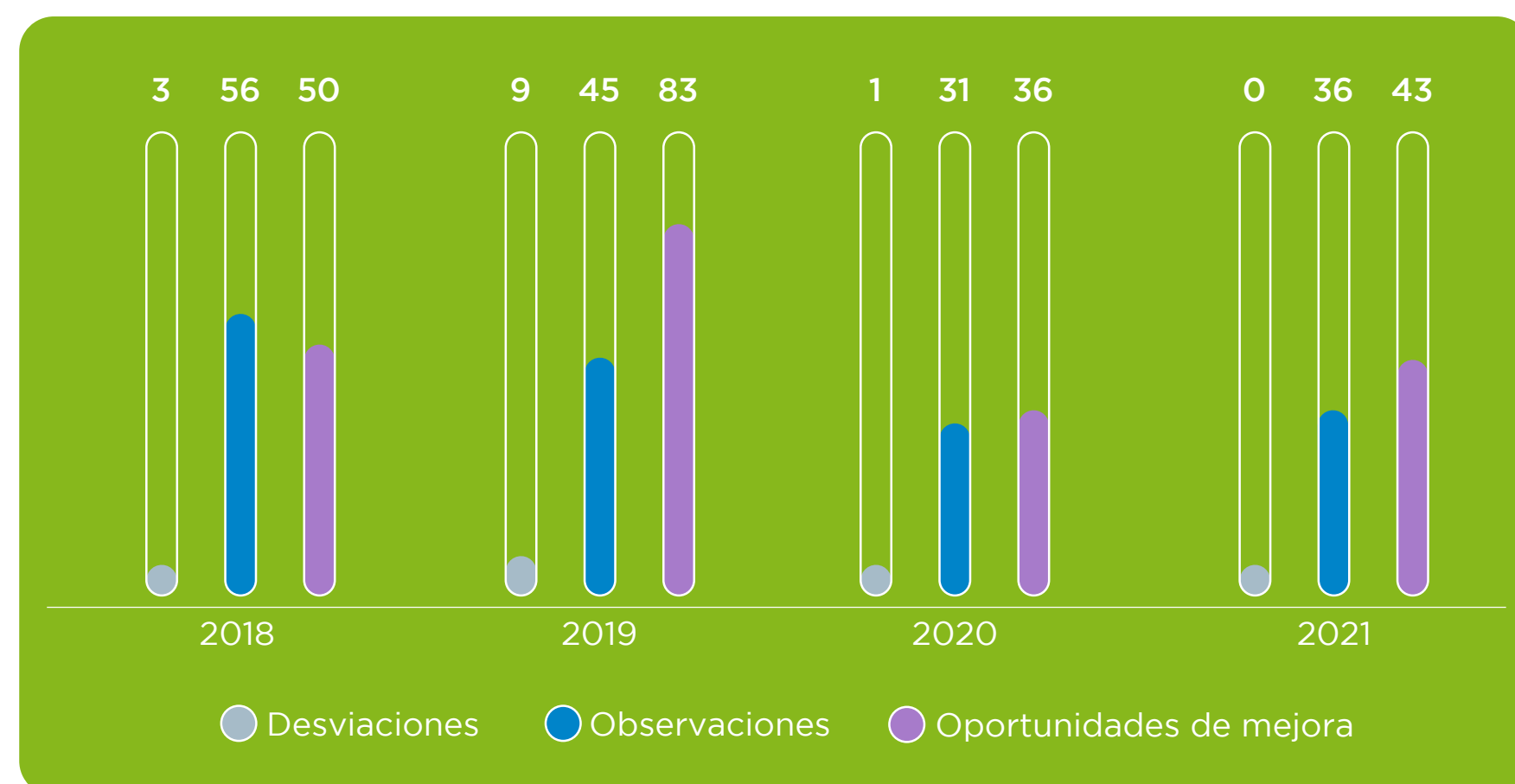
Contamos con un subcomité en el que participan todas las direcciones de nuestra empresa. Este dirige e impulsa el Sistema de Gestión y se ocupa de su seguimiento, de la coordinación y de la toma de decisiones relacionadas con él.

Además de la auditoría y el mantenimiento del Sistema de Gestión certificado, otras actividades destacables han sido las siguientes:

- **Protocolo seguro de la COVID-19:** En 2021 se ha renovado la certificación Protocolo Seguro de la COVID-19 con el organismo de certificación TÜV Rheinland, lo que pone en valor el trabajo realizado por las unidades para la implementación de medidas preventivas para hacer frente a la pandemia.
- **Formación de acogida:** La Subdirección de Sistemas de Calidad imparte formación sobre Canal de Isabel II, el ciclo del agua y el Sistema de Gestión a todo el personal que se incorpora.

- **Gestión por Procesos, Arquitectura Empresarial y Digitalización:** Durante los últimos años se está avanzando en la definición de la arquitectura de los procesos dentro de la acción estratégica “Reingeniería de procesos” y en conexión con el Plan de “Transformación Digital”.
- **Coordinación del Plan Sanitario de Aguas (PSA):** El PSA es un sistema integral de evaluación y gestión de riesgos a través de todas las etapas del sistema de abastecimiento, desde las cuencas de captación hasta su distribución a los consumidores, con el fin de garantizar de forma preventiva la calidad del agua.
- **Participación en la Asociación Española de la Calidad (AEC) y otros comités técnicos** en los que Canal lidera varios grupos de trabajo relacionados con la calidad.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN





PREVENCIÓN EN ORIGEN DE LOS IMPACTOS POTENCIALES ADVERSOS

Canal incorpora en su filosofía de actuación el principio de prevención («la mejor forma de corregir un impacto ambiental es evitar que se produzca»), con un enfoque basado en el análisis del ciclo de vida de nuestros procesos y actividades.

Todos los proyectos que se redactan en Canal de Isabel II se evalúan ambientalmente conforme a lo establecido en la *Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid* y el resto de legislación aplicable (destaca la *Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental*). En dichas evaluaciones, además de los aspectos del medio natural y del medio físico, se analizan los aspectos sociales

y económicos y, en caso de ser necesario, los impactos relevantes sobre las comunidades locales.

Durante el año 2021, se han sometido al trámite de **evaluación de impacto ambiental** un total de 19 proyectos de las áreas de Saneamiento y Depuración, Abastecimiento y Edificación, no habiéndose producido ninguna declaración de impacto ambiental de las administraciones a lo largo del año.

Nuestro sistema de gestión ambiental contempla el principio de la mejora continua de nuestro desempeño, e incluye entre sus objetivos la prevención y minimización de la contaminación, el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y el seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos.

PRINCIPALES ACTUACIONES APLICADAS POR CANAL DE ISABEL II PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Procesos / instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Proyectos y obras	Evaluación de aspectos ambientales en la planificación y proyectos
	Realización de estudios de impacto ambiental
	Cláusulas de protección medioambiental en los pliegos de las licitaciones
	Adopción de medidas preventivas, protectoras y correctoras
	Seguimiento y vigilancia de aspectos ambientales durante y después de la obra
	Corrección y mitigación de los impactos ambientales
Embalses	Planes de protección de embalses
	Vigilancia de la calidad ecológica del entorno de los embalses
	Planes de emergencia de presas
	Mantenimiento de los caudales ecológicos
Pozos	Explotación sostenible de los recursos subterráneos
ETAP	Eficiencia en el tratamiento y reducción de rechazos y mermas
Depósitos y redes	Vigilancia en continuo de la calidad
	Plan de sectorización y control de presiones de redes

Procesos / instalaciones	Actuaciones para prevenir impactos ambientales
Redes de distribución de agua potable	Renovación de redes
	Plan de reducción del agua no facturada
	Plan de nuevas tecnologías en redes
EDAR y EBAR	Mejora de los sistemas de depuración y aumento de los efluentes con tratamiento terciario
	Implantación del Plan Nacional de Calidad de las Aguas
	Vertido de agua regenerada excedente de los terciarios a los cauces
	Seguimiento de vertidos
	Reutilización de lodos con cogeneración
	Plan de reutilización de aguas residuales regeneradas
Gestión comercial y procesos de apoyo	Generación eléctrica a partir de biogás
	Campañas de comunicación para el ahorro de agua
	Oficina virtual y factura electrónica
	Educación ambiental (Canal Educa)
	Planes de ahorro de papel y energía en oficinas
	Actuaciones en materia de eficiencia energética
	Flota de vehículos con bajas emisiones, híbridos y eléctricos

PREVENCIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES DE NUESTRAS OPERACIONES

La prevención de los efectos ambientales potencialmente negativos de las operaciones e instalaciones de Canal se integra en los procedimientos e instrucciones internas para su identificación, análisis y evaluación y para su seguimiento y control.

La gestión centralizada de los residuos de la empresa y el control de sus emisiones se lleva a cabo desde la Subdirección de Gestión Ambiental, al tiempo que el control de vertidos y de la calidad de los efluentes de las EDAR es responsabilidad de la Subdirección de Calidad de las Aguas. Complementariamente, se han establecido canales de comunicación con las partes interesadas, internas y externas.

En el caso de la ejecución de proyectos sujetos al procedimiento administrativo de **evaluación de impacto ambiental**, siempre hay

comunicaciones bilaterales entre la administración autonómica responsable del medio ambiente y nuestra empresa, tendentes a solicitar y proporcionar la documentación suficiente para la correcta definición de las obras que realizamos y los impactos que causan. Además, también se realizan consultas a otras entidades que pudieran verse afectadas.

Por otra parte, en el marco de los sistemas de gestión, existen procedimientos internos documentados relacionados con las comunicaciones ambientales de las partes interesadas.

Si bien, Canal de Isabel II mantiene suscrita una **póliza de responsabilidad medioambiental** por los posibles daños que se pudieran ocasionar frente a terceros o al medio ambiente como consecuencia de su actividad, la misma excluye expresamente de las coberturas las sanciones que cualquier organismo regulador pudiera imponer como consecuencia de los incumplimientos que se deriven en esta materia.

Seguimiento de indicadores Plan Estratégico



¹ Se ha calculado la huella sin tener en cuenta Hispanagua y CCU para poder comparar el dato con el objetivo previsto, que no tuvo en cuenta las filiales.

² Objetivo ajustado a horas de funcionamiento reales según procedimiento.



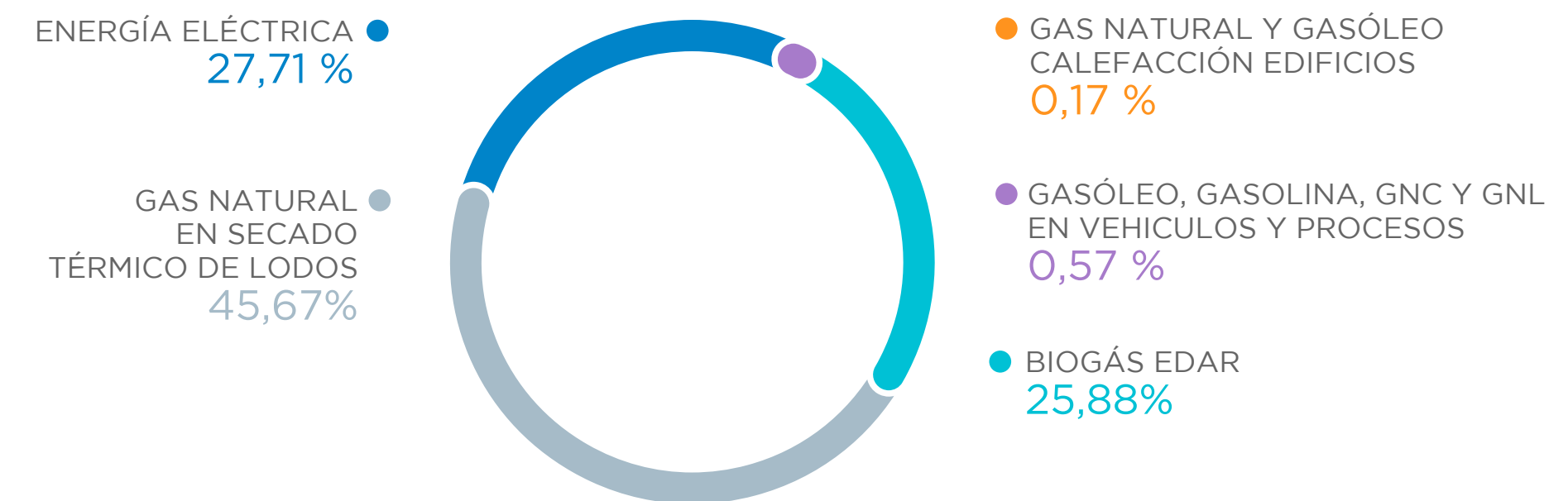
ODS 7 (ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE): NUESTRA APUESTA POR LAS RENOVABLES

CONSUMO DE ENERGÍA

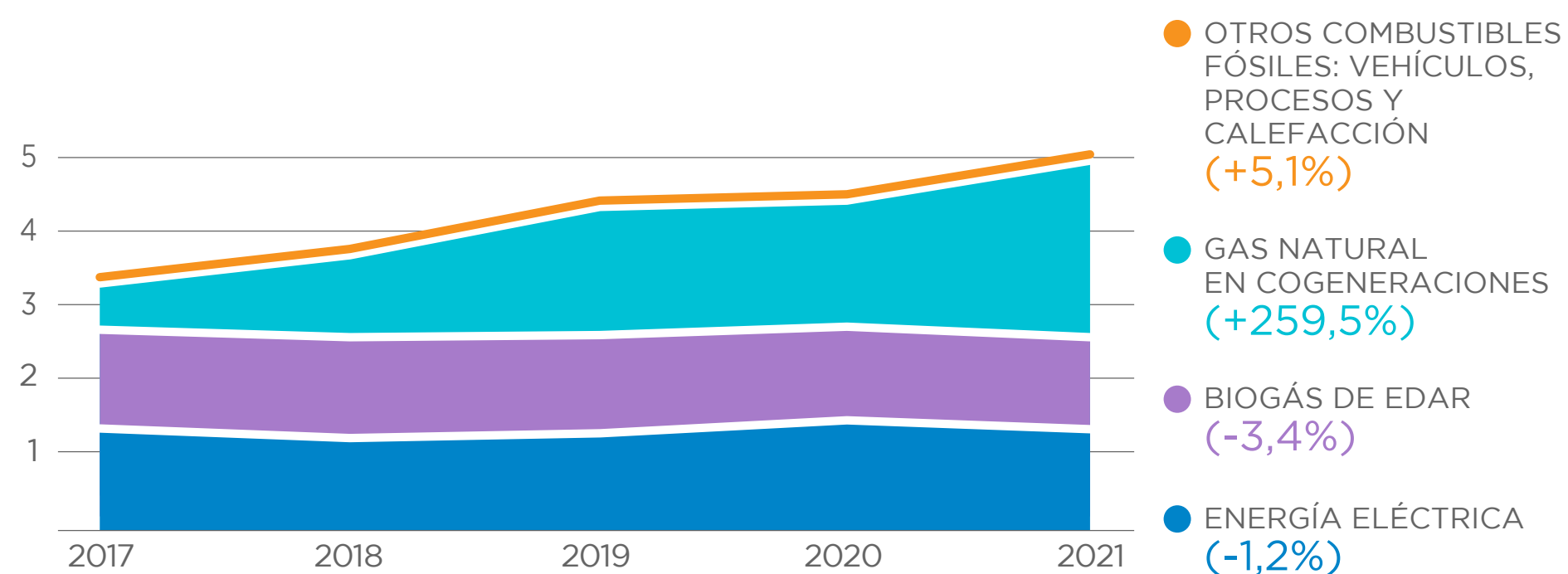
Canal de Isabel II necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. En el año 2021, el **consumo directo** de energía para el funcionamiento de nuestras instalaciones y de las operaciones de Canal fue de **4.945.333 Gigajulios**, el **valor más alto registrado en toda la serie histórica**. Dicho valor se debe

al importante incremento que ha experimentado el **consumo de gas natural para el secado térmico de lodos de EDAR** (un 259 % desde 2017), sobre todo a partir de 2018 cuando se puso en servicio la planta de secado de la EDAR Sur. **En 2021 el gas natural es nuestro principal consumo energético de Canal alcanzando los 2,26 millones de GJ** (715,11 GWh PCS).

DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS EN 2021



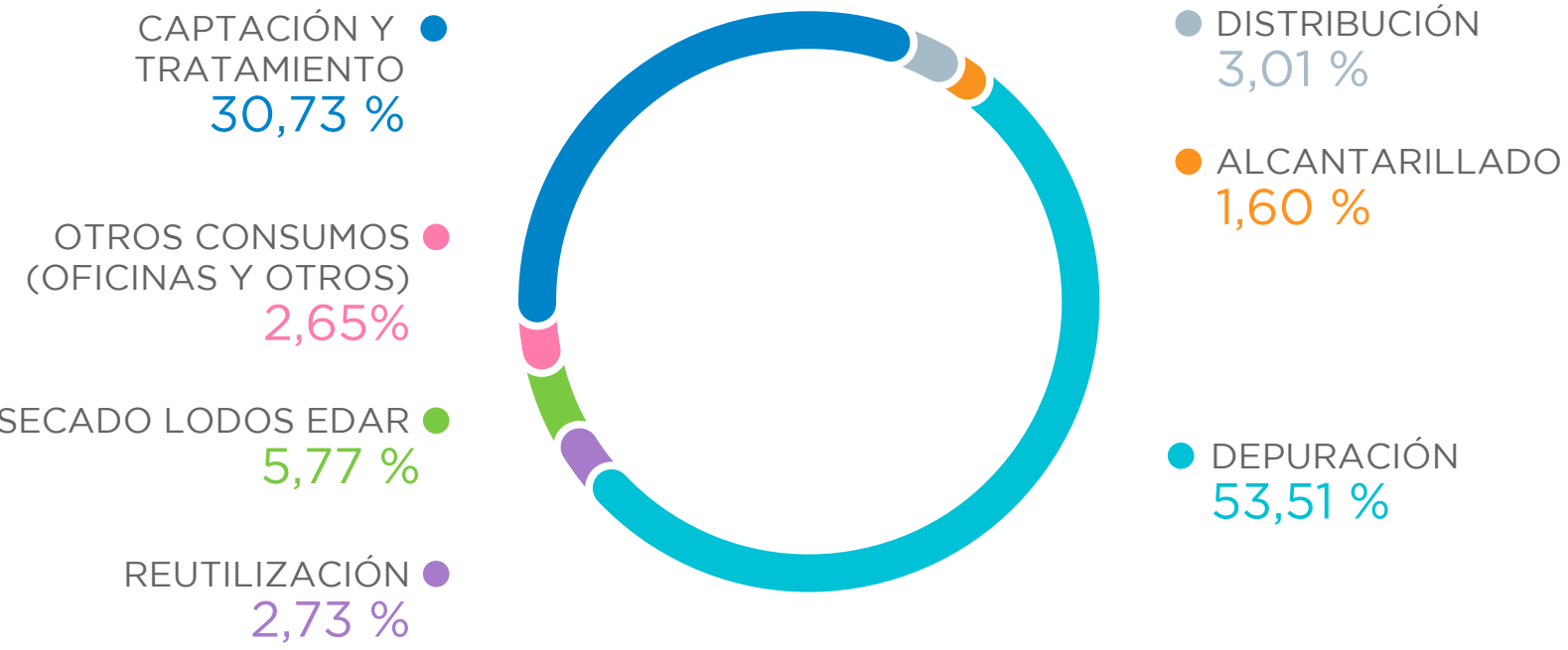
EVOLUCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO 2017 - 2021 (millones de Gigajulios e incremento en % respecto a 2017)



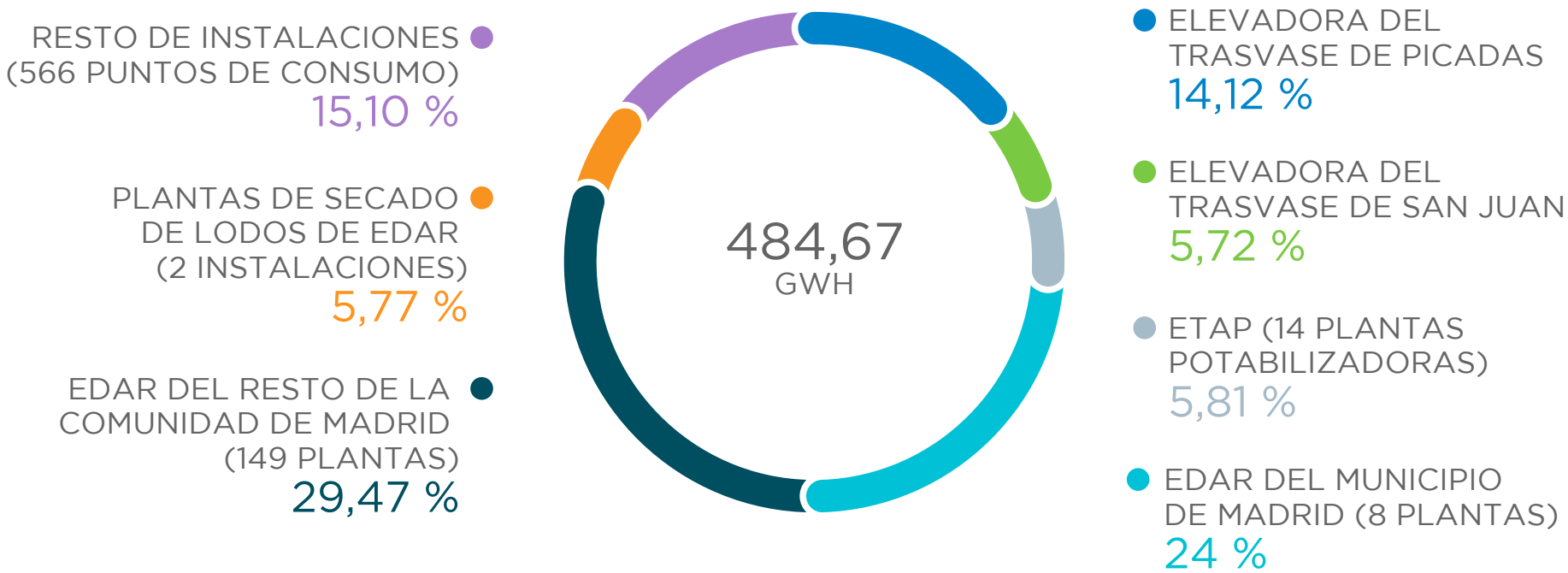
Nuestro segundo consumo energético en importancia es el de electricidad, que en 2021 ha sido de **484,67 millones de kilovatios hora**, un **5,81 % inferior** al registrado en 2020. El menor consumo se debe fundamentalmente a una

situación hidrológica que en 2021 nos ha permitido realizar una menor utilización de los trasvases desde el río Alberche (embalses de San Juan y Picadas), habiéndose consumido para dichos trasvases 26,95 millones de kilovatios hora menos que en 2020.

PORCENTAJES DEL CONSUMO ELÉCTRICO POR FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN 2021



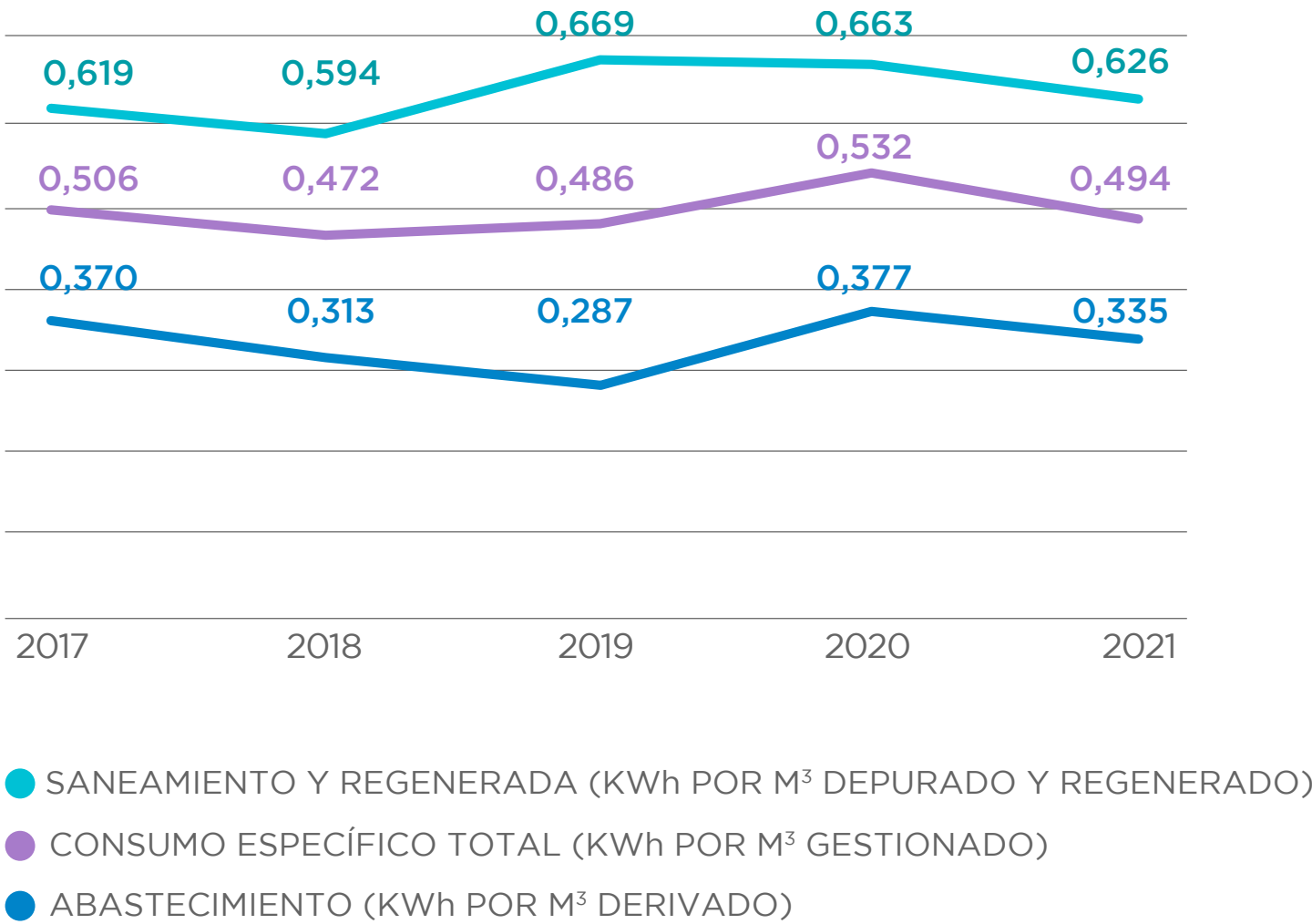
DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO POR INSTALACIONES EN %



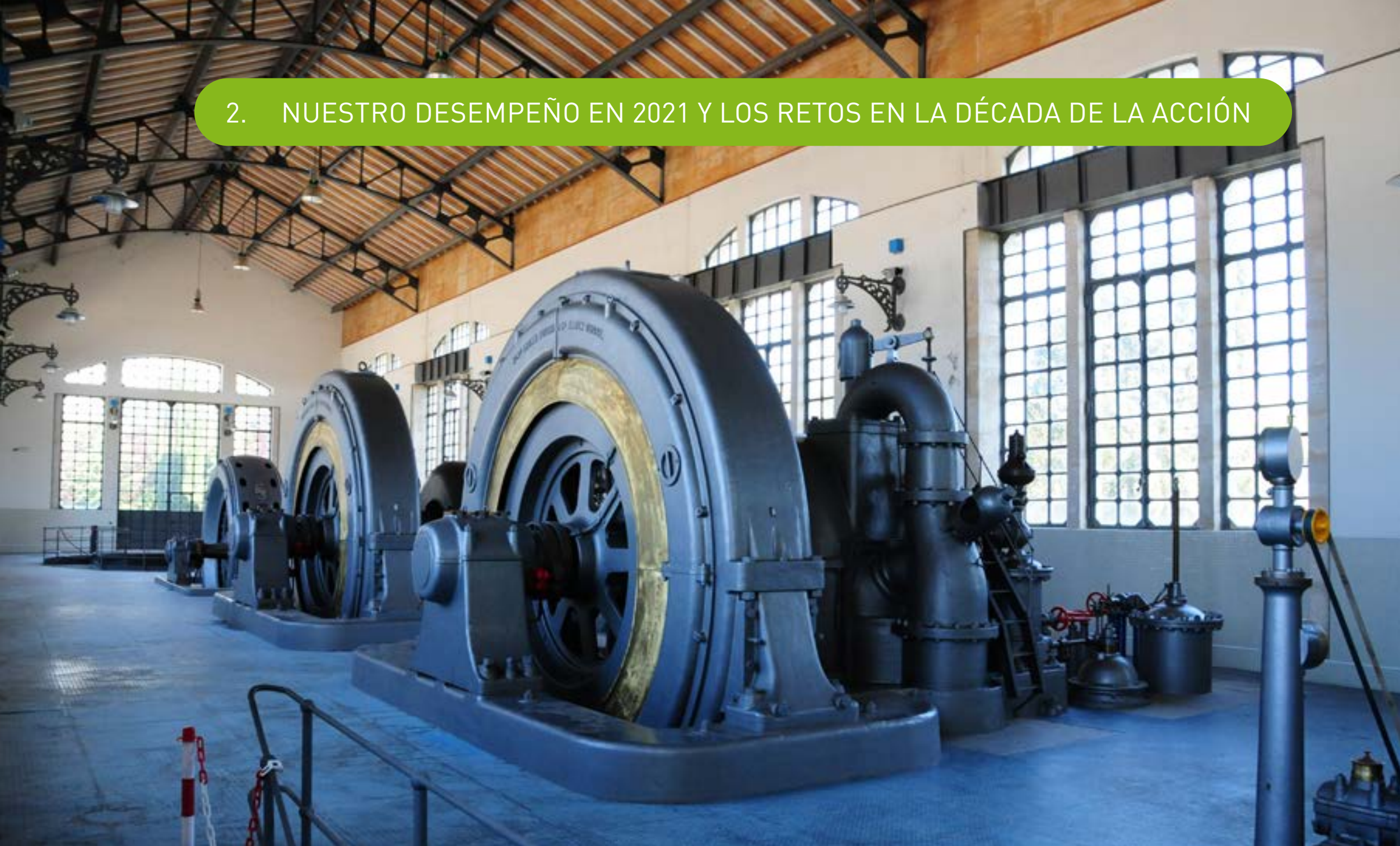
Nuestros consumos específicos de electricidad para cada actividad varían mucho, en función de las características pluviométricas del año. Así, cuando las aportaciones de los ríos son muy bajas, es necesario utilizar los campos de pozos y

realizar una mayor utilización de las elevadoras, con lo que los consumos de energía llegan casi a duplicarse. Los consumos específicos registrados en los últimos años han sido los siguientes.

CONSUMOS ESPECÍFICOS DE ELECTRICIDAD POR FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



2. NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021 Y LOS RETOS EN LA DÉCADA DE LA ACCIÓN

GENERACIÓN
DE ENERGÍA LIMPIA

Conscientes de la importancia de nuestro consumo, Canal desde hace décadas se ha ido dotando de instalaciones para la **generación de energía eléctrica** a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Al concluir 2021, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de **107,33 megavatios** en las siguientes instalaciones:

- **9 centrales hidroeléctricas**, con una potencia instalada total de **35,52 megavatios**, gestionadas por **Hidráulica Santillana***, empresa del Grupo Canal.
- **16 EDAR** equipadas con **motogeneradores** y **turbinas** que generan electricidad utilizando como combustible el **biogás producido en los procesos de depuración**, y que suman una potencia instalada de **26,00 megavatios**.

- **9 microturbinas** instaladas en distintos puntos de la **red de abastecimiento** con una potencia instalada total de **0,83 megavatios**.
- **2 plantas de cogeneración** (UTL de Loeches y EDAR Sur), asociadas al proceso de **secado térmico de los lodos de EDAR**, con una potencia instalada de **44,70 megavatios**.
- **3 pequeños saltos de aguas residuales** en la EDAR Sur (2) y la EDAR La Gavia que aprovechan la diferencia de cota en el punto de vertido con una potencia instalada de **0,26 megavatios**.
- Una **pequeña instalación solar fotovoltaica** en la Unidad de Tratamiento de Lodos de EDAR de Loeches y un **bombeo que actúa como turbina** en el depósito de Vallecas que suman entre los dos **0,022 megavatios**.

Además, como parte de la estrategia de sostenibilidad Canal está desarrollando actualmente su **Plan Solar**. Este plan se enmarca en las actuaciones de Canal para impulsar la producción de energía a través de fuentes de generación renovables y de alta eficiencia, reduciendo nuestro consumo de red y contribuyendo a mitigar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Nuestro objetivo con el Plan Solar es el de **ser la primera empresa de nuestro sector en Europa que produzca una cantidad de energía eléctrica igual o superior a la que consumimos**. La mayor parte de la producción de las instalaciones fotovoltaicas se consumirá *in situ* permitiendo reducir la demanda eléctrica de la red de cada una de estas infraestructuras. En algunas de estas instalaciones, además se producirán excedentes puntuales que podrán ser vertidos a la red eléctrica, contribuyendo de esta manera a aumentar el porcentaje de participación de las renovables en el *mix* energético.

* En noviembre de 2021 nuestro Consejo de Administración ha aprobado la fusión por absorción de la empresa filial Hidráulica Santillana por parte de Canal de Isabel II, S.A. que deberá ser aprobada en Junta Extraordinaria de Accionistas en enero de 2022.

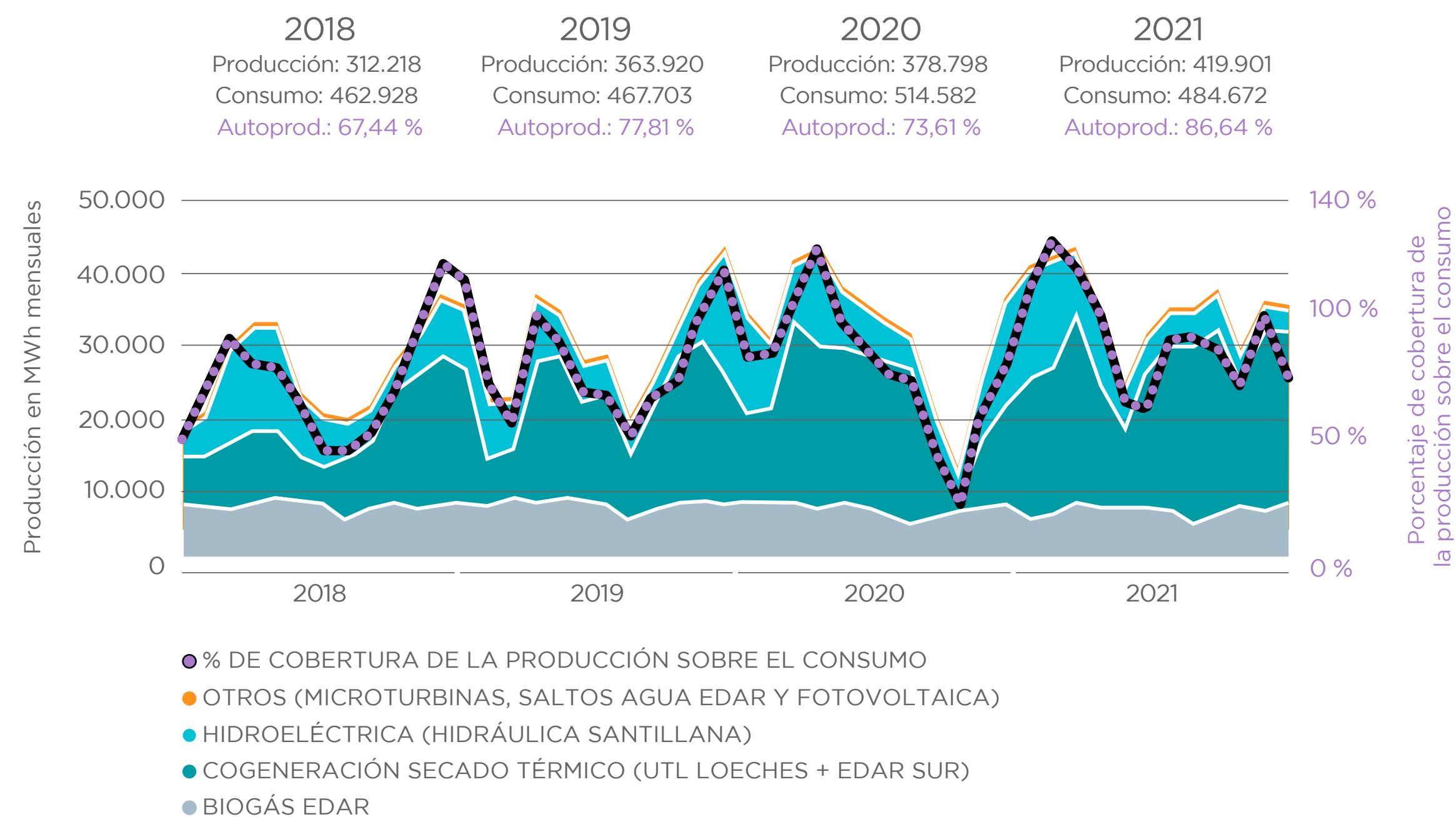
Además, en alguna de estas infraestructuras, las instalaciones fotovoltaicas se hibridarán con las tecnologías de generación preexistentes (hidráulica, microhidráulica, motogeneración con biogás, microturbinas de biogás y cogeneración), aumentando de esta manera las posibilidades de gestión de la energía y optimizando el aprovechamiento de los recursos existentes.

El **Plan Solar** en sus fases iniciales, contempla un total de **21 actuaciones** con una inversión cercana a los **33 millones de euros**. Sus actuaciones supondrán un incremento de 46,83 megavatios de la potencia instalada actual de Canal antes de 2030. Al concluir 2021 ya **estaban en construcción o licitación cuatro instalaciones** que suman una potencia a instalar de **2,93 megavatios**.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento, como al saneamiento, Canal cuenta con un **alto grado de autoabastecimiento eléctrico**. En 2021 la electricidad generada ha alcanzado

los **419,90 millones de kilovatios hora**, equivalente a casi el **87 %** de nuestro consumo total.

PRODUCCIÓN ELÉCTRICA POR TECNOLOGÍAS DE CANAL 2018 - 2021
(producción en MWh y % de cobertura de la producción sobre el consumo)



La generación de energía eléctrica por parte de Canal ha logrado evitar en 2021 la emisión de más de **49,35 miles de toneladas de CO₂**. La compra de

energía con garantía de origen 100 % renovable se ha evitado emitir más de **42,67 miles de toneladas de CO₂**.



ODS 12 (PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES): CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, procura racionalizar el consumo de materiales y energía, evita que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera y gestiona sus residuos adecuadamente, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen sus actividades.

CONSUMO DE REACTIVOS

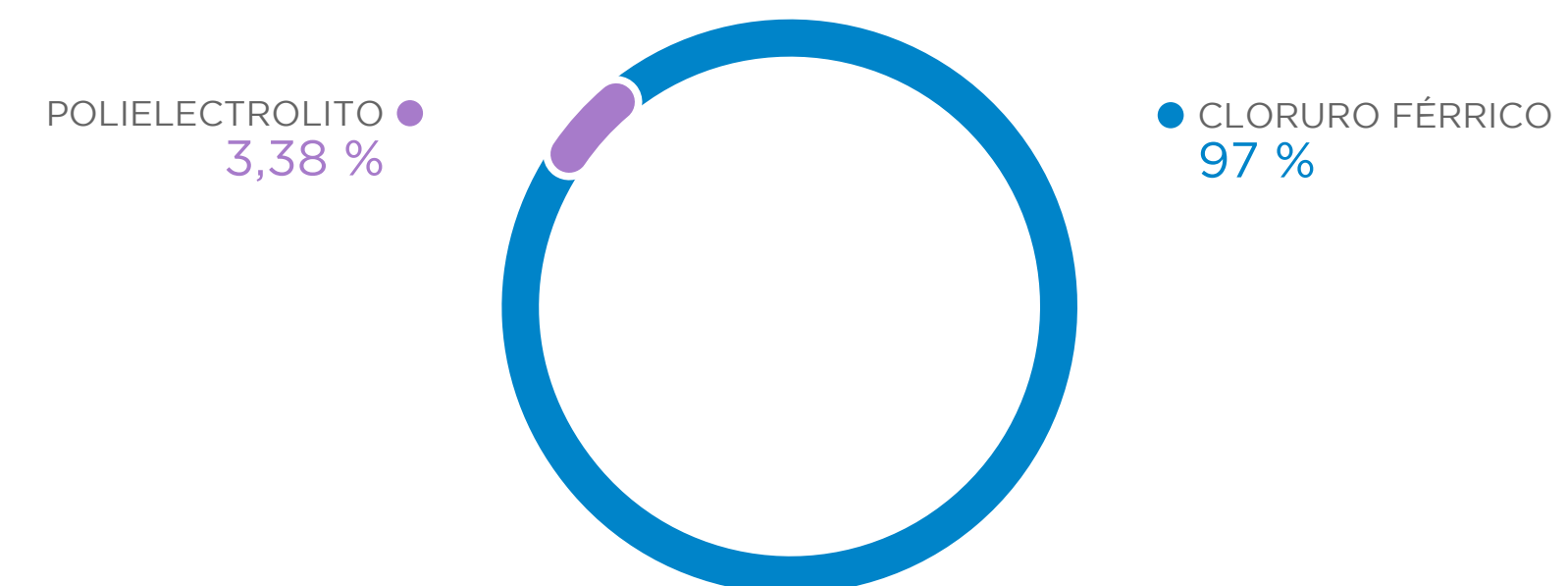
Los principales materiales en peso que Canal consume son los reactivos utilizados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) y en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

En 2021, hemos registrado un consumo total de reactivos de **60.510 toneladas**. De ellas, **28.896** iban destinadas al tratamiento de agua potable y **31.614** a la depuración y regeneración de las aguas residuales.

REACTIVOS UTILIZADOS EN LAS ETAP PARA POTABILIZACIÓN (EN %)



REACTIVOS UTILIZADOS PARA DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES EN LAS EDAR (EN %)



CONSUMOS DE PAPEL

En las actividades administrativas, de gestión comercial y para el envío de facturas, el material más consumido es el papel.

Canal mantiene como objetivo de calidad y medio ambiente la **reducción en el consumo de papel**, estableciendo desde hace años un conjunto de políticas de impresión y gestión documental, así como un seguimiento continuo por responsables, que han dado como resultado una **reducción acumulada** del consumo de papel del **57 %** en los últimos 5 años.

De las **12 toneladas de papel** utilizadas internamente en la empresa en 2021, el **61 %** ha sido de **papel reciclado**. Tenemos como objetivo reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y hemos logrado reducir su consumo un 5 % con respecto a 2020.

Por otra parte, los documentos impresos que enviamos a nuestros clientes, en su mayor parte facturas de consumo, los gestionamos a través de un proveedor de servicios que cuenta con la certificación FSC (*Forest Stewardship Council*) que garantiza el uso de papel producido mediante una gestión forestal responsable.

En 2021 utilizamos **99 toneladas de papel** para **envíos a nuestros clientes**, un 7 % menos que en 2020 y un 11,4 menos que en 2019. Dicha reducción se debe fundamentalmente a la implantación progresiva de la factura electrónica (*e-factura*) entre nuestros clientes que en 2021 se ha visto potenciada mediante acciones de comunicación. Como resultado, al cierre de 2021 casi **750.000 de nuestros clientes se habían pasado a la e-factura** (un 98 % más que en 2020), evitándose de este modo el consumo de papel asociado al envío de las facturas de más del 48 % de los contratos.

CONSUMO DE AGUA

Al margen del agua que distribuimos a nuestros usuarios, como **todas las empresas necesitamos consumir de nuestra propia agua** para llevar a cabo los diferentes **procesos asociados a nuestra actividad** (limpieza de nuevas tuberías, limpieza de depósitos, purgas de la red, mermas en procesos de potabilización, consumo de agua para las obras o riego de los jardines de nuestras instalaciones y de los parques abiertos al público, entre otros consumos).

Los **autoconsumos de agua** necesarios para prestar nuestros servicios a los madrileños han sido de **8,85 millones de metros cúbicos**, el 1,82 % del agua derivada para el consumo en el último año hidrológico (2020/2021).

TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES

El 100 % de las aguas residuales y pluviales urbanas que Canal de Isabel II tiene encomendadas son depuradas con los mejores estándares de calidad. La práctica totalidad de la población de los núcleos urbanos de la Comunidad de Madrid cuenta con cobertura de depuración de Canal. Para ello contamos con **157 instalaciones** que permiten tratar estas aguas procedentes de un total de 179 municipios.

Nuestras estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) se ubican en las cuencas de diferentes ríos que atraviesan la orografía de la Comunidad: Alberche, Aulencia, Cofio, Guadalix, Guadarrama, Guatén, Henares, Jarama, Lozoya, Manzanares, Perales, Tajo y Tajuña. Pero no todas ellas realizan cada uno de los procesos de depuración posibles, sino que se adecúan en función de factores como el tamaño o número de habitantes para el que son diseñadas, imperativos económicos, variaciones estacionales

del caudal de los ríos, origen del agua residual o posibles vertidos industriales. El tipo de procesos que se siguen en la depuración determinan incluso el aspecto físico de las instalaciones. Actualmente las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño que suma **16,23 millones** de habitantes equivalentes y pueden tratar en su conjunto un caudal de hasta **2,21 millones** de metros cúbicos diarios.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación del fósforo, desde el año 2010 hasta la actualidad hemos realizado las adaptaciones necesarias en las depuradoras incluidas en nuestro Plan de Eliminación de Nutrientes (nitrógeno y fósforo). Dicho plan tiene por objetivo el cumplimiento de la Directiva Marco del Agua en lo referente a las condiciones de vertido del agua en zonas sensibles (prácticamente la totalidad de la Comunidad), que se engloba en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas.

Desde 2015, Canal desarrolla su Plan para el cumplimiento de las

autorizaciones de vertido de las EDAR. Este tiene como objetivo garantizar el cumplimiento en los vertidos, como mínimo, del 80 % de las muestras tomadas para autocontrol en las EDAR, así como la realización de un seguimiento exhaustivo de su conjunto para reducir al máximo los incumplimientos. Las principales acciones que contempla son las siguientes:

- Estudio de los vertidos que llegan a las EDAR.
- Modificación, ampliación o nueva construcción de EDAR.
- Reducción de caudales aliviados en tiempo seco.
- Diversas mejoras operacionales.

En 2021 se ha continuado con el desarrollo de las actuaciones contempladas en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas, por el que, para dar cumplimiento a la Directiva Marco del Agua 2000/60/CEE, las plantas depuradoras deberán contar con los procesos necesarios para eliminar



fósforo y nitrógeno. Esta obligación supone realizar un conjunto de inversiones con el objetivo de dotar a las depuradoras de tratamientos avanzados para la eliminación de nutrientes. Entre las obras más relevantes realizadas durante 2021 está la ampliación de la EDAR Casaquemada en San Fernando de Henares; también el inicio de las obras de ampliación de la EDAR Arroyo de la Vega, en Alcobendas, de la EDAR El Endrinal en Villalba, de la EDAR Arroyo

El Plantío en Majadahonda y de la EDAR La Poveda en Arganda.

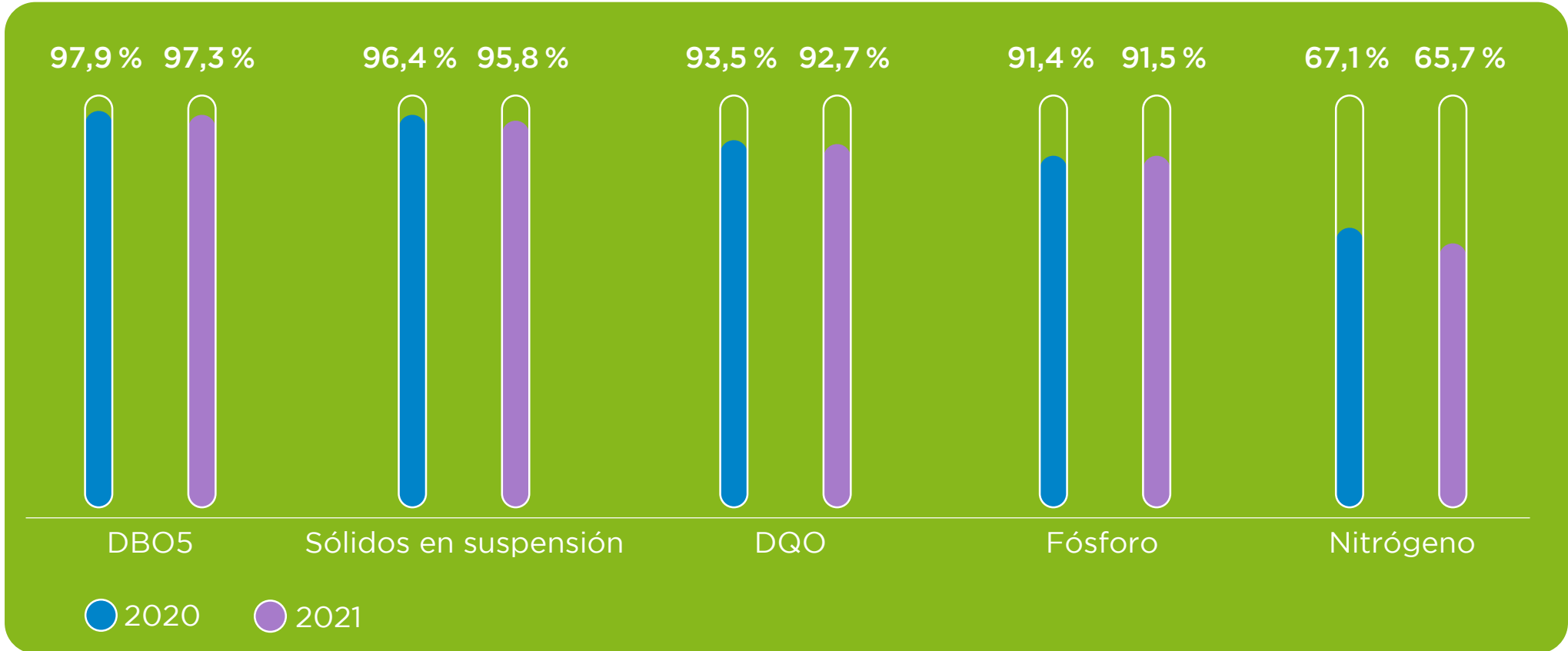
En el año 2021, nuestras EDAR han tratado y devuelto al cauce de los ríos un total de **467,39** millones de metros cúbicos de aguas residuales y pluviales depuradas, el equivalente al **96 %** del agua derivada para consumo. La calidad de los efluentes depurados en las plantas gestionadas por Canal mantiene el alto nivel que caracteriza al sistema. Además, en determinadas

instalaciones de depuración se ha aplicado un tratamiento adicional al agua depurada, un tratamiento terciario de afino, que ha permitido verter a los ríos madrileños hasta **104** millones de metros cúbicos con calidad de agua regenerada (el 22,3 % de los vertidos). Además, se han producido otros **16** millones de metros cúbicos para reutilización directa, lo que suma un total de **120** millones de metros cúbicos regenerados.

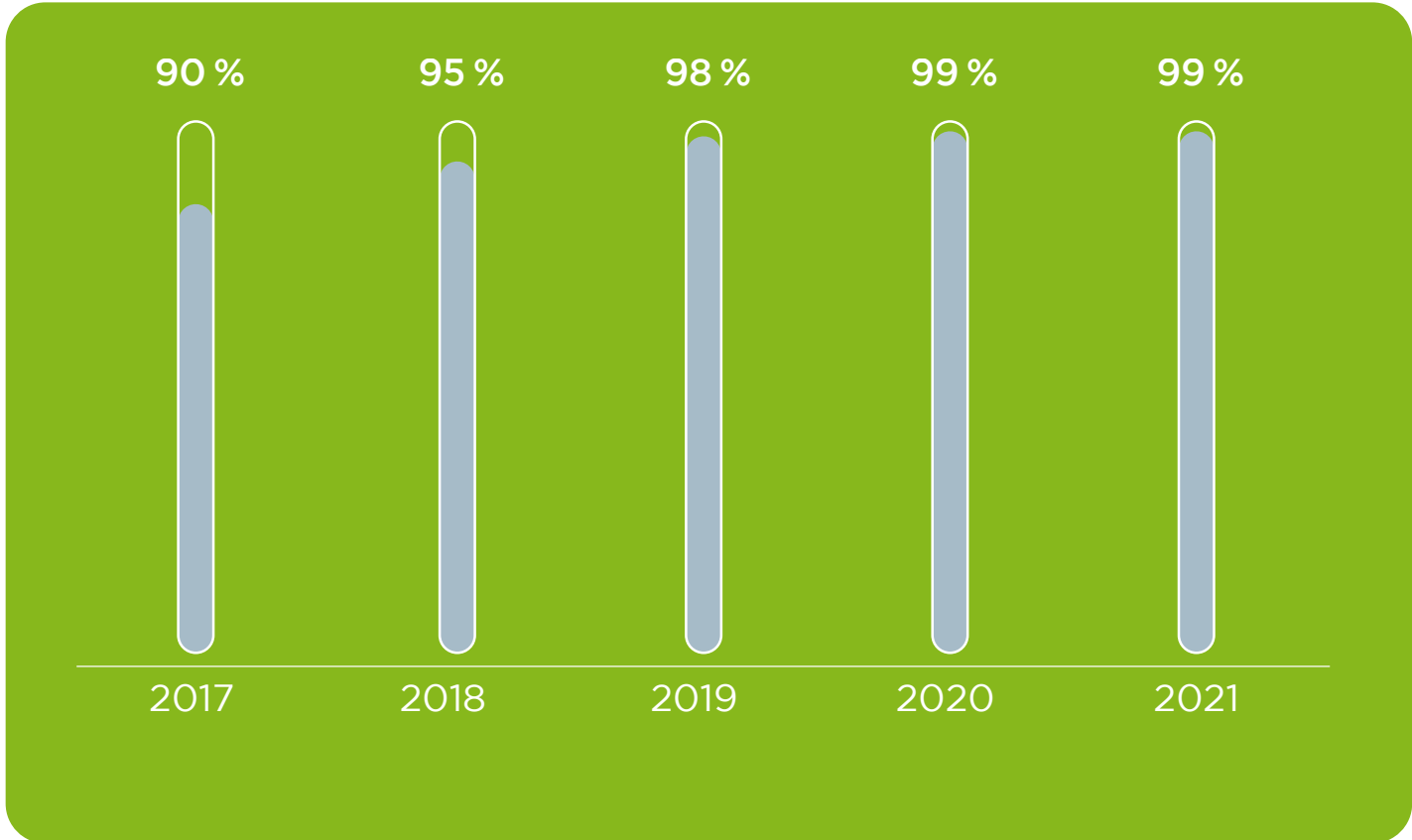
Como resultado del compromiso de Canal con la calidad y el medio ambiente, se mantiene en un 99 % el porcentaje de muestras que cumplen, respecto al total de las muestras tomadas en las EDAR.

En el funcionamiento normal de las instalaciones, las actividades de Canal no producen vertido alguno de sustancias químicas. A lo largo de 2021 no se ha producido ningún incidente reseñable a este respecto.

RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN
(en porcentaje de carga contaminante eliminada)



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS MUESTRAS ANALIZADAS
EN LAS EDAR



GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

El control de la gestión de los residuos en los centros de producción y puntos de agrupamiento de Canal parte de la correcta **separación en origen de los residuos** y se complementa con el seguimiento de las rutas de recogida, programadas quincenalmente y efectuadas por gestores autorizados, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente.

En los últimos años, hemos trabajado activamente en la adecuada gestión de los **residuos no peligrosos** con el objetivo de aumentar la cantidad que se destina a **reutilización o valorización**.

En el año 2021, se han generado y gestionado un total de **33.939 toneladas de residuos no peligrosos** entre los que destacan **31.416 toneladas de residuos de pretratamiento** de las EDAR y las EBAR (el 92,57 % del total). También destacan los residuos de construcción y demolición (417 toneladas) y los residuos de poda de parques y jardines (851 toneladas) que se utilizaron en la planta de compostaje

y secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches como material estructurante para la elaboración del compost. Se han gestionado también 63 toneladas de papel y cartón.

En lo referente a los **residuos peligrosos**, en 2021, se han generado **476 toneladas**. Entre ellos, se encuentran **124 toneladas de residuos de laboratorio** y 93 de aceites de motor y lubricantes.

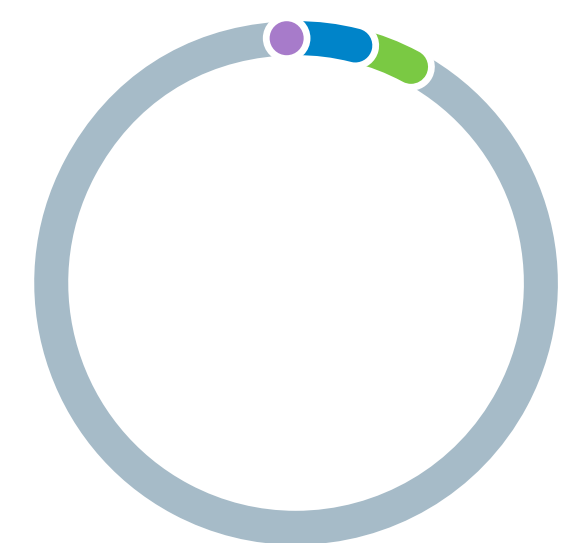
Además de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados a nuestros procesos, destacan en cuanto a volumen **los fangos generados en la producción de agua potable** de las ETAP, un total de **26.908 toneladas** en 2021, y los **lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales** en las EDAR, **419.810 toneladas**.

El destino final de los lodos deshidratados de las EDAR es, en su gran mayoría, su aprovechamiento

en la agricultura. Del total de **93.265 toneladas de materia seca** de lodo producido en 2021, se han enviado 840 toneladas de lodos a cementera sin tener que destinar ninguna tonelada a vertedero. En 2021, en la **Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches** y en la ubicada en la **EDAR Sur** se ha procesado un total de **53.036 toneladas** de lodos. En el caso de los fangos de ETAP, el 100 % se ha destinado a su aprovechamiento agrícola (4.305 toneladas de materia seca).

DESTINO FINAL DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS EN 2021 (EN %)

Residuos no peligrosos



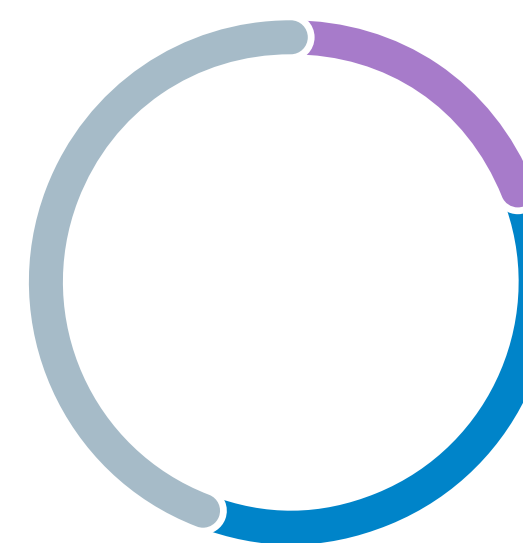
● REUTILIZACIÓN
0,16 %

● RECICLAJE
3,22 %

● COMPOSTAJE
3,52 %

● VERTEDERO
93,09 %

Residuos peligrosos



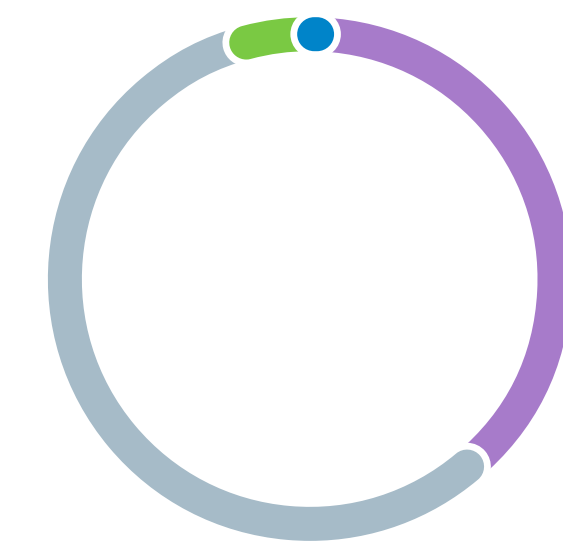
● REUTILIZACIÓN
18,98 %

● RECICLAJE
36,85 %

● COMPOSTAJE
4,29 %

● VERTEDERO
44,18 %

Destino final de los lodos producidos en EDAR en 2021 (% del total)



● COMPOSTAJE
4,29 %

● VALORIZACIÓN / CERÁMICA
0,90 %

● SECADO TÉRMICO
56,86 %

● APLICACIÓN AGRÍCOLA
37,95 %

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Canal de Isabel II dispone de procedimientos para la identificación y el acceso a los requisitos establecidos en las leyes ambientales y para la evaluación periódica de su cumplimiento en el marco del sistema de gestión ambiental implantado y certificado.

En 2021, se ha registrado la apertura de **43 expedientes sancionadores** por parte de la Confederación Hidrográfica del Tago, vinculados en su gran mayoría a vertidos involuntarios de aguas residuales de nuestras 157 EDAR. Dichos expedientes se encuentran en distintas fases de tramitación, habiéndose recurrido en su mayor parte por vía administrativa o, incluso, mediante la interposición del correspondiente recurso contencioso-administrativo. El importe acumulado de las sanciones asociadas a dichos expedientes ascendía a **986 miles de euros** al finalizar el 2021.

GESTIÓN DE RUIDOS Y OLORES

Canal gestiona todas sus instalaciones con criterios sostenibles, controlando periódicamente los ruidos y olores que producen nuestras actividades.

Desde el año 2004, contamos con un programa de control de los niveles de ruido que se generan en

nuestras instalaciones y que puedan perturbar a la población o afectar a áreas de especial sensibilidad. En el año 2021, el número de instalaciones controladas ha sido de **136**, sin ningún incumplimiento registrado, según los criterios establecidos en nuestra normativa interna, más restrictiva que la legislación vigente en materia de ruidos.

CANAL Y LA ECONOMÍA CIRCULAR

PRESERVAR EL ENTORNO Y EVITAR QUE SE AGOTEN LOS RECURSOS NATURALES SON LOS OBJETIVOS DE CANAL DE ISABEL II; APOSTAMOS POR LA TRIPLE R (REDUCIR, RECICLAR Y REUTILIZAR).

En esta línea, obtenemos productos alternativos, reciclados y reutilizables a partir de los residuos que recibimos en nuestras instalaciones de depuración. Reutilizar todos estos productos forma parte de nuestra estrategia de fomento de la economía circular que, además, **nos permite avanzar en la descarbonización de nuestra actividad.**

En Canal, los desechos han pasado de representar un problema a verse como una oportunidad. Ya no son el eslabón final de la cadena, sino que ocupan un paso intermedio al dar origen a nuevas materias primas y formas de energía. De este modo, las plantas de depuración de aguas residuales consiguen recuperar y transformar los residuos y extraer de ellos combustibles, carburantes, fertilizantes, compost, agua regenerada o energía eléctrica y

calorífica. Para ello, en los últimos años hemos incorporado distintas tecnologías:

- En la actualidad, contamos con **la mayor planta de producción de estruvita de España**. Se encuentra localizada en la EDAR Sur, donde pueden llegar a producirse dos toneladas diarias del considerado **“oro blanco” de los residuos**, por su alto contenido en fósforo, un elemento indispensable para la vida, que no es renovable ni se puede sustituir. La estruvita es uno de los subproductos obtenidos de la depuración del agua. El fósforo presente en los residuos líquidos puede cristalizarse de manera controlada y dar origen a este fertilizante de alto valor. **En 2021 hemos producido 366 toneladas de este fertilizante.**

- La agricultura se beneficia doblemente del tratamiento de las aguas residuales. También el **lodo deshidratado** que se extrae de ellas se comporta como abono orgánico que fertiliza y mejora la estructura de los suelos agrícolas, donde se puede aplicar para beneficiar a las cosechas. **En 2021 hemos producido más de 35.400 toneladas de lodo tratado mediante secado térmico.**
- Otra importante utilidad de los lodos que arrastra el agua residual es la de generar energía. Los fangos que concentran la contaminación y se retiran del agua residual son tratados en grandes digestores hasta producir con ellos una **energía renovable** muy versátil, el biogás, cuyo poder calorífico permite obtener calor, electricidad o carburantes para vehículos. Canal de Isabel II obtuvo más de **51 millones de metros cúbicos de biogás durante 2021**. A partir de este gas, hemos generado más de **88 millones de kilovatios hora** en las **16 instalaciones de producción eléctrica**, el equivalente al consumo eléctrico anual de una población como Valdemoro, con más de 75.000 habitantes.
- Las posibilidades del **biogás** no se reducen a la generación de electricidad. Ese biogás está compuesto por un 65 % de metano y un 35 % de CO₂, aproximadamente. **Si le quitamos ese CO₂ podemos convertirlo en biocombustible y utilizarlo en vehículos**, una utilidad que ya estamos testando en tres instalaciones de depuración: La Gavia (Vallecas), Butarque (próxima a Perales del Río) y Viveros (Puerta del Hierro). Allí hemos instalado las **conocidas como ‘gasineras’**, donde más de una veintena de automóviles pueden **repostar biometano, un combustible 0 emisiones** y con gran poder calorífico. Con todo lo repostado por los vehículos allí podríamos haber dado entre 40 y 45 vueltas al mundo. Los vehículos que utilizan biogás no despiden partículas ni dióxido de azufre y sus emisiones de CO₂ son nulas ya que ese biogás, al ser de origen humano, no provoca efecto invernadero. Además, su uso reduce tanto los óxidos de nitrógeno desprendidos (un 85 % menos) como las emisiones acústicas (un 50 %).
- Pero, además de aprovechar los elementos que arrastra el agua residual, también **podemos recuperar la propia agua, darle una segunda vida**. Aparte de someterla a un proceso de depuración para que vuelva a los cauces, se le puede dar un **tratamiento terciario** que la hace apta para el abastecimiento en usos que no demanden la máxima calidad. De este modo, **el agua regenerada permite liberar presión sobre la potable** al ser utilizada para el riego de zonas verdes y campos de golf, el baldeo de calles e incluso en usos industriales. **En 2021 hemos producido 120 millones de metros cúbicos** de agua regenerada en nuestros 33 tratamientos terciarios. **Más de 16 hectómetros cúbicos** de esa agua regenerada se destinaron al riego de 2.900 hectáreas de 26 municipios de la región gracias a una red de distribución de 706 kilómetros.





ODS 15 (VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES): PROTEGIENDO LA BIODIVERSIDAD

PRESENCIA EN ESPACIOS PROTEGIDOS

La situación de nuestros embalses en cuencas medias y altas de los ríos y en parajes originariamente poco frecuentados ha potenciado los ecosistemas locales asociados al agua y ha acogido, en lo que a avifauna se refiere, la emigración de especies que han sido desplazadas por la progresiva presión sobre los humedales. Por ello, en nuestros embalses y sus inmediaciones, se han desarrollado ecosistemas peculiares y muy interesantes que han coexistido con las actividades agrícolas y ganaderas de la sierra de Guadarrama. Estos ecosistemas desempeñan un papel importante en la modulación de las condiciones climatológicas y en el ciclo hidrológico, sin olvidar su valor paisajístico y sociocultural.

En el *Catálogo de embalses y humedales de la Comunidad de Madrid* elaborado de acuerdo con la Ley 7/1990, entre los embalses seleccionados en función de sus valores y características, se incluyen 9 pertenecientes al sistema de abastecimiento gestionado por Canal.

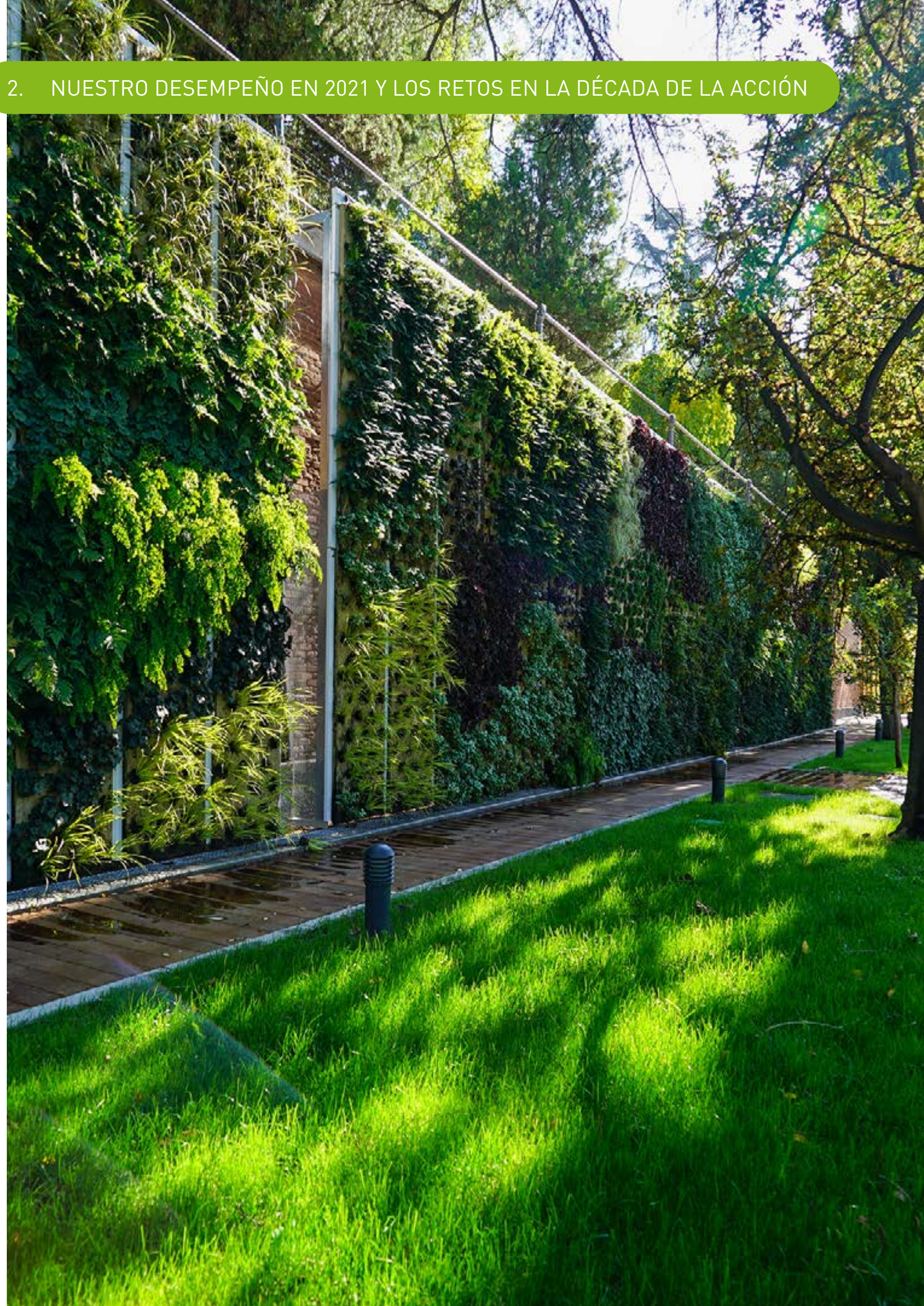
La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Canal en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección ascendía a **6.506 hectáreas** en 2021. Representa el **58 %** del total de la superficie ocupada por nuestras instalaciones, de los que un **14 %** eran **Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA)**.

Especies protegidas presentes

En el entorno de las instalaciones de Canal habitan especies vegetales de alto valor que se encuentran incluidas en el **Catálogo Regional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre**. Entre ellas, se incluyen: *Ilex aquifolium* (acebo), *Taxus baccata* (tejo), *Arbutus unedo* (madroño), *Corylus avellana* (avellano), *Fraxinus excelsior* (fresno común), *Ulmus glabra* (olmo de montaña), *Betula alba* (abedul), *Sorbus aria* (mostajo), *Sorbus aucuparia* (serbal de cazadores), *Fagus sylvatica* (haya), *Quercus suber* (alcornoque) y *Viburnum opulus* (mundillo).

Dentro del *Catálogo Regional de Ejemplares Vegetales y Rodales Singulares de la Comunidad de Madrid*, existen 3 ejemplares de árboles singulares ubicados en terrenos propiedad de nuestra empresa, que son:

- **En categoría de árboles notables:** un ejemplar de *Morus alba* (morera de Valdehondillo), en El Vellón.
- **En categoría de árboles sobresalientes:** dos ejemplares. Un *Abies numidica* (abeto de Argelia) y un *Cedrus deodara* (el candelabro) en los jardines de nuestro centro de trabajo de Santa Lucía en Torrelaguna.



MANTENIMIENTO DEL PATRIMONIO VEGETAL

Canal realiza anualmente una serie de trabajos y obras de conservación y mejora de las zonas verdes para conseguir un nivel óptimo de **mantenimiento del extenso patrimonio vegetal**, tanto de las superficies integradas en sus instalaciones, como de las zonas abiertas al público para uso y disfrute, como el Centro de Ocio y Deporte del Tercer Depósito, el parque de la Plaza de Castilla, el área recreativa de Riosequillo, el club náutico de Valmayor, la Marina de Cervera de Buitrago y otros espacios de gran riqueza y diversidad ubicados en enclaves de alto valor ecológico. Además, desde la puesta en marcha de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, estamos abriendo nuestras instalaciones al público como los

nuevos parques de Ríos Rosas y Bravo Murillo, ambos situados en nuestras oficinas centrales.

Los **desbroces de vegetación espontánea** para prevención de incendios se han realizado en 2021 en un total de **521 hectáreas**. Además, durante todo el año, se han acometido los tratamientos fitosanitarios necesarios para evitar las plagas y enfermedades de las plantas con la aplicación de productos químicos de bajo impacto ambiental. Adicionalmente, se potencia la eliminación de invertebrados que podrían ser dañinos instalando «cajas nido» o «nidales» de aves insectívoras.

Además, a lo largo de 2021 hemos realizado **labores de reforestación** plantando hasta un total de **40.596 unidades de plantas, árboles y arbustos**.

CAUDALES ECOLÓGICOS

Con la aprobación del Real Decreto 270/2014 de 11 de abril del *Plan Hidrológico de la parte española de la demarcación hidrográfica del Tago*, para 2015 quedaron fijados en el nuevo plan los caudales medioambientales de las siguientes masas de agua: el río Jarama aguas abajo de la presa de El Vado, el río Lozoya desde el embalse de El Atazar hasta el río Jarama y el río Manzanares desde el embalse de Santillana hasta el embalse de El Pardo. Para el resto de los tramos de ríos, se fija con carácter orientativo una demanda medioambiental.

Durante el año 2021, **los vertidos ambientales** a los ríos realizados por Canal de Isabel II para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de **67,58 millones de metros cúbicos**.

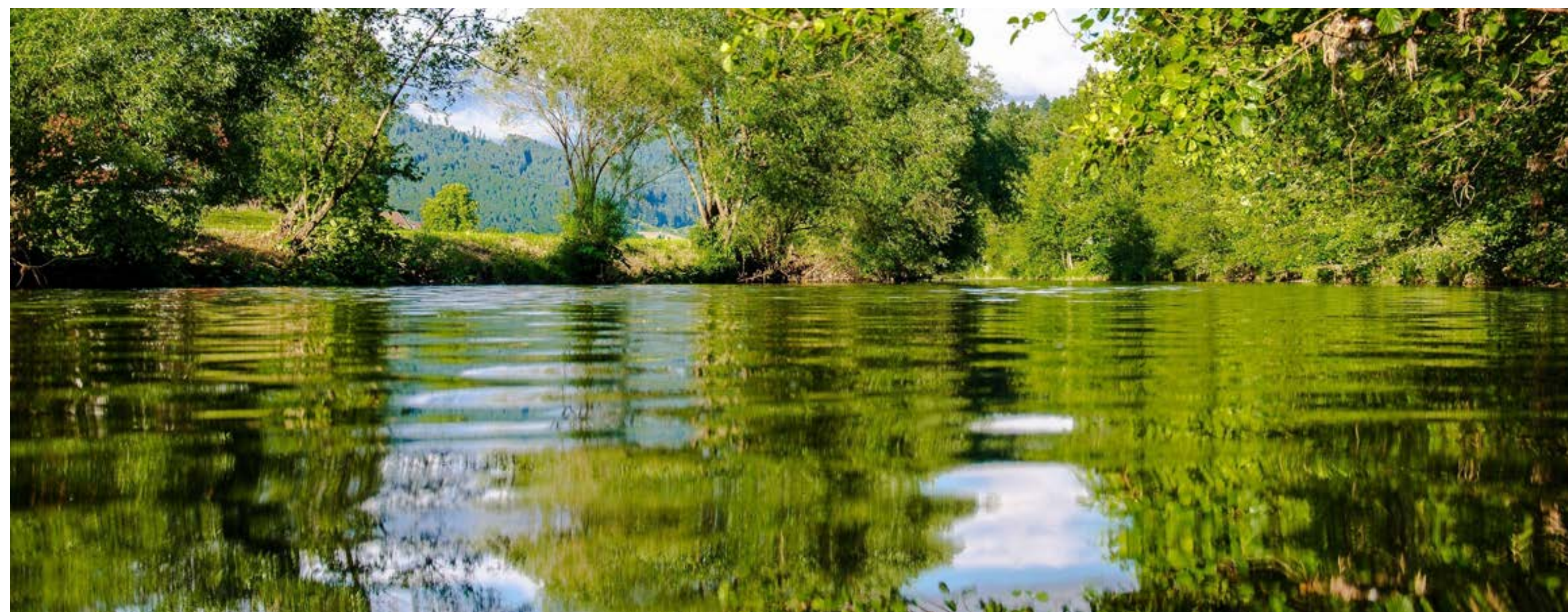
GASTOS E INVERSIONES EN GESTIÓN Y ACTIVIDADES MEDIOAMBIENTALES

Al margen de los gastos medioambientales ligados al cumplimiento de nuestras obligaciones legales (gestión de residuos, gestión de lodos, entre otras) o asociados a los procesos necesarios para la gestión del ciclo integral del agua (gastos en depuración), Canal dedica

otros recursos económicos a aspectos voluntarios de la gestión ambiental. Estos recursos ascendieron a **49,6 millones de euros** en 2021 y suponen el 19 % de los gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente (un total de **262 millones de euros** en 2021).

Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destaca el **secado térmico de lodos de EDAR**, que supone un 63 % sobre el total, seguido de la **reutilización**.

Teniendo en cuenta el carácter intrínsecamente ambiental de muchos de nuestros procesos (gestionamos un recurso natural y nos ocupamos de la depuración de las aguas residuales), muchas de nuestras inversiones tienen un objeto ligado a la **protección del medio ambiente**. Así, en el año 2021, las inversiones realizadas por Canal de Isabel II que tienen un objetivo final medioambiental ascendieron a **7,93 millones de euros**.





ODS 14 (VIDA SUBMARINA): CANAL EN LA ISLA DE LANZAROTE

La isla de Lanzarote con casi 846 kilómetros cuadrados y un paisaje más parecido a la Luna que a nuestro planeta, es uno de los territorios más secos de España. Sin embargo, fue uno de los primeros lugares del mundo en ser declarado en su totalidad como Reserva de la Biosfera.



Desde 2013 nuestra filial **Canal Gestión Lanzarote** opera el ciclo integral del agua en esta isla y en la cercana Isla de La Graciosa donde la escasez del agua ha sido históricamente una lucha de sus habitantes, que a través de su esfuerzo han conseguido suplir este déficit. Los sistemas caseros de captación y el aprovechamiento de las escorrentías son algunos ejemplos de ingenio y ahorro de una región, las Islas Canarias, que fue la primera en contar con una desaladora en España hace ahora más de cincuenta años.

El proyecto de Canal en la isla cumple nueve años, en los cuales se han desarrollado y acometido importantes inversiones que han contribuido no solo a la mejora de la calidad del servicio, sino al cuidado del medio ambiente y a la protección de la biodiversidad en un territorio donde la sostenibilidad forma parte del ADN de la isla. Nuestra responsabilidad, al igual que en el resto de los lugares donde operamos, es devolver al medio (en este caso, al océano) un recurso que obtenemos directamente del mar. La protección

de la isla incluye también el cuidado de la vida submarina, donde la riqueza de especies y los fondos marinos de Lanzarote suponen un atractivo muy importante para el turismo.

En la última década, los científicos que se han sumergido a explorar sus aguas han descubierto nuevas especies de moluscos y esponjas desconocidas. Estos hallazgos hacen que el litoral de la isla se haya convertido en un sitio de gran interés científico.

Canal Gestión Lanzarote contribuye a la protección de la vida submarina con procesos de depuración terciarios para el agua depurada, mejorando a través de sus emisarios submarinos el agua devuelta al mar. La reutilización del agua en la isla abastece también al sector de la agricultura, garantizando los cultivos de forma sostenible. La eficiencia energética lograda en el proceso de desalinización es otra de las medidas que se están implementando para lograr un modelo de gestión cien por cien sostenible en armonía con la también llamada “tierra del fuego”.



ODS 11 (CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES): CONSTRUYENDO UNA REGIÓN *SMART CITY*

El modelo de gestión de Canal de Isabel II, en los segmentos de la distribución de agua potable y del alcantarillado, que son de titularidad municipal, se basa en acuerdos a largo plazo firmados con los ayuntamientos para la explotación de tales infraestructuras.

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hace más de un siglo y medio, se gestionan en la actualidad con resultados excelentes. Sin embargo, las redes de alcantarillado municipales, la mayor parte de ellas de reciente incorporación a nuestra gestión, presentan grandes necesidades de mejora y requieren de planes específicos y un esfuerzo adicional para que alcancen las

condiciones adecuadas y, así, evitar incidentes que afecten a los ciudadanos y al medio ambiente.

La asunción de nuestras actividades con la óptica de visión supramunicipal genera economías de escala y sinergias en la operación que suponen importantes ventajas para los municipios.

NUESTRAS RELACIONES CON LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La relación con los municipios es especialmente importante para Canal de Isabel II, ya que nos facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. Por eso, a lo largo de 2021, hemos mantenido numerosas reuniones con los diferentes ayuntamientos de la región para la mejora de sus redes de alcantarillado, principalmente.

Para prestar diferentes tipos de servicios, Canal establece convenios de gestión y otro tipo de convenios con municipios y grandes clientes.

Todos los convenios y compromisos acordados se negocian y suscriben a título individual con cada ayuntamiento.

A través de esos convenios Canal abastecía de agua en 2021 a una población total de **6.529.054 habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid. Dicha población equivalía al 97 % de los habitantes de la región el 1 de enero de 2021 según el Padrón Municipal publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestionaba al finalizar 2021 el alcantarillado de 135 municipios de la Comunidad de Madrid, que suman **5.757.616 habitantes** en total, lo que supone

Servicios prestados por Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid	Algún servicio de Abastecimiento	Alcantarillado	Depuración
Número de municipios servidos	174	135	178
Población servida	6.529.054	5.757.616	6.742.483
Cobertura en la Comunidad de Madrid	96,71 %	85,28 %	99,87 %

que ha prestado este servicio al 85 % de la población de la región. En depuración de aguas residuales, Canal ha servido a 6.742.483 habitantes de 179 municipios, prácticamente el 100 % de la población de la región.

Además, al concluir 2021 el sistema Canal también abastecía de agua a 8 municipios limítrofes pertenecientes a **Castilla-La Mancha** (Valdesotos, Valdepeñas de la Sierra, Tortuero, Uceda, Pióz, Pozo de Guadalajara y Ontígola) y Castilla y León

(Navahondilla). La población abastecida en los municipios limítrofes en 2021 era de **14.120 personas**. En el caso de Ontígola (Toledo) también prestamos el servicio de depuración de aguas residuales a sus 4.743 habitantes.

El tipo de convenio más común que suscribimos con los municipios de la Comunidad de Madrid es el de **gestión integral del abastecimiento**. A través de este tipo de convenio, Canal realiza el mantenimiento, explotación y

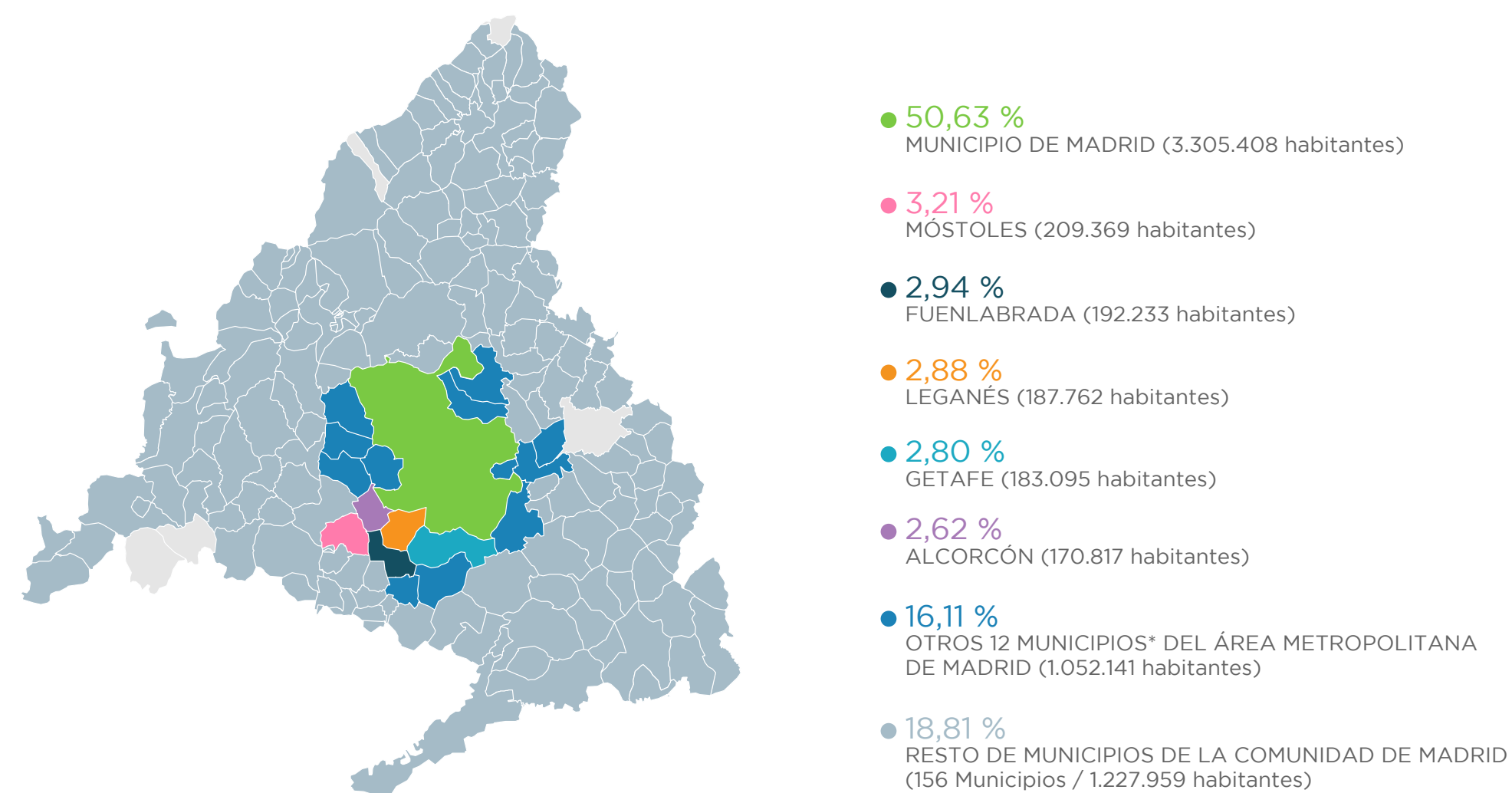
renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad de Madrid.

También existen otros tipos de convenios como es el caso de los convenios de **gestión comercial**, en los que Canal realiza dicha gestión (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la **adecuación y mantenimiento de acometidas**. En los de tipo técnico-comercial del abastecimiento, Canal

realiza el mantenimiento y explotación de la red de distribución municipal: esto incluye la **renovación de las redes de distribución** con cargo a una **cuota suplementaria** en distribución, que pagan los clientes.

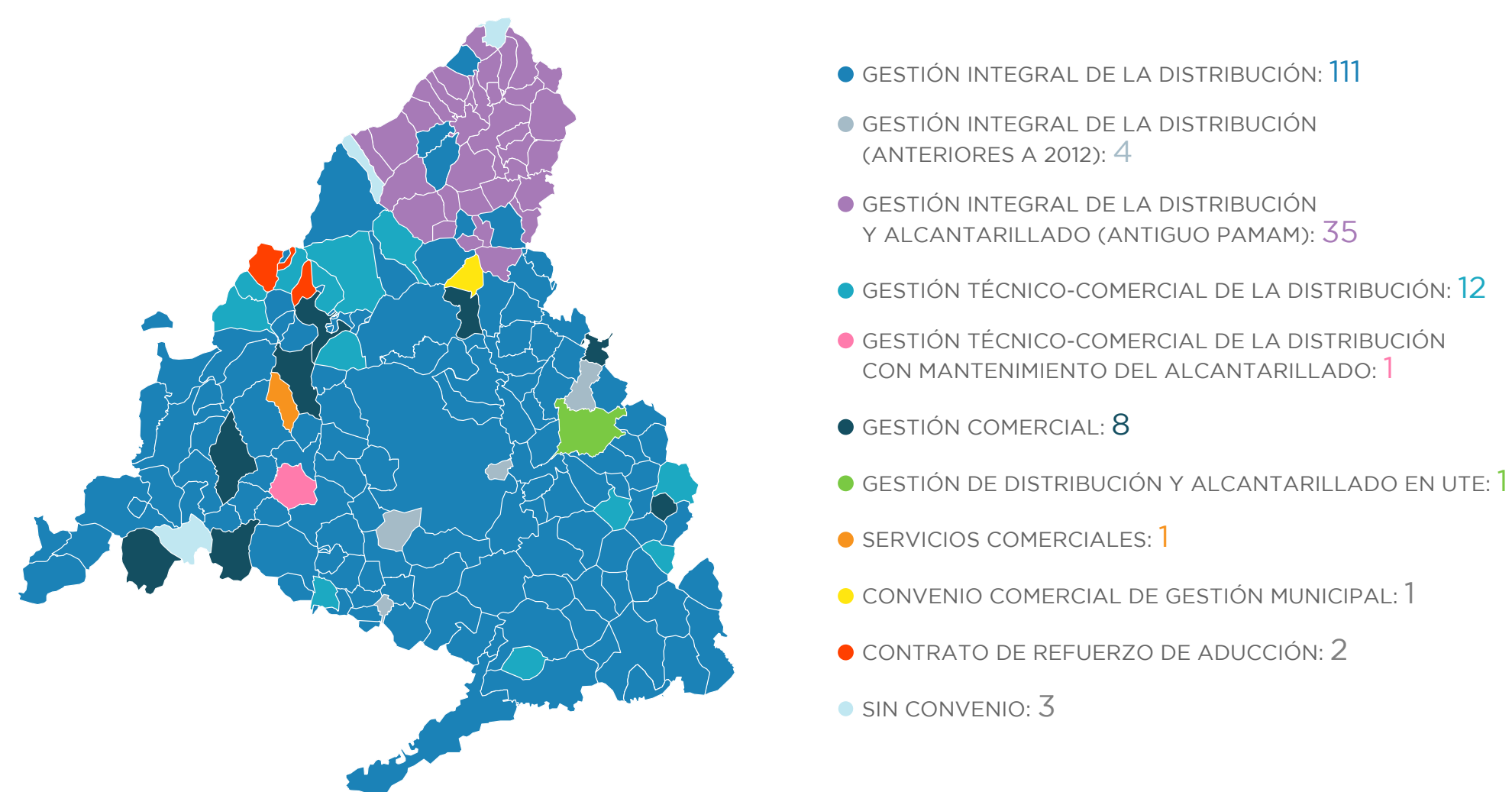
Aparte de los convenios de gestión municipal, Canal también suscribe otros convenios y acuerdos con ayuntamientos y urbanizaciones para **temas específicos**.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN ABASTECIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID



*Torrejón de Ardoz, Parla, Alcobendas, Las Rozas de Madrid, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián de los Reyes, Pozuelo de Alarcón, Coslada, Majadahonda, Boadilla del Monte, Pinto y San Fernando de Henares.

TIPOS DE CONVENIOS DE CANAL CON LOS MUNICIPIOS EN LA COMUNIDAD DE MADRID



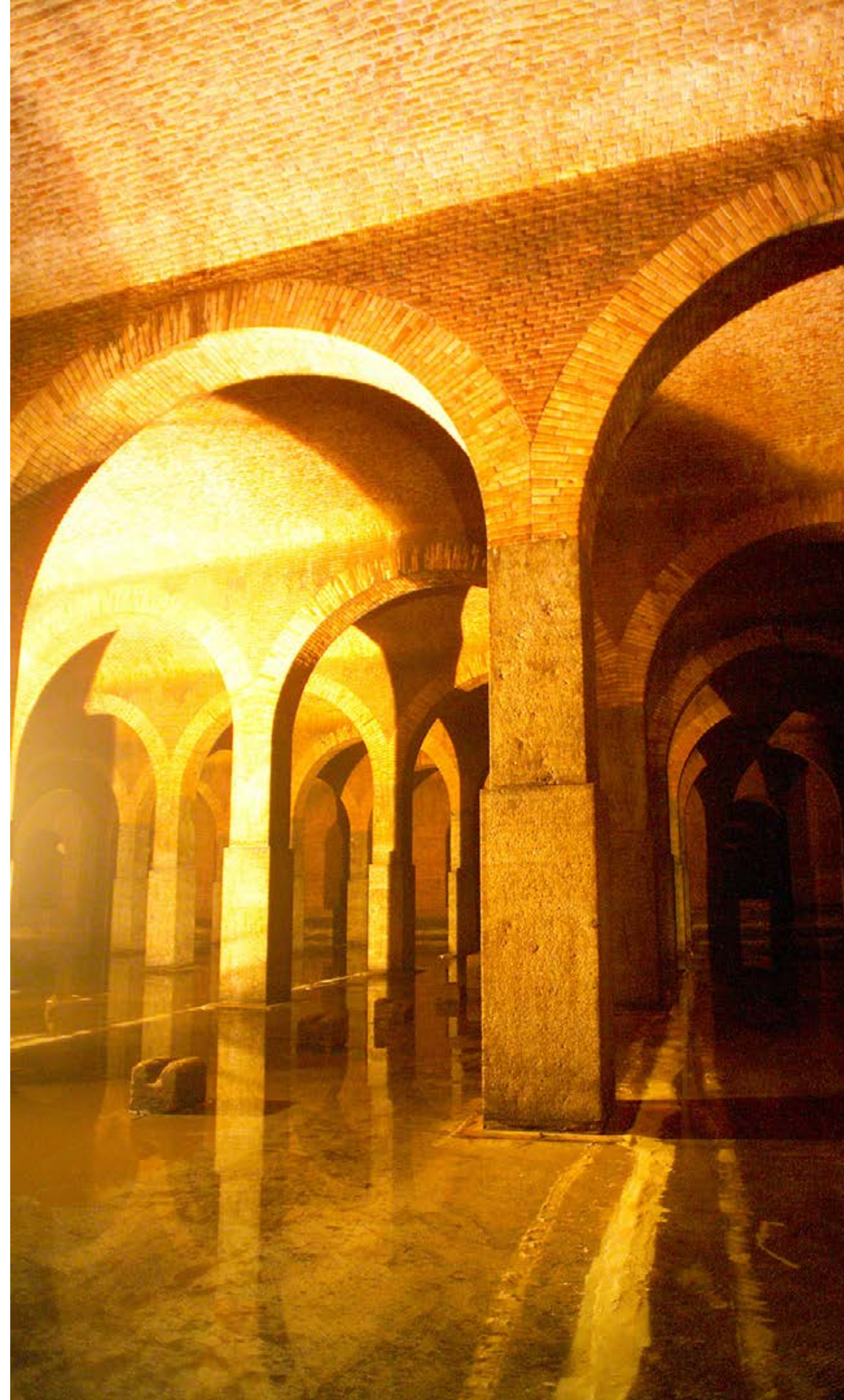
GARANTIZANDO LA GESTIÓN DE ALCANTARILLADO Y EL DRENAJE URBANO

La gestión del saneamiento es absolutamente vital para el mantenimiento de la salud pública en los entornos urbanos, la seguridad frente a inundaciones y crecidas de los cauces y para garantizar la protección del medio ambiente y el mantenimiento de las masas de agua de la región en buenas condiciones.

El objetivo de las redes de drenaje urbano es la recogida de las aguas residuales, domésticas, industriales y de escorrentía, para su posterior transporte a las estaciones depuradoras. Canal es la encargada de mantener las redes municipales en los **135 municipios** con convenio firmado. Al concluir 2021, estas redes alcanzaban los **14.884 kilómetros** y además gestionábamos **869 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales**. Disponemos

también de **133 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)**, que elevan las aguas para permitir su transporte a las EDAR, y de **65 tanques de tormenta** y laminadores, cuyo objetivo es evitar inundaciones y vertidos a los cauces. Gracias a estas instalaciones, se pueden retener hasta **1,48 millones de metros cúbicos** de las primeras aguas de lluvia, que son las más contaminantes.

Los trabajos de mantenimiento que realizamos consisten en **vigilar** las redes, **inspeccionar** y **limpiar** las conducciones, limpiar los imbornales, así como los vertidos ocasionales, resolver cada aviso e incidencia en la red y realizar las obras de conservación y mejora necesarias en la red. Además de estos trabajos, realizamos la actualización cartográfica y la elaboración de estudios diagnósticos de red, así como la tramitación de los expedientes de conformidad técnica a peticiones de conexiones o modificaciones de red.



Durante los últimos años, y dado el estado deficiente de la red en algunos municipios, Canal ha impulsado la elaboración de **estudios diagnósticos** de las redes y el desarrollo de **planes directores de saneamiento** para estos municipios. Nuestro objetivo es conseguir que todos los municipios cuenten con su plan director. En 2021 hemos continuado con la entrega de planes de alcantarillado a los municipios. Con estas acciones se conseguirá una mejora de la red, una reducción significativa de los vertidos y, a su vez, una **mejora de los cauces** receptores, al tiempo que disminuye el riesgo de inundaciones en los municipios gestionados.

En cuanto a la renovación de las redes de alcantarillado, en 2021 se han renovado un total de **37,11 kilómetros** y hemos seguido trabajando en un sistema avanzado para la gestión sostenible del drenaje urbano.



COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES

La satisfacción de clientes y usuarios es uno de los principales objetivos de nuestra empresa. Esta satisfacción se obtiene proporcionando unos servicios fiables, de calidad y con

unas tarifas equitativas, pero también es muy importante una adecuada atención a los clientes, cumpliendo sus expectativas y necesidades de forma ágil y sencilla. Para ello, nuestra empresa se ha dotado de medios y recursos que hacen de nuestra labor comercial una de las mejor valoradas dentro del sector en España.

NUESTROS CLIENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID: CONTRATOS Y POBLACIÓN SERVIDA

En el año 2021, Canal de Isabel II ha alcanzado la cifra de **1.554.306** contratos en activo con clientes, lo que supone un incremento del **2 %** respecto al año 2020.

DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS TIPOS DE CONTRATOS CON CLIENTES EN 2021



TARIFAS Y FACTURACIÓN A LOS CLIENTES

En Canal de Isabel II establecemos nuestras tarifas (que son aprobadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid) atendiendo a una serie de principios básicos como son la inclusión en la transposición de la Directiva Marco del Agua, el fomento de un consumo eficiente y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo. Todo ello sin olvidar que los ciudadanos de Madrid disfrutamos de una de las aguas de las de mayor calidad de Europa.

Para asegurar una mejor comunicación y mayor comprensión de las tarifas por parte de los clientes, Canal realiza anualmente una campaña mediante documentos explicativos que se ponen a disposición del ciudadano en nuestra oficina comercial y en nuestra página web www.canaldeisabelsegunda.es. Concretamente, editamos para su difusión en oficinas comerciales, un documento de tarifas que incluye

tanto información sobre la tarifa general de uso doméstico como sobre la que aplica a usos comerciales e industriales.

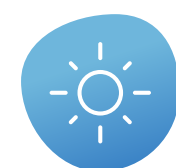
En los últimos años, la política tarifaria de Canal se ha caracterizado por su moderación. Así, **nuestras tarifas permanecen congeladas desde 2015** mientras que el incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC)

en el período 2015-2020 ha sido del 11 % según el INE. De acuerdo con los datos publicados por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA), nuestras tarifas para el año 2021 eran un 24,61 % menores que las de la media de todas las comunidades autónomas españolas.

Nuestras tarifas son:



Progresivas y bonificadas: adecuándose a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos.

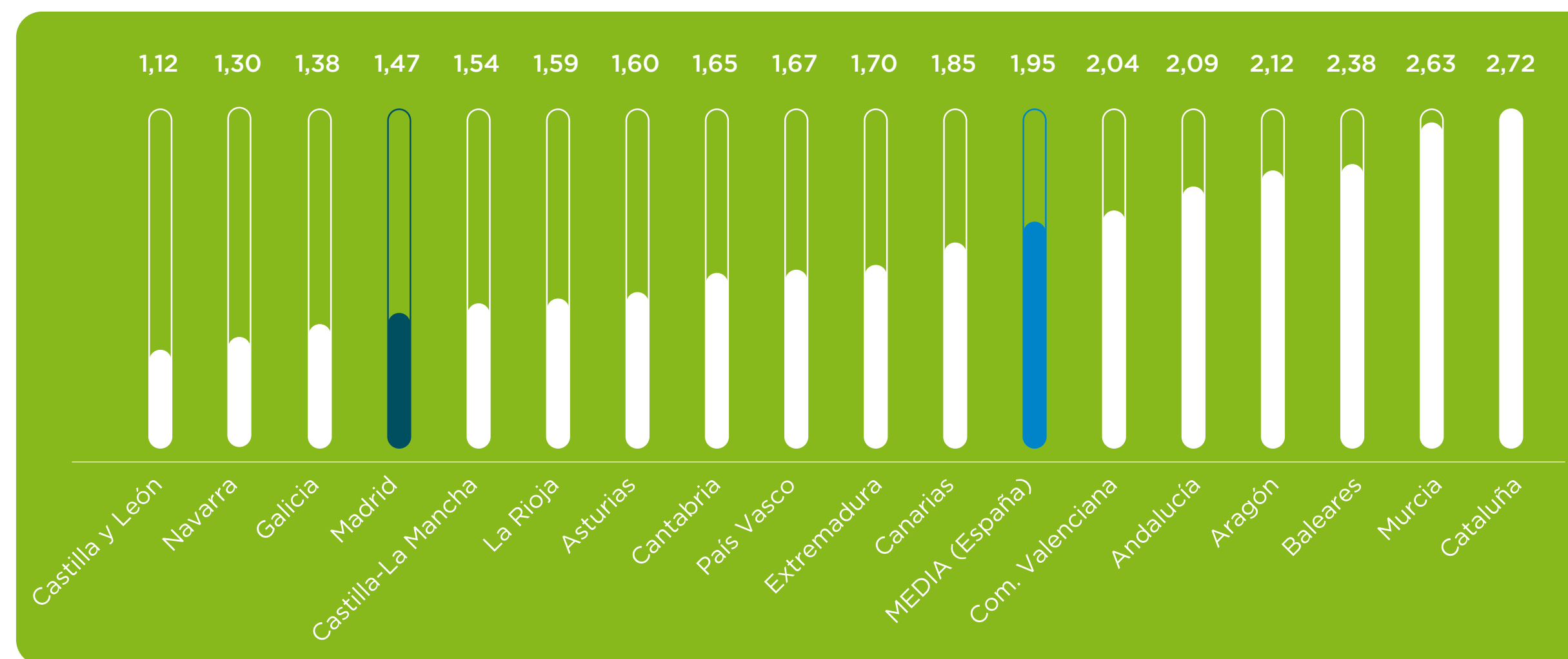


Estacionales: incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.



Comprometidas con el medio ambiente: contemplando una tarifa específica de agua reutilizable, que constituye un componente esencial de la gestión integral de los recursos hídricos en consonancia con la sostenibilidad medioambiental.

TARIFA DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO POR CC.AA. EN 2021 (euros por m³)



Fuente: Estudio de las tarifas de abastecimiento y saneamiento en España (AEAS - AGA 2021)

ACTUACIONES PARA GARANTIZAR UNA CORRECTA FACTURACIÓN AL CLIENTE

Canal busca garantizar siempre la mayor exactitud de la facturación emitida a nuestros clientes, en base a sus consumos reales y para ello realizamos las siguientes actuaciones:

Lectura de contadores:

en 2021 hemos realizado más de 9 millones de lecturas en 1,61 millones de contadores. El porcentaje de facturas emitidas por estimación, al no poderse obtener la lectura del contador, fue solo de un 3,8 %.

Auditoría y análisis de consumos:

para garantizar la emisión correcta de los consumos a facturar disponemos de un sistema de control de calidad de la lectura y facturación. La auditoría de consumos, dentro del sistema mencionado, es una herramienta de ayuda en la revisión de consumos que presentan una variación significativa. Cuando se detectan desviaciones, se avisa al cliente para evitar posibles fugas interiores en su propiedad.

Mantenimiento y verificación de los equipos de medida:

como soporte imprescindible a la facturación, se llevan a cabo actuaciones relacionadas con la mejora de la precisión de estos equipos, principalmente centradas en el mantenimiento y renovación constante del parque de contadores.

Para asegurar su correcto funcionamiento, disponemos de un **laboratorio de verificación de contadores** de medida del volumen que cumple todos los requisitos para comprobar que sus verificaciones y certificados tienen la calidad exigible y el reconocimiento de las autoridades nacionales e internacionales. Cuenta con la acreditación ENAC como laboratorio de ensayo para la verificación de contadores y, desde 2011, con la acreditación para la verificación de caudalímetros. El control de los contadores se realiza en los siguientes niveles:

- Control de los contadores nuevos.
- Reclamaciones de los clientes.
- Realización de estudios para conocer mejor el funcionamiento de los contadores: verificación de contadores en uso, evaluación de nuevas tecnologías, influencia de las condiciones de instalación, verificación de los dispositivos que miden el agua derivada a la red, entre otros.

Durante 2021, en el laboratorio de metrología se han llevado a cabo **2.580 comprobaciones** de contadores además de **8.585 inspecciones** técnicas del conjunto de medida. Por otro lado, destacan los **100.904 contadores renovados por mantenimiento y campañas**. Para **nuevas contrataciones** hemos instalado un total de **29.746 contadores**.



LA ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS

El objetivo primordial de Canal es prestar el mejor servicio posible a sus usuarios, los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. La empresa cuenta con un sistema de calidad certificado ISO 9001 y, dentro de su política de mantenimiento de la calidad de los servicios que presta, ha adquirido compromisos concretos con los clientes. Canal publicó en 2019 en su primera **Carta de compromisos con sus clientes** con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos. Esta amplía y mejora su anterior carta de servicios. Nuestra empresa asumió un total de diez compromisos para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos puede generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros. Hemos finalizado el año 2021 con un **alto grado de cumplimiento**.



VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Somos una empresa comprometida con nuestro entorno y sensible a las demandas de nuestros usuarios. Durante los últimos años, hemos realizado un importante esfuerzo de mejora de la accesibilidad a los distintos canales de contacto disponibles para realizar gestiones rápidas y eficaces con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Los principales canales de comunicación a disposición de los clientes y usuarios con los que cuenta Canal, entre otros, son:

Atención telefónica.

El más utilizado por los clientes, que pueden elegir ser atendidos por agentes especializados o utilizar soluciones automáticas para sus gestiones. En 2021, hemos atendido **1.04 millones de llamadas** de clientes.

Centro de atención al cliente.

En él presencialmente se puede resolver cualquier petición relacionada con la gestión comercial. Este centro sigue siendo un canal básico que genera confianza en determinados grupos de clientes. En 2021 hemos atendido presencialmente a **38.954 personas**.

Página web, oficina virtual y la aplicación de Canal para móviles y tabletas.

En el marco de las nuevas tecnologías de la información, y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, Canal cuenta con una oficina en Internet que está disponible las 24 horas del día. En 2021, esta plataforma registró **10,5 millones** de interacciones.

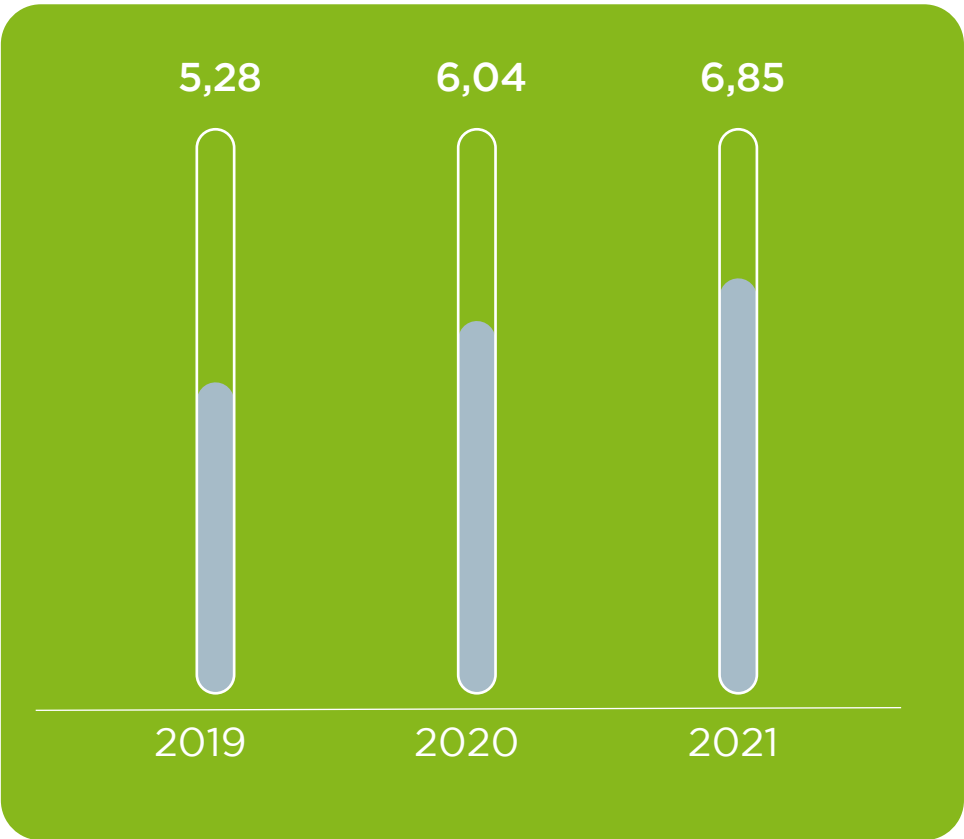
Atención escrita.

Canal ofrece a sus clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, con el que se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos.

GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

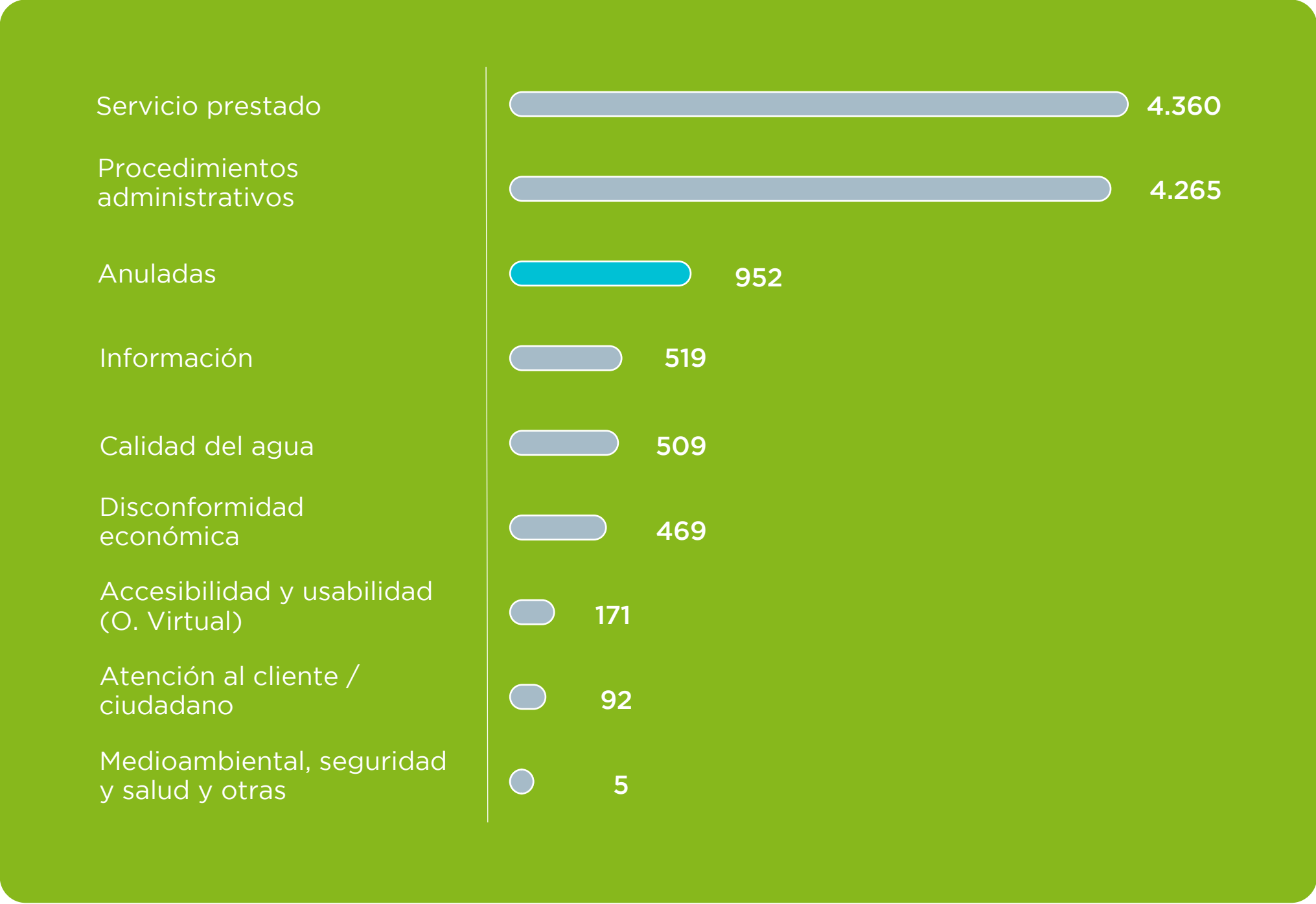
En Canal de Isabel II disponemos de un completo **sistema para la recepción y tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones** de facturas de nuestros clientes. En el caso de las quejas recibidas, es decir aquellas disconformidades relacionadas con el servicio prestado al cliente nuestra **Oficina de Quejas** se encarga de la gestión personalizada de todas ellas. A través de un número de comunicado que se le asigna a la queja, el cliente puede hacer un seguimiento de esta durante todo el proceso. En 2021, se recibieron **10.650 quejas** en total; esto es, unas **6,8 quejas por cada mil clientes**, un 16 % más que en 2020.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR CADA 1000 CLIENTES



En cuanto a las **reclamaciones recibidas** con motivo de la factura, estas han disminuido un 8 % respecto a 2020, situándose en **33.882**. Esto supone una cantidad de 22 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo el 0,37 % de las facturas emitidas

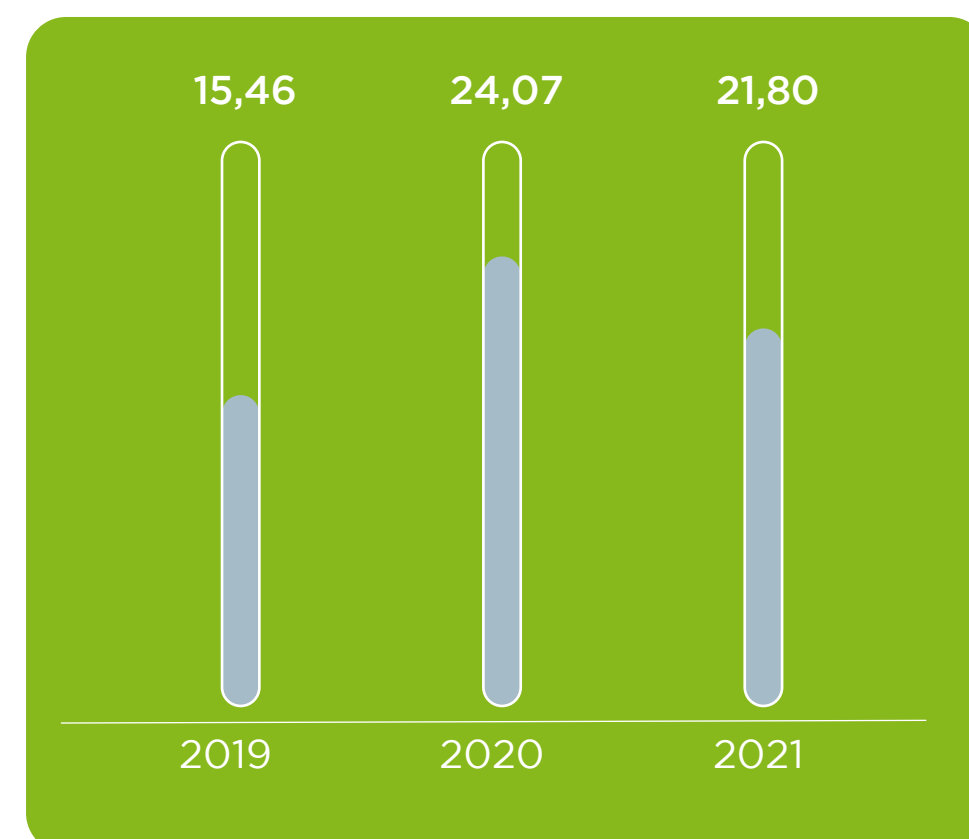
CAUSAS QUE ORIGINARON LAS QUEJAS EN 2021



2. NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021 Y LOS RETOS EN LA DÉCADA DE LA ACCIÓN



RECLAMACIONES RECIBIDAS AL AÑO
POR CADA 1.000 CLIENTES



en el año (más de 9 millones). Se han resuelto de forma favorable para el cliente el **72 %** de las reclamaciones.

Tanto las reclamaciones de facturas como las quejas tienen un **plazo máximo de tramitación de 30 días** que,

en el año 2021, se ha cumplido en un 78 % y en un 70 %, respectivamente.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, Canal dispone de un **servicio para la atención de incidencias** relacionadas

con la prestación de los diferentes servicios. En 2021, se han recibido un total de **209.658 avisos** relacionados con diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas).

DISTRIBUCIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS INCIDENCIAS EN 2021
(PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL)



LA VOZ DEL CLIENTE EN CANAL

Canal de Isabel II continúa desplegando su programa de Experiencia de Cliente orientado a entregar a sus clientes y usuarios la mejor experiencia, a partir de las siguientes estrategias:

- Diálogo continuo con el cliente a través de la captación y medición de información estructurada o no, solicitada o no, y por distintos canales, pero, sobre todo, bidireccional: escucha y respuesta en tiempo real.
- Compartir esta información con el resto de la organización, principalmente con las unidades que están más en contacto con el cliente: extender la cultura de Experiencia de Cliente (CEX).
- Toma de acción; impulso para accionar la información que recibe de los clientes desde los distintos equipos: democratización de la Experiencia de Cliente.

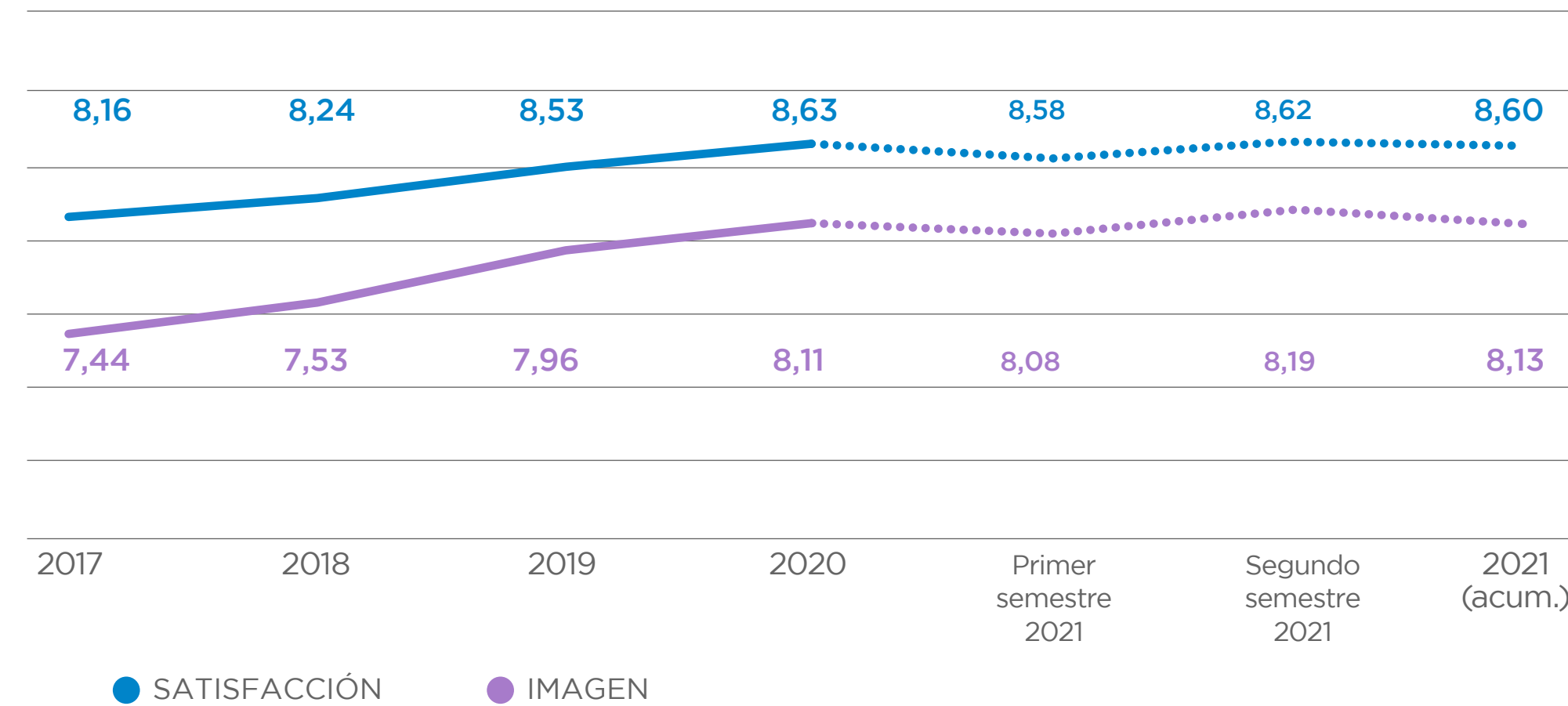
La satisfacción general de los clientes de Canal viene aumentando sostenidamente a lo largo de los cuatro últimos años, estabilizándose en este 2021, si bien durante el primer semestre descendió ligeramente debido al desgaste ocasionado desde finales de 2020 por el confinamiento y los primeros meses de pandemia (estimaciones de lectura, retraso en las obras, saturación del *call center*, etc.), los ajustes de operación provocados por la integración de la filial Hispanagua y, finalmente y sobre todo, el impacto de la borrasca *Filomena* a comienzos de año.

Sin embargo, en el segundo semestre se produjo una mejoría que nos ha permitido recuperar prácticamente el nivel alcanzado a cierre del año 2020, a pesar de no haber estado exentos de adversidades en esta segunda parte del año, como el ciberataque sufrido por nuestro proveedor de *call center*, o de cambios en el modelo comercial, como ha sido el caso del cierre de las oficinas comerciales periféricas.

El **indicador de satisfacción general** se mide, al igual que **el de Imagen, en una escala 0 a 10**. En el caso de la Imagen, en el segundo semestre del año conseguimos superar el nivel de cierre de 2020 (8,19 vs 8,11) para finalizar

el año con una puntuación de 8,13 (máximo anual histórico), destacando especialmente el crecimiento en el atributo de “cercanía con nuestros clientes y usuarios”.

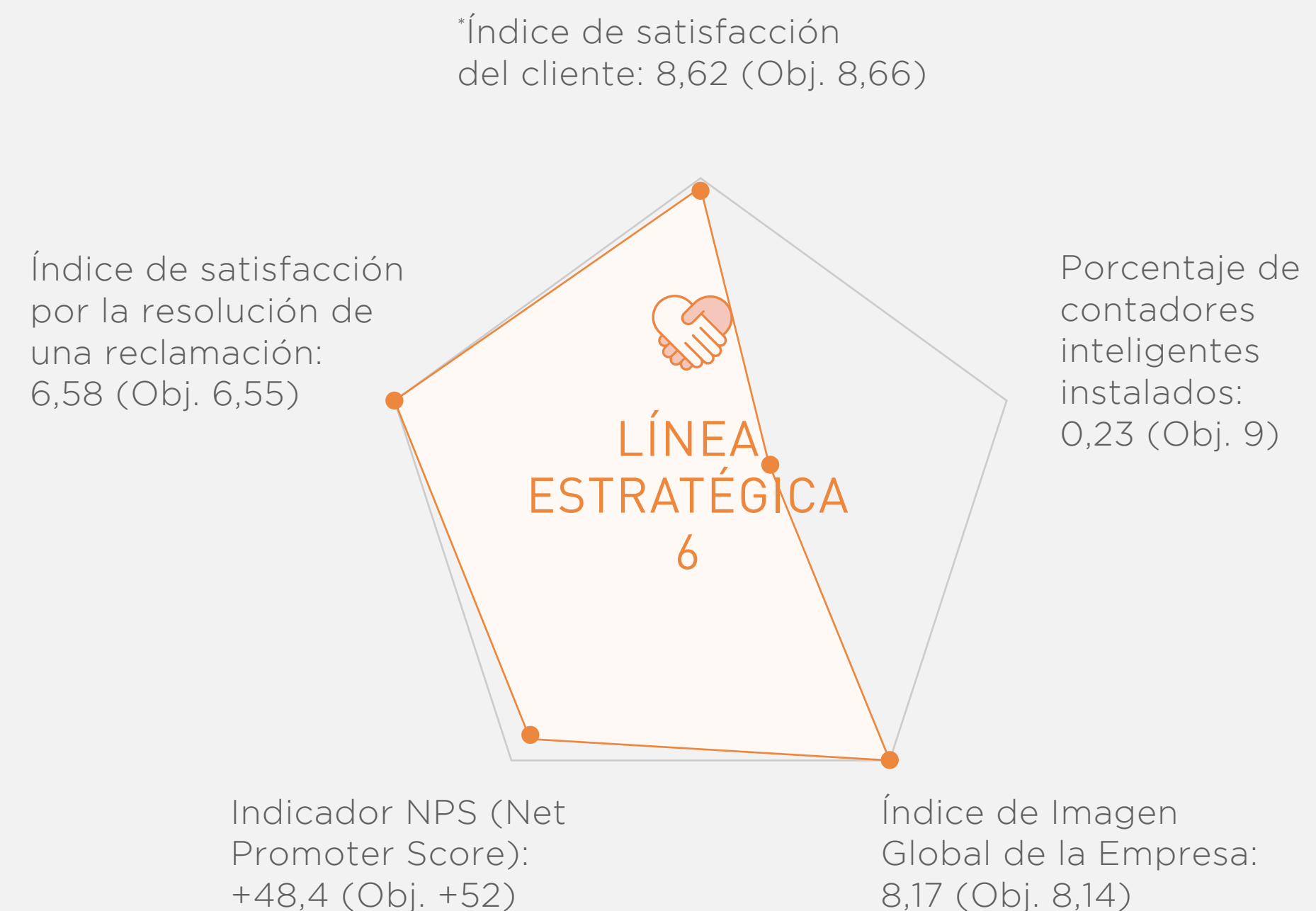
EVOLUCIÓN DE LA IMAGEN Y LA SATISFACCIÓN GENERAL 2017 - 2021



Observando la evolución en detalle de cada una de las interacciones se puede comprobar cómo este modelo transaccional que nos permite actuar en tiempo real va mostrando la remontada a medida que se consolidan las acciones que hemos ido implementando durante 2021:

- La extensión del sistema de medición de Voz del Cliente, que ha consolidado dos entornos más: actuaciones en finca del cliente y contrataciones de saneamiento, acumulando más de 17.000 encuestas contestadas por nuestros clientes.
- La consolidación de la herramienta *Text Analytics*, que supone un salto cualitativo en la interpretación de la voz del cliente cuando su opinión nos llega en texto abierto. Ahora somos capaces de clasificar y tratar automáticamente menciones, categorías y sentimientos, optimizando la comprensión de las palabras de nuestros clientes.
- La continuidad de los estudios relacionales, que miden la tendencia de opinión, junto a la realización de varios estudios en profundidad, para analizar diferentes procesos y eventos, como el grado de adhesión de la factura electrónica o el testeo de las distintas campañas de comunicación.
- La formación en la “Guía de la Experiencia” a más de 350 personas que desempeñan su trabajo atendiendo al cliente, ya sea de manera presencial, escrita, telefónica o en campo. La guía se está trasladando como instrumento de acompañamiento interno, con el ánimo de ayudar a los empleados que tratan y atienden a los clientes a empatizar más y mejor con ellos.

Seguimiento de indicadores Plan Estratégico



*Se excluye la primera ola de encuestas (primer trimestre) por el impacto anómalo del fenómeno meteorológico *Filomena*.

NUESTRO PLAN DE TELELECTURA DE CONTADORES

NUESTRO OBJETIVO ES CONSEGUIR PARA NUESTROS CLIENTES UNA GESTIÓN MÁS CERCANA Y EFICAZ.

La implantación de contadores inteligentes que incorporen las tecnologías más punteras nos va a permitir obtener nuevos servicios para nuestros clientes y nuevas utilidades para Canal, basadas en el tratamiento avanzado de los datos de los contadores.

Queremos implantar en el **100 % de la Comunidad de Madrid**, contadores con la última tecnología, tanto en la exactitud de la medición del consumo de agua, como en las comunicaciones de los datos aportados por los mismos. La revolución tecnológica de las comunicaciones, así como la evolución del internet de las cosas (IoT) en el futuro, cambiará nuestra relación con los servicios y con las empresas que los prestan.

Ya se están diseñando y desarrollando aplicaciones que, en adelante,

mejorarán nuestra calidad de vida y que en la mayoría de los casos no somos todavía capaces de visualizar. Lo que sí tenemos claro es que toda esta revolución en nuestro sector girará en torno a los **contadores inteligentes (smart metering)** y al análisis masivo de la información que estos hacen posible. Este plan nos situará a la vanguardia europea de nuestro sector en el aprovechamiento de la información sobre el consumo de agua.



ODS 16 (PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS): LA EMPRESA DE TODOS LOS MADRILEÑOS

Por el hecho de ser una empresa pública que presta un servicio público esencial, tenemos la obligación de ser excelentes y rigurosos en nuestro gobierno corporativo y en el comportamiento de nuestros empleados. Además, nos debemos a los ciudadanos y debemos ser absolutamente transparentes en la gestión y, en el ámbito de la Responsabilidad Social, debemos desarrollar actividades abiertas y participativas para todos los colectivos con los que nos relacionamos.

La organización societaria y los órganos de gobierno de Canal de Isabel II responden, por un lado, a los requisitos derivados de nuestra naturaleza jurídica como sociedad anónima y, por otro, al objetivo de alcanzar un nivel de excelencia en materia de transparencia y buen gobierno.

En este sentido, trabajamos en la incorporación progresiva de mejores prácticas en materia de buen gobierno y transparencia que exceden de los estándares exigibles a empresas no cotizadas, como el caso de Canal. Contamos con un Código de Conducta, una Política de Cumplimiento y una Política de Prevención de Delitos, todas ellas de obligado cumplimiento.

RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

La relación de Canal se desarrolla, con carácter general, con tres niveles de la Administración:

- Ayuntamientos de los municipios en los que prestamos nuestros servicios.
- Comunidades autónomas donde operamos el servicio, especialmente la Comunidad de Madrid.
- Administración General del Estado en los países donde operamos el servicio.

Además, por nuestro carácter de empresa pública, tenemos obligación de responder a las peticiones de información y fiscalización por parte de todos los grupos políticos con representación en la **Asamblea de**



Madrid. Estas peticiones reflejan las cuestiones relevantes para los grupos de interés en todos los aspectos (económicos, ambientales y sociales) y, además de servir para dar cuentas del desempeño de la empresa y de su Grupo, nos ayudan a conocer las principales preocupaciones en materia de responsabilidad, solvencia y sostenibilidad.

La respuesta a estas peticiones, a través del consejero delegado, se envía a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura

SOLICITUDES REALIZADAS A CANAL DESDE LA ASAMBLEA DE MADRID (2018-2021)

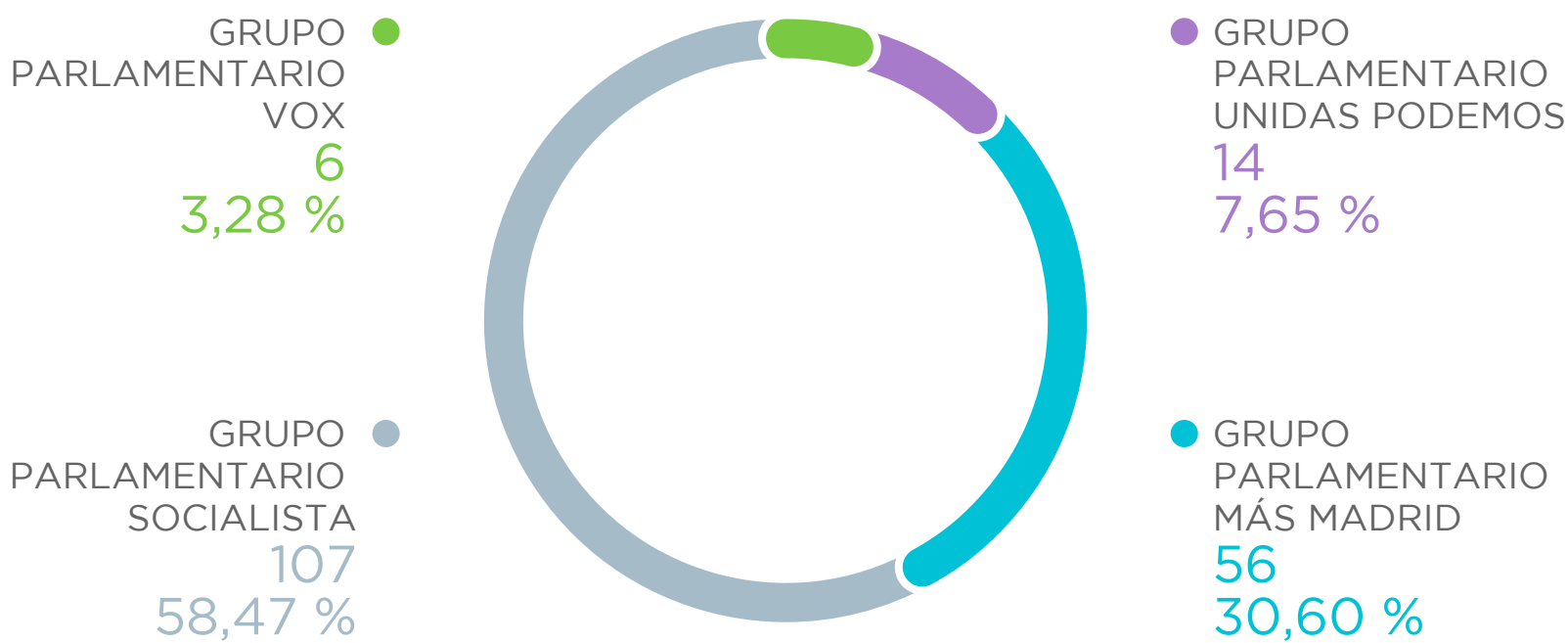
	2018	2019*	2020	2021*
C Comparecencia en Pleno o Comisión	6	2	1	5
PCOP Pregunta de respuesta oral en Pleno	11	2	3	11
PCOC Pregunta de respuesta oral en Comisión	2	1	14	27
PE Pregunta de respuesta escrita	52	40	26	32
PI Petición de Información	224	145	385	108
Otros Proposición no de Ley, Proyecto Ley, Interpelación...	2	3	1	0
SUMA	297	193	430	183

(*) 2019 y 2021 fueron años con elecciones autonómicas en los que la actividad del parlamento es menor.

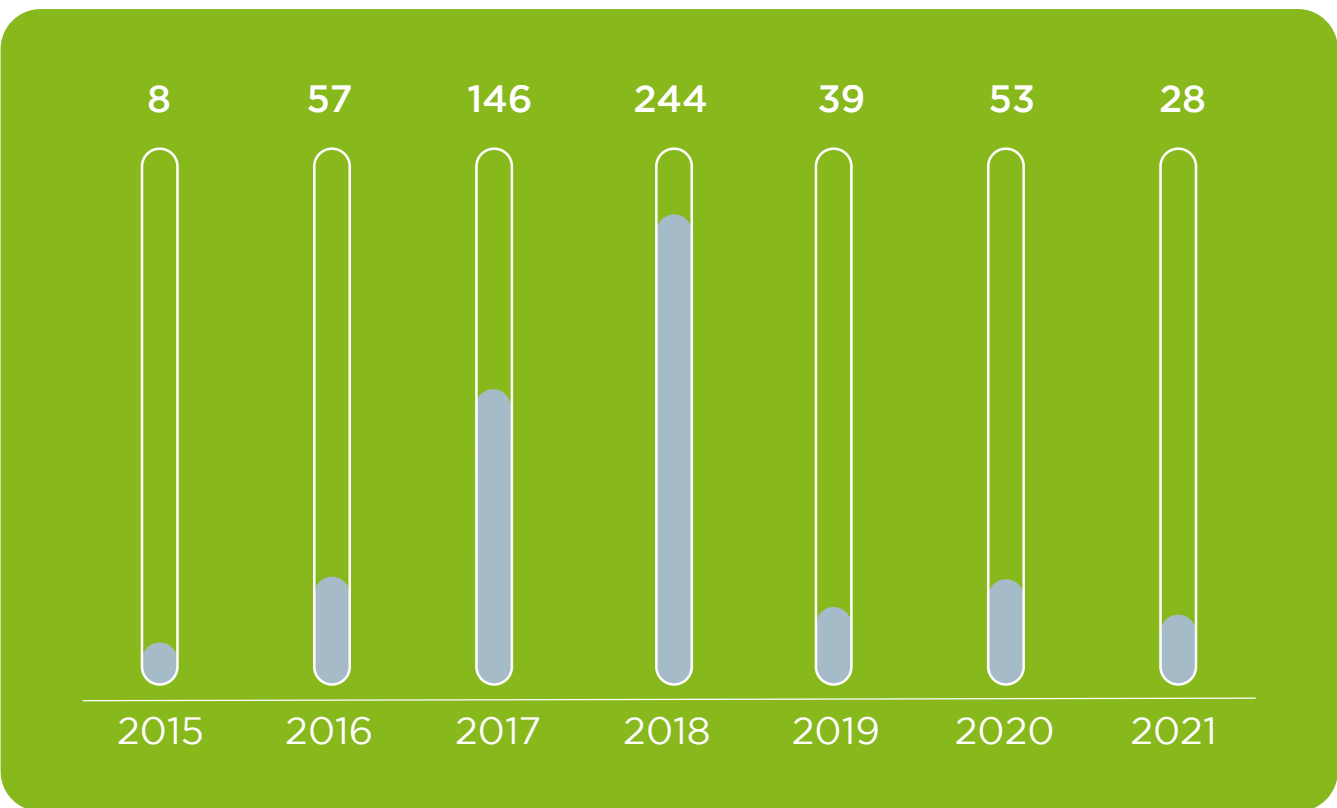
que es la encargada de enviarlas a la Asamblea de Madrid. Durante el año 2021 en Canal hemos preparado la respuesta a **183 peticiones de cuatro de los seis grupos parlamentarios** representados en la Asamblea. Los grupos parlamentarios Popular y Ciudadanos no han realizado ninguna petición en 2021.

Además, hemos establecido en nuestra página web un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos. En esta plataforma, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se creó en 2015 nuestro Portal de Transparencia, que contiene toda la información exigida por la ley relativa a la publicidad activa, así como los medios para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública (Buzón de Transparencia). Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta 2020, el buzón del Portal de Transparencia de Canal ha gestionado un total de 547 solicitudes.

SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS EN 2021



NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS ANUALMENTE EN EL BUZÓN DE TRANSPARENCIA



OTRAS FISCALIZACIONES DE NUESTRA GESTIÓN

Además de las actuaciones de transparencia citadas anteriormente, Canal de Isabel II cuenta con numerosos **mecanismos internos y externos** de fiscalización y control enfocados a velar por la adecuación de nuestra gestión a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía.

Los principales mecanismos de fiscalización externa de nuestra empresa son:

- **Cámara de Cuentas:** fiscaliza la actividad económico-financiera del sector público de la Comunidad de Madrid.
- **Auditor externo** (AUREN auditores): emite un informe sobre la imagen fiel de los estados financieros y del Estado de Información no Financiera (EINF).

- Depósito de cuentas en el **registro mercantil**, haciendo públicas dichas cuentas.
- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)** nos obliga a aumentar el control y transparencia de nuestras actividades.
- **Tribunal Administrativo de Contratación** de la Comunidad de Madrid.
- **Tribunal de Cuentas, Hacienda, Tribunal de Cuentas Europeo:** en proyectos con fondos europeos, entre otros.
- Se hacen públicas todas las licitaciones y contratos menores en el **Portal de Transparencia** de la empresa y en el **Portal de Contratación** de la Comunidad de Madrid.

Los mecanismos de control interno son:

- La subdirección de **Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno** realiza análisis específicos sobre las prácticas de nuestra empresa.
- Contamos con un sistema de **Gestión de Riesgos y controles corporativos**.
- Nuestra **Subdirección de Contratación** asegura la aplicación correcta de los procedimientos de licitación conforme a lo establecido en las leyes.
- Tenemos un **Código de Conducta**, una **Política de Cumplimiento** y una **Política de Prevención de Delitos**, todas de obligado cumplimiento.
- **Sistema de control y certificación de Calidad ISO-14.000 / 9000**, entre otras.

- Contamos con una **Comisión de Auditoría** del Consejo de Administración.
- Existe un sistema jerarquizado de **autorizaciones de contratos y pagos**.
- El sistema **SAP R3** tiene automatizados los controles sobre autorizaciones de pago.
- Implantación **Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera SCIIF** que, a partir de 2021, ha comenzado a integrar también aspectos de la **Información No Financiera**.
- La **Subdirección de Cumplimiento** que analiza los riesgos de cumplimiento, en particular los que tienen que ver con la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

GOBIERNO CORPORATIVO EN CANAL DE ISABEL II

CÓDIGO DE CONDUCTA
INTERNO Y COMITÉ DE ÉTICA
Y CUMPLIMIENTO

El Código de Conducta, aprobado por nuestro Consejo de Administración, expresa nuestros compromisos con las mejores prácticas en materia de ética, integridad y transparencia, enumerando los comportamientos esperables de los empleados, directivos y administradores, y que son exigibles a nuestros contratistas, proveedores y a cuantos se relacionen con nosotros. Los compromisos del **Código de Conducta** son los siguientes:

- 1. **Compromiso con las personas:** tiene como base el respeto, tanto si son empleados como usuarios, proveedores, contratistas o cualquier ciudadano.
- 2. **Compromiso con el uso responsable de la información:** la información a la que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras responsabilidades profesionales es reservada o confidencial y debe ser tratada con el correspondiente sigilo.
- 3. **Compromiso con la integridad:** para los empleados y en nuestra relación con terceros, incluyendo las

administraciones públicas. Tenemos implantada la política de no aceptación de regalos o atenciones.

- 4. **Compromiso con la seguridad de las personas:** velamos por la protección de la seguridad propia, la del resto de las personas de la empresa y la de terceros.
- 5. **Compromiso frente a los conflictos de interés:** debemos evitar situaciones o tomar decisiones en las que podría entenderse que existe un conflicto entre nuestro interés personal, o el de personas cercanas a nosotros, y el de la compañía.
- 6. **Compromiso con la claridad:** no utilizamos información engañosa o falseada con el propósito de obtener subvenciones, desgravaciones u otro tipo de ayudas o ventajas.
- 7. **Compromiso con la confiabilidad:** las personas de la compañía nos conducimos de acuerdo

con los principios de claridad y transparencia y nos aseguramos de que ninguna de nuestras actuaciones pueda ser interpretada como un engaño.

- 8. **Compromiso con el uso responsable de activos de la compañía:** las personas de Canal de Isabel II utilizamos de manera prudente y diligente los recursos que la compañía pone a nuestra disposición. Limitamos su uso, con carácter general, a propósitos profesionales y siempre de acuerdo con las normas establecidas.
- 9. **Compromiso con la protección ambiental:** las personas de Canal debemos minimizar el impacto ambiental de nuestras actuaciones. De producirse afecciones ambientales, nos aseguramos de activar con rapidez los protocolos para que puedan ser corregidas de inmediato.

GRI 102-11
102-16
102-17
103-2
205-1
205-2
205-3



Como complemento a nuestro Código de Conducta contamos con un **Comité de Ética y Cumplimiento**, que, entre sus funciones, además de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, es el órgano de supervisión y control del modelo de prevención de delitos, que exige el Código Penal al regular la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El **Comité de Ética y Cumplimiento** se reúne periódicamente para impulsar iniciativas que mejoren la ética e integridad en nuestra organización, como fue la revisión de los elementos del modelo de prevención de delitos existente en la misma.

La composición y funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento viene establecido en su Reglamento de funcionamiento, aprobado por el Consejo de Administración. Al concluir 2021 los miembros del comité eran los siguientes:

Presidenta -
Directora de **Recursos**

Vocal -
Directora de **Operaciones**

Vocal -
Directora de la **Secretaría General Técnica**

Vocal -
Director **Comercial**

Vocal -
Director **Financiero** y de
Desarrollo de Negocio

Vocal y secretario -
Subdirector de **Cumplimiento**

Cualquier empleado, proveedor o contratista de Canal puede ponerse en contacto con el Comité para consultar dudas con respecto a la interpretación o aplicación práctica de los principios y valores recogidos en el Código de Conducta, para enviar sus sugerencias o para notificar, de buena fe, posibles incumplimientos que hayan podido observar de los principios y valores que rigen en nuestra organización. Para ello pueden ponerse en contacto a través de nuestra **Línea Ética** (linea.etica@canal.madrid). Las notificaciones, son tratadas con absoluta confidencialidad, tal y como se establece en el protocolo de respuesta que regula el tratamiento de la notificaciones o consultas que lleguen al Comité.

Periódicamente revisamos los contenidos del Código de Conducta y desarrollamos aquellas las políticas, procesos y controles que sean necesarios, no solo para dar

cumplimiento a los requerimientos legales exigibles, entre otros, en materia de transparencia, del mercado de valores, sino también con el fin de reforzar los compromisos de ética, integridad y transparencia interiorizados en la organización.



POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Consejo de Administración de Canal aprobó en febrero de 2018 nuestra Política de Cumplimiento, exigible no solo internamente, sino también para quienes se relacionen con la empresa. La Política de Cumplimiento tiene como finalidad detectar y gestionar el riesgo de cumplimiento, no sólo de las normativas que nos sean aplicables, sino también de la normativa interna, así como de aquellas a las que la empresa se adhiera voluntariamente.

Bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y de la alta dirección, el objetivo de la **Política de Cumplimiento** es definir los principios básicos y el marco general de actuación en la empresa. Esta política fue objeto de revisión por el Consejo en enero de 2020. Igualmente, contamos desde el año 2019 con una función de cumplimiento, con el fin de reforzar las tres líneas de defensa con las que ya contaba la organización,

mejorando los sistemas de control existentes en la misma.

Respecto a la Política de Prevención de Delitos, que se implementó como consecuencia de la reforma del Código Penal del año 2015 incorpora la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta política tiene por objeto proyectar a todos los directivos y empleados de la empresa, así como a los terceros que se relacionen con ella, el compromiso inequívoco de oposición a la comisión de cualquier delito penal y la voluntad de combatirlos y de prevenir un eventual deterioro de la imagen y reputación de la Sociedad.

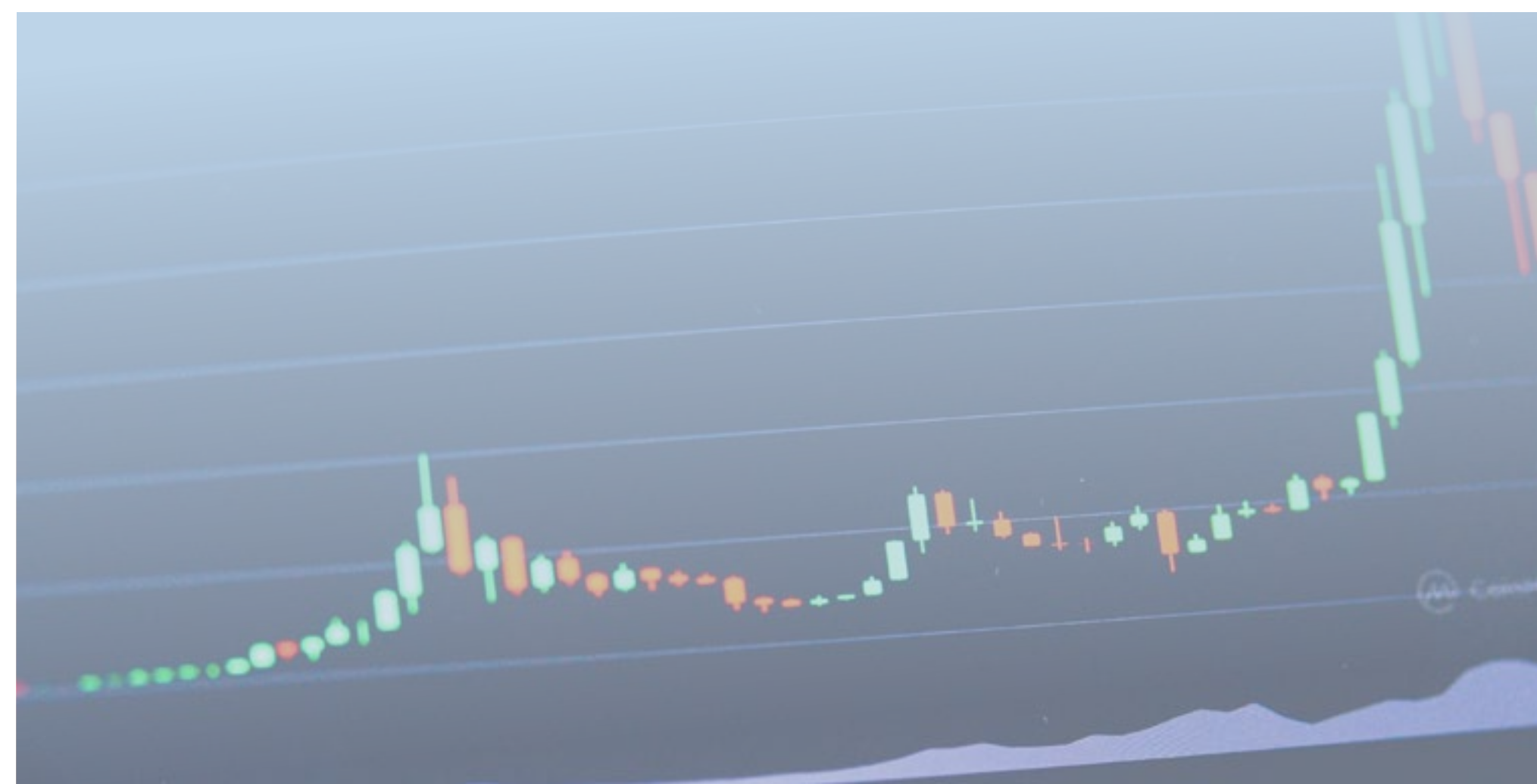
En este sentido, se han identificado los riesgos penales aplicables a la Sociedad y se han establecido los controles que los mitigan. Asimismo, se ha definido el órgano de supervisión y control a que hace referencia la reforma del Código Penal.

SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF) Y REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA

Tenemos entre nuestros objetivos el de incorporar a nuestra organización las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, ética e integridad. En este sentido, Canal de Isabel II cuenta con un Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF). Este sistema de gestión, que identifica y gestiona los riesgos financieros, se

encuentra totalmente implantado en las principales empresas del Grupo.

Adicionalmente, y como consecuencia de haber emitido bonos, contamos con un **Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores**, que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración de 29 de marzo de 2021 para adaptarlo al nuevo marco europeo sobre abuso de mercado y como consecuencia de los cambios organizativos producidos en la empresa. Derivado de dicho Reglamento existe el correspondiente Registro de Personas Obligadas.



POLÍTICA DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS

Por acuerdo de la Junta General de Accionistas, los **miembros del Consejo de Administración** de Canal, a excepción del consejero delegado, no perciben ninguna retribución salvo las

dietas por la asistencia a las reuniones del Consejo y sus comisiones para aquellos consejeros en los que no concurre causa de incompatibilidad por razón de la *Ley 14/1995 de 21 de abril de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid*. Estas dietas fueron fijadas por la Junta de Accionistas en 600 euros por reunión.

El presidente del Consejo y los demás miembros de este que tienen la condición de dominical por designación del accionista mayoritario (Comunidad de Madrid) no perciben ninguna retribución por su cargo en la sociedad.

El salario de la Alta Dirección y sus incrementos anuales se regulan, al igual que para el resto de la plantilla, por la normativa de la Comunidad de Madrid, siendo necesaria su aprobación por la **Consejería de Economía y Hacienda**. Dicha normativa prohíbe expresamente el pacto de cláusulas de indemnización de cualquier tipo por extinción de la relación laboral.

Por otro lado, como política de incentivos, hemos definido un **sistema de retribución variable ligado** principalmente al cumplimiento anual de los objetivos correspondientes al Plan Estratégico 2018-2030 de Canal. Este sistema de retribución variable está establecido para todo el personal con responsabilidad de gestión en algún ámbito de actuación, incluidos los empleados con titulación superior reconocida.

Las retribuciones de 2021 correspondientes al personal de la Alta Dirección de Canal se publican en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que está disponible en las páginas web de nuestra empresa y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Además en el caso de la presidenta y del consejero delegado sus retribuciones son públicas y pueden consultarse, como las del resto de los altos cargos en el [portal de transparencia de la Comunidad de Madrid](#)

Los **compromisos por pensiones** con la Alta Dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que los del resto de la plantilla. En 2021, la sociedad no ha realizado aportaciones de acuerdo con lo establecido en la *Ley 3/2014 de 22 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid* desde el año 2015.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS CORPORATIVOS, AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

Canal de Isabel II cuenta con una Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno, bajo la dependencia orgánica del consejero delegado y funcional de la Comisión de Auditoría. Entre las funciones que lleva a cabo se encuentran la propia de auditoría, la gestión de riesgos y la de control interno.

La Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno lleva a cabo su función de acuerdo con las Normas Internacionales (Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna) y cuenta entre sus auditores internos con el Certified Internal Auditor (CIA) que avala la excelencia en la prestación de servicios de auditoría interna, y también los certificados de gestión de Riesgos (CRMA), otorgados por el Instituto Global de Auditoría Interna y de Control Interno de COSO (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*).

Actividad de auditoría interna

Durante el año 2021, se ha continuado con la función de auditoría interna en Canal de Isabel II como actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, constituyendo un referente dentro de las empresas públicas españolas.

Al inicio de 2019, la Comisión de Auditoría aprobó el Plan de Auditoría Interna 2019-2021, que determina los proyectos a realizar en los próximos años. El Plan está basado en los riesgos de la compañía, los objetivos estratégicos, las peticiones de la Comisión de Auditoría, intereses de los *stakeholders*, procesos detectados por la propia Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías ya realizadas.

El 18 de marzo de 2021, la Comisión de Auditoría aprobó el Plan Anual

de Auditoría Interna, que se basa en el Plan ya aprobado 2019-2021, el cual recoge las auditorías priorizadas por la Comisión de Auditoría para el año 2021. El total de recomendaciones de mejora emitidas ha sido de 223. De estas recomendaciones, 186 estaban implantadas al concluir 2021.

Gestión de riesgos corporativos

La gestión de riesgos es una actividad de control ligada de manera permanente a los riesgos que puedan condicionar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

La Política de Gestión de Riesgos en Canal de Isabel II fue revisada y aprobada en el Consejo de Administración del 30 de enero de 2020 y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la empresa Canal de Isabel II que realiza la Gestión de Riesgos basándose en el internacionalmente reconocido marco COSO (*Committee of*

Sponsoring Organization of the Treadway Commission), adaptado a las características de la organización.

En 2021 se realizó un análisis de la taxonomía de los riesgos, identificando una nueva categoría, riesgos financieros. Las categorías actuales son:

- **Riesgos de información.** Referidos a la información, tanto interna como externa, de carácter financiero y no financiero.
- **Riesgos de cumplimiento.** Relacionados con el cumplimiento legal y normativo con el objetivo de ofrecer la máxima confianza al regulador y a la sociedad.
- **Riesgos de operaciones.** Referidos a la actividad de la organización en relación con los procesos operativos, las personas y los servicios prestados.
- **Riesgos de estrategia.** Referidos al conjunto de decisiones y respuestas ante cambios que toma la organización que puedan afectar al logro de su misión.

• **Riesgos financieros.** Referidos a la gestión financiera en relación con los procesos económico-financieros de la organización.

Se dispone de un Mapa de Riesgos, con los tres niveles de consolidación (Subdirección, Dirección y Empresa) valorado principalmente por los directores y los subdirectores, el cual se ha actualizado en dos ocasiones en 2021, aumentando la frecuencia recomendada en la Guía 3/2017 de la CNMV. En 2021 se han incorporado los riesgos de Alta Dirección a este Mapa de Riesgos. Los principales riesgos para la compañía, en términos de impacto y probabilidad, se gestionan mediante el seguimiento de los indicadores de riesgos (KRI) y de la efectividad y diseño de los controles que los mitigan por parte de los responsables y gestores de riesgos de la empresa. La situación a finales del año 2021 es que se gestionan **67** riesgos asociados a **243** indicadores y **93** controles.

Control Interno

El control Interno es, según el marco internacional COSO, un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

En esta línea, conectado a la gestión de riesgos, Canal de Isabel II emplea controles y/o medidas para mitigar o mantener dichos riesgos, de los cuales se valora su diseño y efectividad según la periodicidad establecida por su responsable. En

2021 se lanzaron 93 test de diseño y 178 test de efectividad.

En materia de control Interno y adaptación al marco de COSO, con el objetivo de evidenciar que los principios están presentes, en funcionamiento y coordinados entre sí, en 2021 se ha continuado con la evaluación de los controles transversales que afectan a toda la organización.

Además, se han evaluado los controles específicos identificados en COSO SCIIF y se ha promovido que otra área con controles específicos (MPD) realice un análisis

dentro de sus objetivos específicos que serán evaluados en 2022.

La Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno ha asumido únicamente el papel de facilitador del proceso de carga y lanzamiento de controles en la herramienta SAP GRC, del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), el Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS) y del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), tarea encomendada por la Comisión de Auditoría para que se realice la carga de controles por una única unidad.



COMUNICACIONES A LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV)

La **comunicación de los hechos y otra información relevante** se fundamenta en el principio de información completa, así como en la obligación de proporcionar públicamente información veraz y actualizada, según normativa del Mercado de Valores.

La publicación de esta información permite, por un lado, que los inversores obtengan un juicio de valor fundado sobre la situación real de la empresa y, por otro, que se mantenga el buen funcionamiento y la transparencia del mercado de valores. Durante el año 2021, Canal de Isabel II ha comunicado a la CNMV **16 informaciones relevantes** que pueden ser consultados en la web de la entidad [en este enlace](#).

Seguimiento de indicadores Plan Estratégico

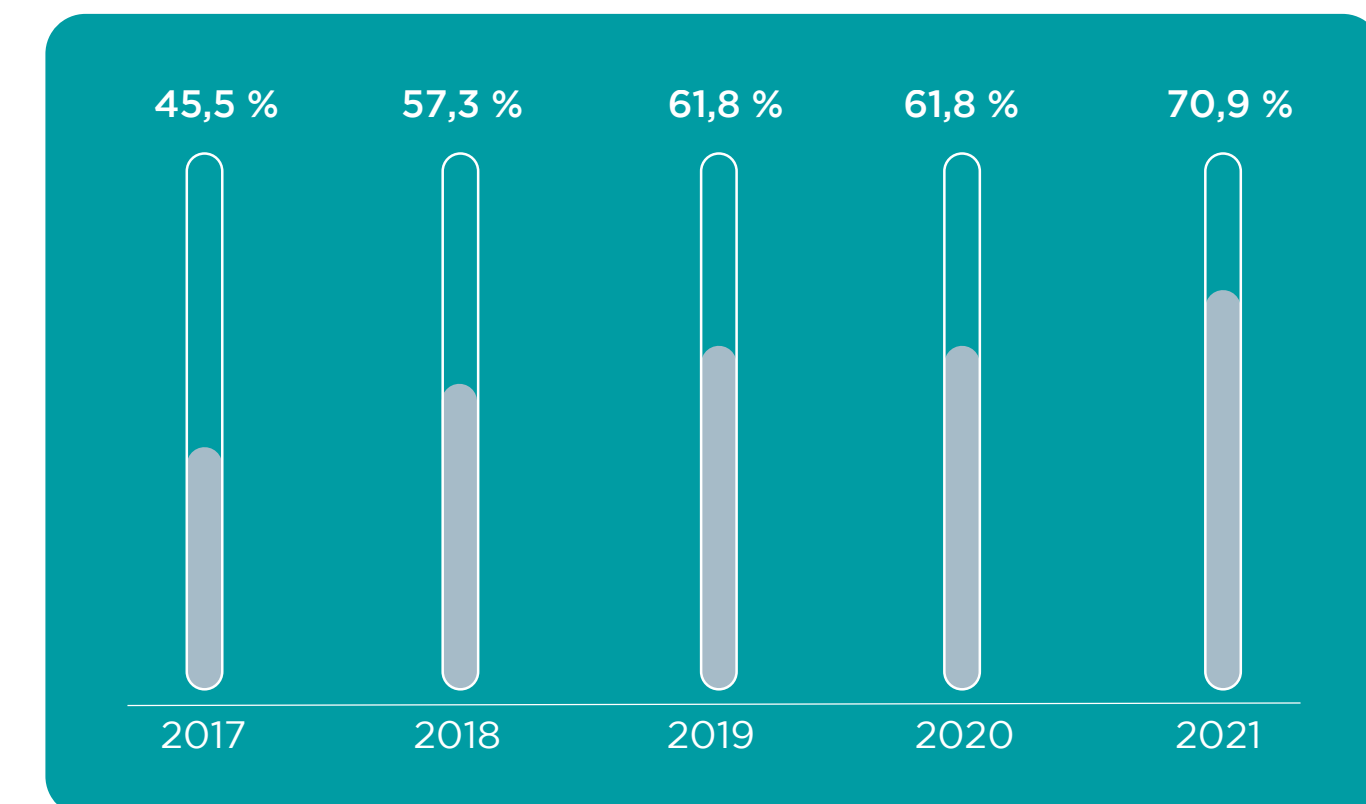


AVANZANDO EN EL BUEN GOBIERNO: NUEVO REGLAMENTO DEL CONSEJO

Aunque Canal no es una sociedad cotizada, sí somos una sociedad emisora de valores no convertibles de renta fija en un mercado regulado (AIAF). Por ello una de nuestras líneas de actuación prioritarias es **cumplir todas aquellas recomendaciones de Buen Gobierno que nos sean aplicables**, las obligatorias que nos son de aplicación como emisores de valores y las voluntarias que recogen los principales códigos en esta materia. Las obligatorias, como no puede ser de otra manera, las cumplimos en su totalidad, y en cuanto a las voluntarias, seguimos ya muchas de ellas. Nuestro Consejo de Administración considera el **Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas de la CNMV** como el principal documento orientador de nuestra actividad.

Por ello, desde el inicio de la implantación del Plan Estratégico 2018-2030, hemos medido a través de **un indicador el grado de avance en el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno**. En los primeros años del Plan conseguimos alcanzar un cumplimiento en el entorno del 65 % de dichas prácticas, y en 2021 destaca que el Consejo de Administración celebrado el 27 de mayo de 2021 aprobó su **reglamento de funcionamiento que desarrolla las bases de la organización y funcionamiento del Consejo de Administración y de sus comisiones especializadas**. Contar con dicho reglamento ha supuesto incrementar en casi un 10 % el número de **las prácticas de Buen Gobierno implantadas** actualmente, que son un 70,9 %.

GRADO DE IMPLANTACIÓN EN CANAL DE LAS RECOMENDACIONES
VOLUNTARIAS DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA CNMV
Y DE OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA





ODS 8 (TRABAJO DECENTE): POTENCIANDO A NUESTRA GENTE

La gestión de los recursos humanos es un aspecto estratégico de nuestros procesos, ya que se ocupa de uno de los principales activos de Canal: nuestra gente.

Somos conscientes de que lograr la excelencia en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes dentro de un marco de gestión responsable y eficiente del recurso agua son objetivos que únicamente podemos alcanzar con la cooperación y cualificación de todos y cada uno de los trabajadores que conforman nuestra empresa.

ESTRUCTURA DE NUESTRA PLANTILLA

El número total de trabajadores de Canal ha **crecido un 23 %** en los últimos cinco años a pesar de las restricciones a la contratación establecidas en las leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, que impiden la contratación indefinida. Al cierre de 2021, la plantilla total de la sociedad (Comunidad de Madrid más Cáceres) era de **3.191 personas**. Esta cifra es consecuencia también de la integración de las empresas filiales Hispanagua y CCU que se han incorporado recientemente a la plantilla de Canal.

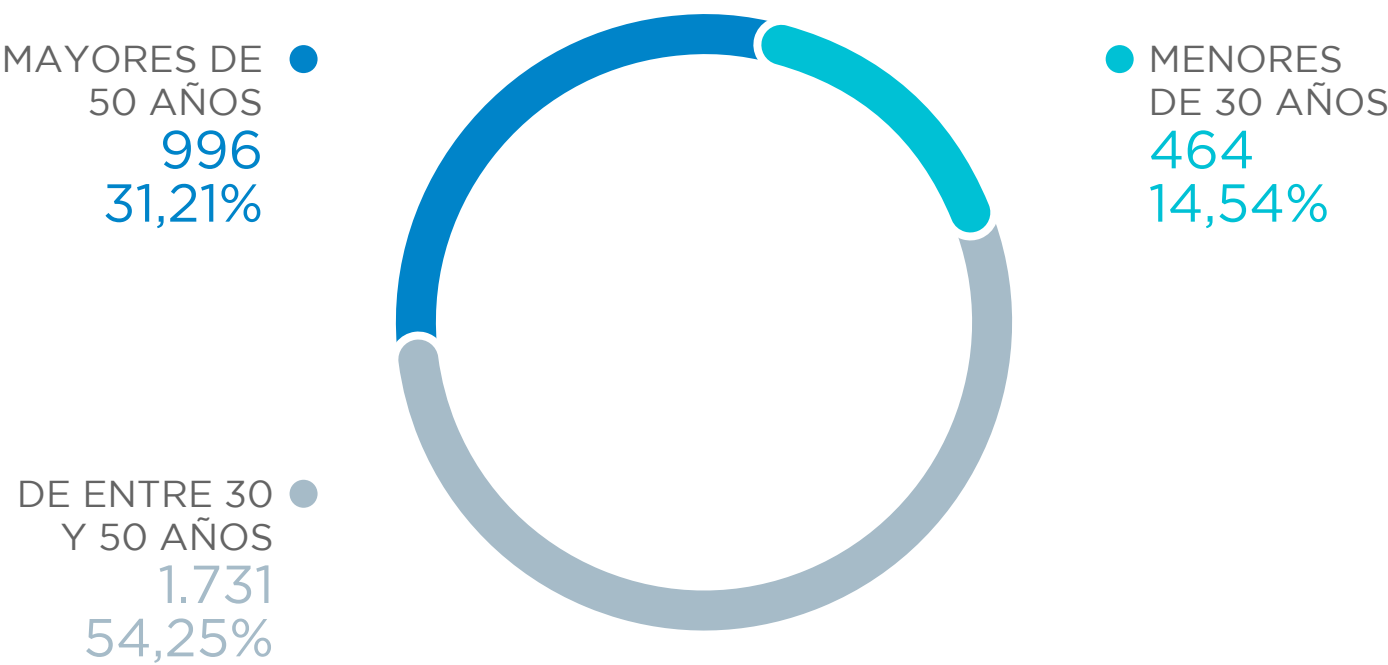
Somos muy conscientes de la gran importancia que tiene reducir el porcentaje de **temporalidad** de nuestra plantilla, (la retención del talento forma parte de nuestro Plan Estratégico) que llegó casi al 45 % en 2018. Reducir dicha temporalidad y

asegurar la continuidad de nuestros profesionales y la estabilidad de la plantilla es un elemento clave para la calidad del servicio prestado y la sostenibilidad a medio y largo plazo. Canal ha trabajado en los últimos años en conseguir la aprobación de la Comunidad para la convocatoria de nuevas plazas de empleo público. Por

ello, se ha aprobado la cobertura de aproximadamente 1.000 puestos con carácter indefinidos. Entre 2018 y 2021 Canal ha puesto en marcha **68 procesos selectivos** de turno libre lo que ha supuesto la incorporación **743 personas**, consiguiendo reducir el índice de temporalidad al 20 % al cierre de 2021, reducción que seguirá



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES (PERSONAS Y % DEL TOTAL)



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO (PERSONAS Y % DEL TOTAL)



produciéndose a lo largo de 2022 a medida que vayan finalizando los procesos de contratación ya aprobados.

Con este plan Canal conseguiremos un triple objetivo: **facilitar la participación** y **reconocer los logros** de todos los empleados, así como alcanzar una **mayor estabilidad** en el empleo. Además, otra de las metas que se pretende lograr es la **armonización salarial**.

Cabe mencionar que, en estas convocatorias de empleo fijo, la empresa ha potenciado la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional o en riesgo de exclusión, para quienes se reserva una cuota superior a la legalmente

establecida (del 2 %). A finales de 2021 este porcentaje se situaba en un 2,48 %.

En 2021 y tras las últimas incorporaciones de trabajadores procedentes de Hispanagua y Canal de Comunicaciones Unidas la **edad media** de la plantilla de Canal se ha situado en 2021 en **39,8 años**. La antigüedad media de la plantilla en 2021 era de 14,4 años y casi la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los treinta y cincuenta años.

A lo largo de 2021 la empresa ha tenido un crecimiento neto de plantilla de **298 personas**, siendo el índice de rotación del **10 %** de los trabajadores.

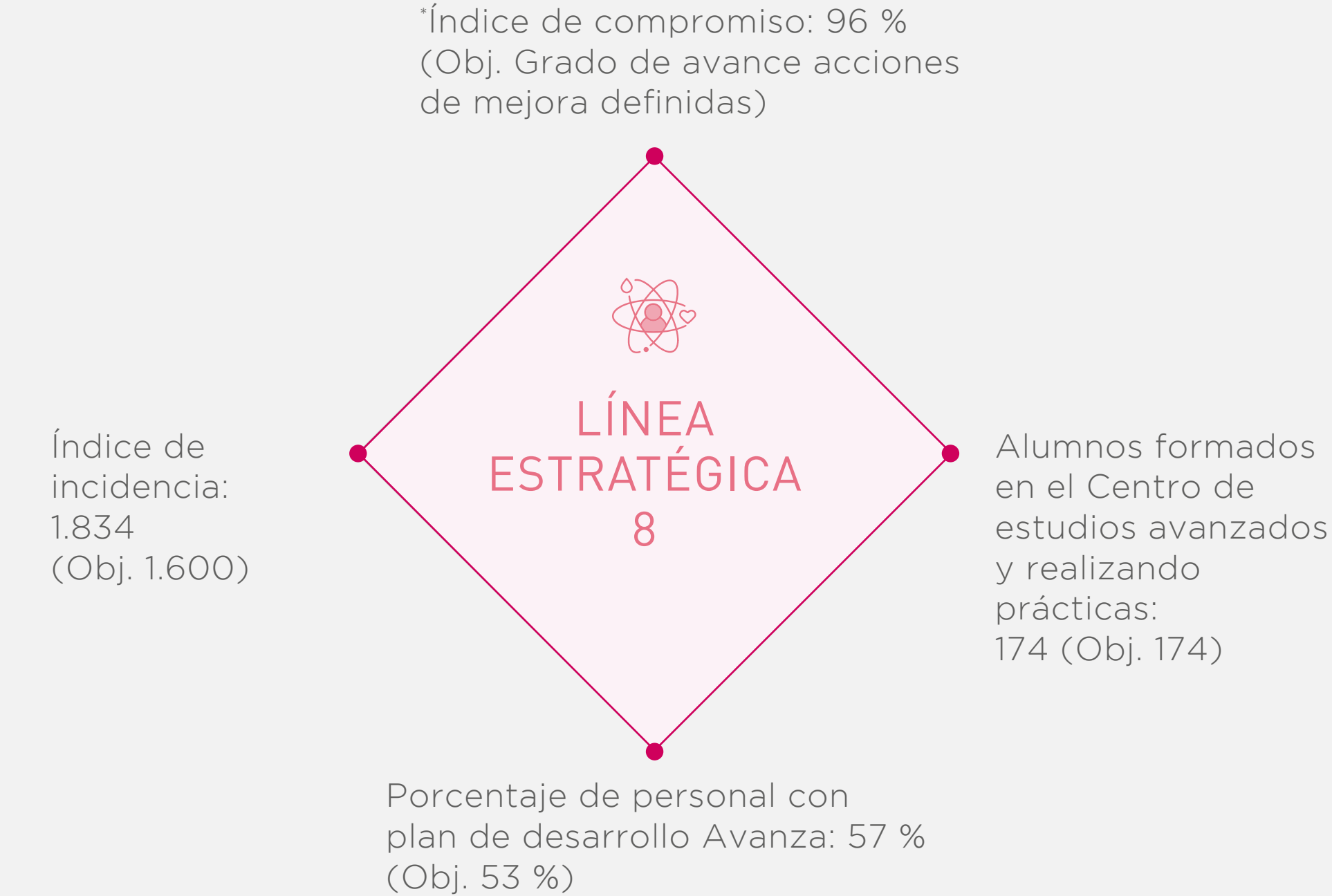
	Total	Hombres	Mujeres	<30 años	30-50 años	>50 años	Nacionales	Extranjeros
Incorporaciones totales	787	409	157	137	293	136	557	9
Bajas totales	268	162	106	105	106	57	261	7
Bajas voluntarias	33	22	11	20	12	1	32	1

Respecto a las **categorías desempeñadas** por los empleados de Canal, el **31 %** de la plantilla de Canal contaba con titulación universitaria al concluir 2021.

DISTRIBUCIÓN POR FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE CANAL DE ISABEL II EN 2021



Seguimiento de indicadores Plan Estratégico



No se incluye la incidencia de las filiales fusionadas por coherencia con el establecimiento del objetivo.



ODS 3 (SALUD Y BIENESTAR): NOS IMPORTAN LAS PERSONAS

GARANTIZANDO LA SALUD Y SEGURIDAD DE TODOS

Hacer de Canal un entorno seguro y hacerlo entre todos es el objetivo que nos hemos propuesto. Para ello, contamos con la colaboración no solo de las áreas más expuestas a los riesgos -como son operaciones e ingeniería-, sino de todos los empleados de Canal coordinados desde el Área de Prevención.

En 2021 se ha registrado un leve incremento en el índice de frecuencia de los accidentes con baja, no así en el total de accidentes. En cuanto a las jornadas perdidas, la duración media de la baja y el índice de gravedad se ha observado una reducción en el último año debido a que la tipología de los accidentes y las lesiones producidas han generado bajas de menor duración. Como en años

anteriores, en 2021 no se ha registrado ningún accidente mortal.

Por otra parte, el absentismo laboral ha disminuido situándose en el **5,33 %** de horas perdidas en el total de la plantilla.

El procedimiento de notificación de los accidentes de trabajo se realiza de acuerdo con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Todos los accidentes son objeto de análisis y, si procede, derivan en la adopción de medidas correctoras o preventivas. Los representantes de los trabajadores también reciben información acerca de los accidentes que se produzcan.

Hasta el momento, **Canal no ha registrado la existencia de ninguna enfermedad profesional** asociada a sus instalaciones o a las actividades desarrolladas en la empresa.

Indicadores de accidentes	2019	2020	2021
Accidentes de trabajo in labore (excluida <i>in itinere</i>)	96	78	106
Accidentes con baja (excl. <i>in itinere</i>)	43	47	64
Duración media de la baja (días)	23,40	20,34	23,13
Jornadas perdidas	1.006	956	1.480
Índice de Frecuencia accidentes con baja (excl. <i>in itinere</i>)	9,66	10,24	12,69
Índice de Frecuencia de accid. totales (excl. <i>in itinere</i>)	21,56	16,99	21,01
Índice de Gravedad (excl. <i>in itinere</i>)	0,23	0,21	0,29
Índice de Incidencia accid. con baja (excl. <i>in itinere</i>)	1.568	1.677	2.067
Víctimas mortales (Número)	0	0	0

En el ámbito del **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, se realizan inspecciones de seguridad anuales en las instalaciones, encaminadas a detectar posibles desviaciones en los campos de seguridad, higiene industrial y ergonomía.

El servicio de prevención de Canal aborda las características más importantes de los elementos que deben contemplarse en la actividad preventiva, como son la formación e información, las medidas de emergencia, la vigilancia de la salud,



el recurso preventivo y la coordinación de actividades empresariales. En materia de Prevención de Riesgos Laborales, se ha impartido un total de **23.163 horas** de formación en 2021 a los trabajadores de nueva incorporación, promociones, traslados y trabajos de superior categoría. Durante este año también se ha seguido impartiendo formación en primeros auxilios por diferentes centros de trabajo.

Canal cuenta con un **servicio médico propio** que realiza multitud de actuaciones en la empresa en materia de vigilancia de la salud, entre las que se encuentran la realización de

exámenes de salud, protocolos médicos según evaluación de riesgos, programa de control del tabaquismo, y programas de prevención de enfermedades.

Durante 2021, debido a la pandemia provocada por la enfermedad COVID-19, el servicio de prevención de Canal ha continuado trabajando intensamente en la redacción y actualización de varios documentos y guías de operación con medidas excepcionales frente al coronavirus para prevenir el riesgo de difusión de la enfermedad. También ha participado en la redacción de los protocolos de actuación frente al coronavirus implantados en la empresa.



VIGÍA: UNA HERRAMIENTA PARA MONITORIZAR AL CORONAVIRUS

Bajo la idea de que el agua residual proporciona una fotografía del estado de salud de la población que la genera, y ante la pandemia provocada por el COVID-19, Canal de Isabel II puso en marcha en julio de 2020 un ambicioso proyecto para la detección, vigilancia y visualización del SARS-CoV-2 (el coronavirus que provoca la enfermedad COVID-19): el Sistema Vigía.

Pasados unos meses iniciales de pruebas, y una vez desarrollada una metodología con el suficiente aval científico, VIGÍA comenzó a funcionar a pleno rendimiento a principios del mes de julio de 2020, y ha continuado analizando semanalmente el estado

epidemiológico de la Comunidad de Madrid durante todo 2021.

El sistema de rastreo, detección y análisis de trazas de SARS-CoV-2 en las aguas residuales de la Comunidad de Madrid permite, gracias a la información obtenida y puesta a disposición de las autoridades sanitarias, adelantarse entre 3 y 10 días al incremento o descenso en el número de contagios de una zona o municipio de la Comunidad de Madrid, y lo ha hecho en todas las olas epidémicas registradas en 2020 y 2021.

En 2021, además de continuar poniendo a disposición de las

autoridades sanitarias de la Comunidad de Madrid los resultados obtenidos en los análisis, se puso en

VIGÍA COMENZÓ A FUNCIONAR
A PLENO RENDIMIENTO A
PRINCIPIOS DEL MES DE JULIO
DE 2020, Y HA CONTINUADO
ANALIZANDO SEMANALMENTE
EL ESTADO EPIDEMIOLÓGICO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID
DURANTE TODO 2021

marcha un espacio web, dentro de la página de Canal de Isabel II, para que, a través de un mapa con los distintos municipios de la región y distritos de la ciudad de Madrid, los ciudadanos pudieran conocer la tendencia de la presencia del virus en cualquiera de esas zonas.

Además del mapa, que, con un código de colores, muestra la tendencia en cada zona, la fecha del último análisis validado, el indicador de la presencia del virus y un valor comparativo del último dato con respecto a los anteriores en ese mismo punto, Canal ha publicado cada semana un informe resumen con la tendencia general de

VIGÍA: UNA HERRAMIENTA PARA MONITORIZAR AL CORONAVIRUS

la presencia en los municipios de la Comunidad de Madrid, la ciudad de Madrid y en la variación en los 289 puntos de muestreo. Canal mantendrá este sistema, con una red reducida, de manera permanente para la detección y monitorización no solo del coronavirus, sino también de otras enfermedades presentes en el agua que puedan afectar seriamente a la población en el futuro.

El Sistema VIGÍA ha realizado en 2021 cerca de 30.000 análisis de aguas residuales para ofrecer a las autoridades sanitarias información complementaria para su toma de decisiones, y, además, ha sido expuesto en importantes foros y eventos. El Sistema Vigía ha despertado el interés de instituciones como las Naciones Unidas o la Unión Europea; de eventos médicos como el World Pandemics Forum; de decenas

de medios de comunicación nacionales e internacionales; de delegaciones internacionales y de publicaciones científicas tan relevantes como The Lancet o Environmental Research, entre otras.

Asimismo, Canal de Isabel II ha sido elegida por el programa EU-WOP para desarrollar el Sistema VIGÍA de rastreo, monitorización y alerta temprana de COVID-19 en las aguas residuales en

las áreas metropolitanas de Lima y Callao, que congregan más de nueve millones de habitantes (el 30 % de la población de Perú) y que gestiona la empresa estatal peruana Sedapal. El programa EU-WOP es una iniciativa de colaboración entre operadores de agua, liderado por la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua de ONU-Hábitat (GWOPA) y financiado por la Comisión Europea DEVCO.





ODS 5 (IGUALDAD DE GÉNERO) Y ODS 10 (REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES): COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS

La **no discriminación** es una de las políticas fundamentales en la gestión de los recursos humanos de nuestra empresa. Además, las normas de contratación e ingreso en Canal aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, ya que recogen expresamente los principios de igualdad, mérito y capacidad.

El porcentaje de **mujeres** en plantilla ha crecido en los últimos años hasta representar un **31 %** del total. En

caso de los puestos de dirección, dicho porcentaje es algo mayor, representando un **38 %**, una cifra que ha ido aumentando en los últimos años.

En materia salarial, nuestro Convenio asegura la equidad entre hombres y mujeres, existiendo para ambos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales.

Al concluir 2021, el **salario mínimo de la empresa** era un 152 % mayor al salario mínimo interprofesional y el salario mínimo de incorporación en prácticas lo era en un 137 %. Estos porcentajes han mejorado

notablemente tras la aplicación del nuevo Convenio Colectivo de la empresa, que incluye un proceso de homogeneización de los sueldos del personal fijo y eventual.

En el convenio de la empresa de 2016 se incorporó el **Plan de Igualdad** con una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta Comisión tiene como objetivo fijar las medidas y el plan de acción para cada objetivo fijado, recogido en el Convenio Colectivo en cada una de las siete áreas siguientes: selección de personal; clasificación y promoción profesional; formación; retribuciones; conciliación de la vida familiar y

laboral; acoso sexual y por razón de sexo, e información y comunicación. Adicionalmente, el nuevo convenio incluye un protocolo antiacoso.

Según establece la legislación todos los empleados de Canal tienen el derecho a solicitar su baja por motivos de **maternidad** o **paternidad**. Asimismo, los niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad son del 100 % en ambos sexos. El número de empleados de Canal que disfrutaron de este derecho en 2021 ascendió a **71 personas** (23 mujeres y 48 hombres).



REPRESENTACIÓN SINDICAL

El **Convenio Colectivo** acordado por la empresa y los representantes de los trabajadores en 2016 establece un marco de relaciones laborales estables dirigido a alcanzar el nivel óptimo de productividad de la empresa basado en la mejor utilización de sus recursos humanos y materiales y en la mutua colaboración de las partes en todos aquellos aspectos que puedan incidir en la mejor prestación que posibilite el desarrollo.

El **Comité de Empresa** es el órgano de representación de los trabajadores de Canal y cuenta con las funciones y atribuciones establecidas por el *Estatuto de los Trabajadores*, destacando entre ellas las relacionadas con el seguimiento de la salud y seguridad en el trabajo.

A cierre de 2021 cubría al **87 %** de la plantilla, quedando fuera de su ámbito tan solo los directivos de la empresa, la plantilla de la sociedad en Cáceres (está sujeta al convenio del sector) y los empleados procedentes de las empresas filiales absorbidas (Hispanagua y CCU), ya que poseen convenios diferentes pero que se irán armonizando progresivamente.

Al concluir 2021 un total de 586 trabajadores estaban afiliados a las **secciones sindicales representadas en Canal** (el 18 % de la plantilla total).

APROBACIÓN DEL II CONVENIO COLECTIVO DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

En septiembre de 2021 los **trabajadores de Canal aprobaron mayoritariamente el preacuerdo del II Convenio Colectivo de la empresa pública.**

El nuevo convenio, fruto de varios meses de reuniones, colaboración y diálogo entre la Dirección y el Comité de Empresa, una vez publicado en el Boletín Oficial del Estado sustituirá al

primer convenio, en vigor desde enero de 2017 y prorrogado desde enero de 2020.

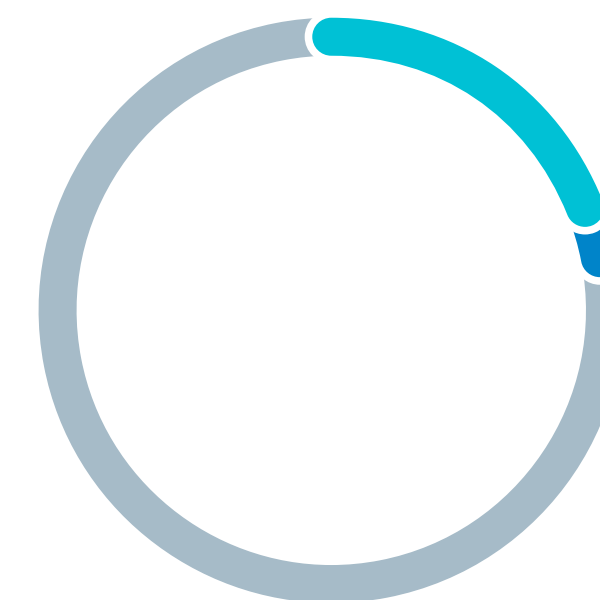
El texto ha contado con el respaldo mayoritario de las secciones sindicales y culmina el proceso de armonización salarial de los más de 3.000 empleados de Canal, cumpliendo así con el compromiso establecido por la Comunidad de Madrid.

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA FIRMA DEL II CONVENIO COLECTIVO DE CANAL DE ISABEL II S.A.?

● SÍ
924 votos
78,71 %

● NO
223 votos
18,99 %

● ABSTENCIÓN
27 votos
2,30 %



COMUNICACIÓN INTERNA

El año 2021 ha seguido marcado por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Desde la empresa se han llevado a cabo diferentes acciones de comunicación interna con la intención de cuidar a los empleados (personal esencial y teletrabajadores) y reconocer su trabajo y esfuerzo.

La comunicación ha sido constante y directa. Desde el inicio de la crisis sanitaria se enviaba por correo electrónico un comunicado corporativo (comenzó siendo diario, después pasó a semanal y finalmente mensual; tras la sexta ola de la pandemia de la COVID-19, ha vuelto a ser semanal) a todos los trabajadores para que estuvieran informados de todas las novedades. También, se ha tenido una comunicación muy fluida con la estructura a través de reuniones y del *teams* “Lidera Canal” donde se han compartido las acciones, problemas y soluciones de Canal y de las empresas participadas.

Las tres vías de comunicación oficial han sido el *teams* “Canal Conectados”, el portal web “Canal Contigo” y la aplicación “Stream” de vídeos de nuestra empresa.

En 2021 se ha continuado utilizando en la herramienta *Microsoft Teams* un equipo público, colaborativo y corporativo llamado “Canal Conectados”. El objetivo desde su creación ha sido comunicar directamente y de forma cercana con todos los empleados durante la pandemia, crear un sentimiento de unión y de apoyo entre todos, así como formarnos en este nuevo modo de vida y de trabajo.

Además, hemos aprovechado esta vía para cuidar otras necesidades del entorno familiar y personal, ofreciendo contenidos formativos, de ocio, de conocimiento interno de la empresa, etc., a través de la creación de diferentes canales: ¡En casa contigo!, Aprendo en casa, Estamos Contigo, Teletrabajo, Aplicaciones 365... y otros canales que fueron apareciendo posteriormente según las necesidades de los empleados y de la empresa.

Fruto de la pandemia, desde 2020 contamos con una nueva vía de comunicación, **Canal Contigo**. Un portal web, accesible desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, con el que acercar a todos los profesionales (especialmente al

personal que trabaja en campo y a los empleados que no trabajan delante de un ordenador) todas las novedades, noticias e información de la empresa. Incluye funcionalidades pensadas para facilitar el día a día en el trabajo: fichaje presencial o de teletrabajo, consultar la nómina, el calendario de eventos, información sobre el estado de los embalses, *Canal Maps*, entre otros.

De esta forma, aprovechando el proceso de transformación digital, pusimos en marcha una nueva herramienta de comunicación que, además, contribuía a la contención de la enfermedad COVID-19, al evitar las aglomeraciones y prescindir del contacto manual en los puntos de fichaje presencial de entrada y salida de nuestras instalaciones.

La seguridad y salud de los empleados han sido la prioridad de este año. Gracias a *Prevenblog* y a la *Guía de actuación anti-COVID-19* los empleados han podido conocer todas las acciones de la empresa y los protocolos a seguir en cada puesto de trabajo.

BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS

En aplicación de la normativa presupuestaria vigente en la Comunidad de Madrid, los beneficios sociales de los trabajadores de Canal y las filiales en España están suspendidos, incluyendo la contribución de la empresa al fondo de pensiones de los empleados. No obstante, se mantiene un sistema de financiación para gasto de transporte y, en concreto, para la adquisición del abono de transporte del Consorcio Regional de Transportes tanto en Canal, como en las empresas del Grupo Canal ubicadas en la Comunidad de Madrid.

Los empleados tienen la posibilidad de contratar para ellos y sus familiares una póliza médica y dental colectiva en condiciones ventajosas y también disfrutan de algunos descuentos y beneficios en el acceso a determinadas instalaciones deportivas y recreativas.



ODS 4 (EDUCACIÓN DE CALIDAD): FORMANDO A LOS PROFESIONALES DEL FUTURO

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS

En Canal consideramos que la formación y el desarrollo de los trabajadores es un elemento estratégico que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos. Trabajamos para proporcionar desarrollo y formación continua a nuestros empleados como elemento clave para fidelizarlos y prepararlos, reforzando al mismo tiempo nuestro **modelo de aprendizaje 70/20/10**: el 70 % de los esfuerzos de aprendizaje están enfocados en el día a día del puesto de trabajo, el 20 % en el aprendizaje social y colaborativo con los compañeros, y el 10 en los cursos de formación. Con este modelo pretendemos transformarnos en una organización que aprende más allá de su participación en cursos formales.

A lo largo de 2021 han establecido un plan de desarrollo individualizado un

57 % de los empleados, un porcentaje ligeramente mayor al de 2020. Los planes se establecen a través del sistema de gestión de desempeño **AVANZA**, que nos permite impulsar el desempeño y el crecimiento de nuestros colaboradores conocer sus inquietudes profesionales y sus áreas de interés en el desarrollo de su carrera profesional. Además, hemos consolidado programas formales de aprendizaje social como *mentoring* o *coaching*.

A la hora de planificar la formación, se trabaja habitualmente con una dimensión temporal de un año. Así, se elabora un plan de formación que recoge las acciones previstas y se atienden todas aquellas acciones que son necesarias para el óptimo ejercicio de las funciones de los trabajadores, así como las acciones que pueden resultar útiles en otros puestos de la empresa para facilitar su futuro desarrollo profesional. Estos son los denominados “cursos de desarrollo”.



Son de carácter voluntario, están abiertos a todos los empleados y se realizan fuera del horario de trabajo.

Las materias que componen el plan cubren todas las necesidades desde el punto de vista técnico de los empleados y la metodología que siguen se adecua al colectivo; es, por tanto, heterogénea. Cabe destacar

que la formación *online* y *streaming* ha experimentado un crecimiento significativo en los años 2020 y 2021 debido a la imposibilidad de realizar cursos en metodología presencial por las medidas de seguridad y salud adoptadas a causa de la COVID-19.

Junto con la formación, Canal diseña e implementa, a su vez, programas

de desarrollo profesional dirigidos a potenciar competencias y habilidades de liderazgo. Estos programas combinan sesiones fuera de la jornada laboral con trabajos inter-sesiones y concluyen con un plan de acción que realiza cada uno de los asistentes en donde se define cómo aplicar los comportamientos, asociados a nuestros valores, trabajados en el día a día.

Es importante destacar que, a pesar del impacto de la COVID-19, durante el año 2021, se han impartido en la empresa un total de **107.024 horas** (una media de 34 horas por empleado, incluyendo becarios) y han recibido formación 3.181 empleados y becarios.

Respecto al promedio de horas de formación recibidas según la categoría profesional de nuestros empleados:

Formación por temática	Número de horas
Idiomas	18.933
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	3.579
Calidad	5.256
Comercial y Relaciones con el Cliente	2.296
Desarrollo de Habilidades/ Competencias	6.303
Formación Técnica	22.634
Jurídico-económica	4.628
Ofimática y Aplicaciones informáticas	9.869
Prevención de Riesgos Laborales	23.163
Lucha contra la corrupción y derechos humanos	742,50
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	9.619

Promedio de horas de formación	Hombres	Mujeres
Directivos	48	41
Apoyo a dirección	54	56
Titulados superiores	43	50
Titulados medios	49	44
Mandos intermedios	27	27
Técnicos	36	41
Administrativos y auxiliares	24	29
Personal de oficio	22	19



En relación con las horas de formación específica que se imparten sobre la **lucha contra la corrupción**, en Canal durante 2021 han sido **742,5 horas totales**.

Como en años anteriores, Canal continúa con su política de colaboración con instituciones académico-formativas con el fin de facilitar el contacto con el mundo empresarial a jóvenes y estudiantes. Para ello y con el objetivo de complementar su formación académica, se promueven diferentes programas de prácticas (Becas GAIA, FCT y FP Duales), formalizados a través de los convenios de colaboración y cooperación educativa.

Asimismo, con el nuevo Plan Estratégico, Canal ha querido poner solución a una preocupación creciente: la escasez de profesionales expertos en gestión del agua, tanto a nivel de **Formación Profesional** de Grado Medio y Superior, como de postgraduados universitarios de todo tipo (ingenieros, científicos, abogados

y economistas). Por ello, en Canal estamos desarrollando un **Centro de Estudios Avanzados del Agua** para especializar a futuros profesionales del agua en España y en otros países.

Durante 2021, hemos continuado con el acuerdo establecido entre la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; el Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) Virgen de la Paloma y Canal, materializado en el **Centro de Estudios Avanzados del Agua**. Desde su inicio en 2018 un total de **174 alumnos** ya han estudiado en el IES Virgen de la Paloma los dos grados de Formación Profesional Dual del ciclo integral del agua.

Además, hemos mantenido contacto continuo con empresas del sector para que todos los alumnos, de ambos ciclos formativos, pudieran hacer sus prácticas en el segundo año de formación. En este punto, hemos alcanzado nuestro objetivo gracias al alto nivel de compromiso mostrado por todas las partes.

CONCIENCIANDO A LAS GENERACIONES FUTURAS: CANAL EDUCA

El programa **Canal Educa**, actualmente gestionado por nuestra Fundación, cumplió 25 años en 2016 y tiene como objetivo principal fomentar entre la comunidad escolar el consumo responsable del agua y transmitir valores de sostenibilidad medioambiental.

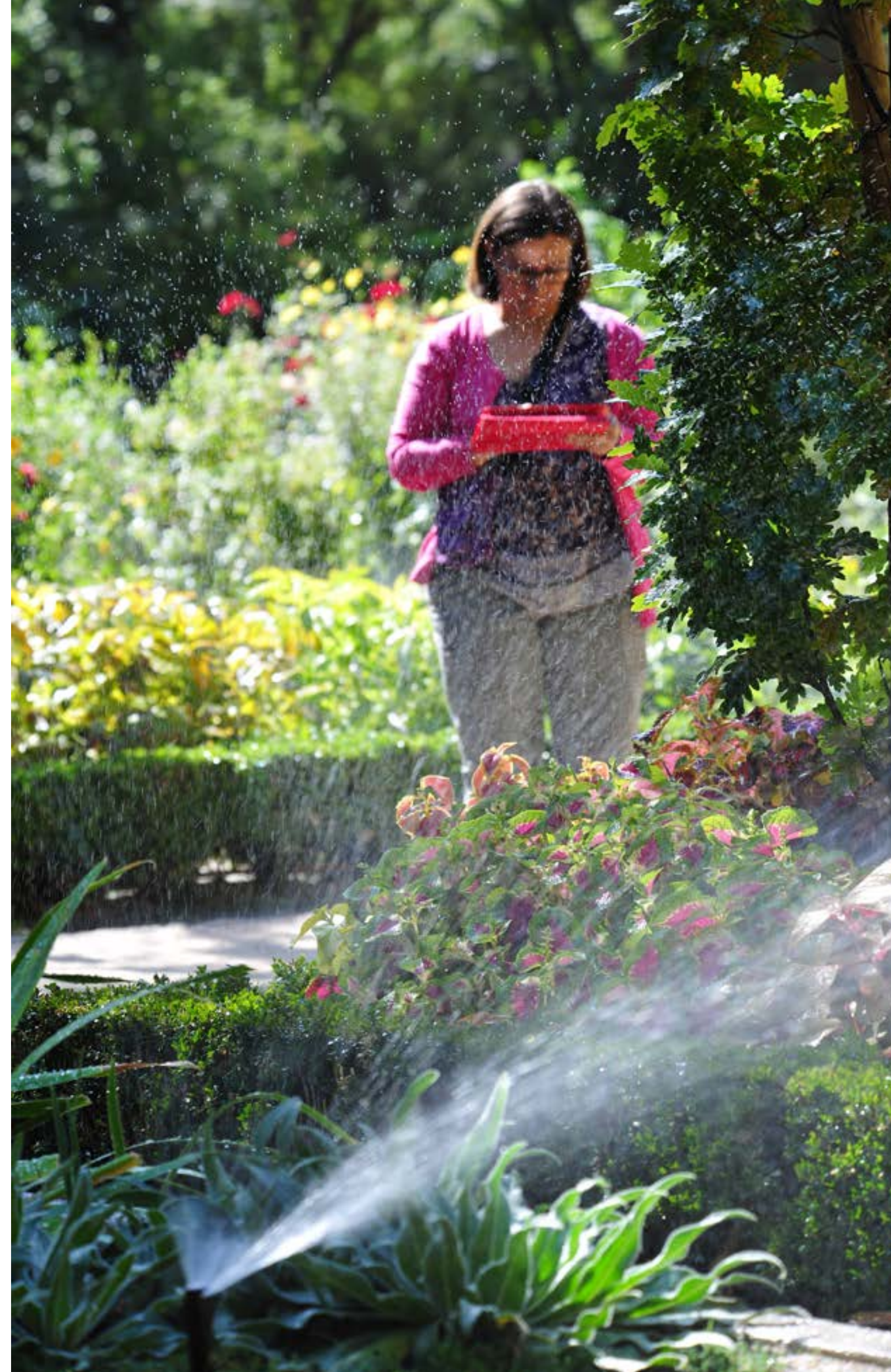
Para ello, desde su inicio nos marcamos como meta ofrecer a los centros escolares actividades y recursos atractivos que facilitasen la importante labor de educar, apostando por una metodología orientada a la acción, en la que los alumnos no solo aprenden nuevos contenidos y competencias, sino que adquieren valores fundamentales como la solidaridad, el respeto y la convivencia.

Nuestro reto es hacer partícipe de nuestro mensaje a un mayor número de personas cada año. Por eso, curso tras curso, Canal Educa va adaptando su programa de actividades y ampliando su oferta educativa. Nuestras

incorporaciones más recientes son los **idiomas** y la **tecnología digital**: se ofrece gran parte de nuestro programa educativo en inglés, y si un centro apuesta por las tecnologías, Canal Educa dispone de un completo portal web donde acceder a un aula virtual, lo que permite la participación no presencial en las actividades del programa a centros educativos de fuera de la Comunidad de Madrid. Además, si el centro está comprometido con la sostenibilidad del planeta, puede realizarse la actividad Ecoauditoría del agua, en la que alumnos, profesores y personal no docente trabajan de forma conjunta para mejorar el uso del agua en el recinto educativo.

Durante el curso escolar 2020-2021 nuestro programa educativo tuvo un total de **50.977 participantes presenciales** en todas las actividades organizadas.

Para estar siempre al día de todas las actividades que proponemos a lo largo del curso, animamos a la comunidad educativa a suscribirse a la *newsletter* del programa o seguirnos a través de nuestras redes sociales.





ODS 9 (INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA): HACIA LA GESTIÓN DEL AGUA 4.0

Canal de Isabel II, desde sus orígenes, ha sido una empresa que ha apostado por la innovación y el desarrollo tecnológico para enfrentarse a los retos que plantea la gestión del ciclo integral del agua. Fuimos pioneros en muchas áreas, entre ellas el telecontrol, las comunicaciones y las tecnologías de la información, y actualmente somos una de las empresas de nuestro sector que más invierte en innovación.

CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO DE LA I+D+I EN NUESTRO SECTOR

El esfuerzo innovador de nuestra empresa durante los últimos años queda patente en una cartera de **38 proyectos de I+D+i** iniciados, en desarrollo o concluidos a lo largo del ejercicio 2021.

La cifra utilizada del **presupuesto de gasto en I+D+i** en 2021, asociada a contratos, convenios y gastos menores, asciende a un **millón de euros**. Añadiendo los costes internos, derivados de la dedicación del personal de Canal implicado, y las actividades e inversiones de otras áreas relacionadas con los proyectos, la cifra total anual destinada a proyectos de I+D+i asciende a **16,6 millones de euros**.

Los proyectos y convenios de I+D+i se enmarcan en las siguientes líneas de trabajo:

Aseguramiento del equilibrio entre disponibilidades y demandas.

Aseguramiento de la continuidad estratégica del servicio.

Gestión estratégica de infraestructuras.

Agua de consumo y salud.

Integración ambiental y sostenibilidad.

Eficiencia en la gestión.

Los proyectos activos de I+D+i (terminados o en desarrollo) durante 2021 fueron los siguientes:

Proyectos terminados	Proyectos en desarrollo	Proyectos en desarrollo	Proyectos en desarrollo
Estudio de materiales sustitutivos del pet en la embotelladora de Colmenar Viejo	Analizador de calidad y purgador automático en red de distribución	Desarrollo de un sistema avanzado para la ayuda a la operación del sistema de saneamiento Manzanares, de la red de Canal de Isabel II	Implementación de algoritmos de inteligencia artificial para detectar defectos en la red de alcantarillado de Canal de Isabel II a través del visionado de vídeos
Experimentación y validación de una metodología escalable para el ensayo de membranas de ultrafiltración de agua en Canal de Isabel II	Caracterización del biofilm en el sistema de abastecimiento	Desarrollo de un sistema de alarma y prevención de riesgos de inundaciones en el entorno urbano de Canal de Isabel II	LIFE SAFE_T_WATER: nuevo tratamiento de agua, en un paso, basado en un polímero natural
Integración de la fotointerpretación de imágenes satelitales y modelos matemáticos para la optimización en la gestión de presas de Canal de Isabel II	Caracterización genética de los precursores de geosmina	Desarrollo de un sistema de inspección de galerías de saneamiento mediante drones autoguiados de Canal de Isabel II	LIFE ZERO WASTE WATER: tratamiento de agua residual con balance energético positivo, combinando el tratamiento de agua residual con los residuos orgánicos
Planificador optimizado de rutas de órdenes de trabajo	Centro de Excelencia e Investigación Canal para la experimentación de Técnicas de Drenaje Urbano Sostenible (TDUS)	Desarrollo de un sistema de monitorización óptica no intrusivo de la calidad del agua. Convenio con Aquacorp	Materiales porosos para la minimización de cloratos y cloritos en aguas tratadas
	Cuadros de mando operacionales de auscultación de presas	Desarrollo de una metodología para la evaluación del proceso de digitalización en Canal de Isabel II	MEDYNA 2. Sistema de identificación de microcomponentes de consumo mediante inteligencia artificial fase 2
	Culebro 4.0, la depuradora del futuro	Desarrollo y calibración de una herramienta de cálculo de la evapotranspiración en embalses	Obtención de la batimetría de embalses mediante dispositivos implementados en drones
	Dashboard de información al ciudadano de parámetros de calidad del agua	Diseño y construcción del primer banco de ensayos público en Europa para caudalímetros de diámetro hasta 1000 mm	PARYS. Desarrollo, instalación y puesta en marcha de la aplicación industrial para las perfiladoras de los embalses
	Definición, desarrollo y calibración de una nueva metodología para determinación de las dotaciones de abastecimiento en la Comunidad de Madrid	Estandarización de parámetros de objetos BIM	Piloto de detección y localización de fugas, amenazas e interferencias mediante tecnología de fibra óptica
	Desarrollo de modelos matemáticos dinámicos 3d de detalle para el estudio de calidad de las aguas en depósitos de abastecimiento de Canal de Isabel II	Estudio experimental y modelización de transitorios de presión en tuberías de abastecimiento y su relación con la vida útil y el deterioro de tuberías e instalaciones	Planificador optimizado de turnos de trabajo
	Desarrollo de pilotos de telelectura de contadores de agua bajo el estándar NB-IOT	Experimentación y validación tecnológica en condiciones reales del uso de arcillas expandidas en proceso de tratamiento de agua potable en Canal de Isabel II	Sistema alerta temprana ante eventos pluviométricos severos
	Desarrollo de tecnologías de digitalización en estación depuradora Boadilla 4.0		

La difusión del conocimiento generado y los resultados de los proyectos de investigación más relevantes han dado lugar a la publicación de títulos de la colección de **Cuadernos de I+D+i**, completando los publicados en ejercicios anteriores hasta un total de 29 cuadernos.

También contamos con la **Comunidad de Innovación** de Canal, formada por un nutrido grupo de empleados de la empresa con interés en la innovación. Cualquier trabajador de la empresa con interés por la innovación puede pertenecer a esa Comunidad en que:

- Se recibe información sobre **INNOVACIÓN**, tanto de la que se



hace en Canal de Isabel II como fuera de la empresa.

- Se participa en visitas a instalaciones de carácter innovador.
- Se facilita la asistencia de los miembros a Congresos y Foros de carácter innovador.
- Se prioriza la formación relacionada con la innovación.
- Se facilita la suscripción a revistas y páginas web relacionadas con la innovación.
- Se comparten experiencias, conocimientos y debates con otras personas innovadoras.

Lo mejor de pertenecer a la comunidad es tener la oportunidad de compartir, debatir, inspirarnos y colaborar para identificar y, por qué no, poner en marcha iniciativas y proyectos innovadores.

POSICIONAMIENTO COMO EMPRESA INNOVADORA

A lo largo de 2020 y 2021, debido a la situación provocada por el coronavirus, Canal ha desarrollado un papel activo y destacado en los principales foros internacionales tanto en **su formato online, que ha sido predominante, como en aquellos realizados de forma presencial** sobre gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación en el sector y nuevas tecnologías aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua. Entre ellas, cabe destacar la presencia de Canal en eventos de relevancia como:

- Congreso Nacional de Medio Ambiente - CONAMA 2021
- MadBlue Summit 2021
- European Benchmarking Co-operation
- Webinars de la red de Agua y Energía de la ONU
- Digital World Water Congress
- Global Water Operator's Partnership (GWOPA) Congress
- International Conference of Urban Drainage.
- World Pandemic Forum

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

En Canal de Isabel II aplicamos tecnologías que fomentan el uso y la gestión eficiente de los recursos, las demandas y las infraestructuras en todos sus procesos. En este sentido, destaca la aplicación de tecnologías avanzadas de sistemas de información y comunicaciones (TIC).

Las actuaciones operativas en el ámbito de las tecnologías se centran en progresar en la innovación tecnológica y en potenciar los sistemas y tecnologías avanzados de información, comunicaciones y telecontrol. El gasto en TIC de Canal durante 2021 ha ascendido a **23,7 millones** de euros y las inversiones realizadas, a **11,8 millones** de euros. Durante el año 2021, los **proyectos de TIC más relevantes** realizados han sido los siguientes:

Implantación de nuevos servicios para los empleados en el portal **Canal Contigo** con acceso desde el móvil.

Adecuación de los sistemas de información e integraciones de equipos derivadas de las fusiones por absorción de Hispanagua y Canal de Comunicaciones Unidas.

Pliegos y gestión de la licitación del **nuevo sistema comercial YARA** y la Oficina Técnica de Proyecto asociada.

Implantación de la nueva identidad visual corporativa en la web y la APP para clientes.

Puesta en marcha del portal de gestión de marca corporativa.

Puesta en marcha de la **oficina virtual de Canal Cáceres**.

Refuerzo de los elementos de ciberseguridad.

Prueba de continuidad de negocio de la pérdida de suministro eléctrico en uno de nuestros centros principales de control.

Renovación del almacenamiento corporativo y del ordenador *mainframe*.

Preparación y ejecución de campañas para el impulso de la suscripción a la factura electrónica.

Cambios en el sistema de gestión de expedientes de contratación derivados del Plan de Impulso a la Contratación.

Desarrollo del modelo de costes de TI.

Elaboración del Plan de Transformación de la TI en Canal.

Modelo de puesto de trabajo único sobre la base del ordenador portátil en trabajo presencial y teletrabajo.

Ampliación de la **red Tetra para Emergencias de la Comunidad de Madrid** con 6 estaciones base adicionales para mayor cobertura.

Conexión de 96 kilómetros de fibra óptica en 14 emplazamientos.

Integración de la centralita de la red VoIP con el sistema de trabajo Microsoft Teams.

Conexión de 27 emplazamientos en banda ancha para el servicio de telecontrol en EDAR y EBAR.

Prueba de concepto de las posibilidades del uso de la fibra óptica como medio de detección de eventos en tuberías, tales como fugas, intrusiones, velocidad, ondas de presión, entre otros.

2. NUESTRO DESEMPEÑO EN 2021 Y LOS RETOS EN LA DÉCADA DE LA ACCIÓN

**TELECONTROL
Y COMUNICACIONES:
CLAVE DE UNA GESTIÓN
HIDRÁULICA MODERNA**

Canal de Isabel II fue una empresa pionera en 1995 en el desarrollo de **sistemas de telecontrol** para la gestión del ciclo integral del agua. Actualmente disponemos de un completo sistema de telecontrol que permite conocer **en tiempo real** la situación hidráulica de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, el estado de la calidad de las aguas, las captaciones de aguas subterráneas y otros parámetros. Al concluir 2021, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.119**

estaciones remotas desde nuestro Centro de Control y gestionaba un total de **29.125 instrumentos de medida**. Además, contábamos con **117 instalaciones** con telemando desde las cuales se realiza un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes. Nuestra red de fibra óptica alcanza los **1.110 kilómetros** y disponemos de **154 radioenlaces**.

Tras la fusión por absorción de Canal de Comunicaciones Unidas, Canal se ha visto reforzado con los medios humanos (52 personas) y técnicos de nuestra antigua filial y hemos asumido la prestación del servicio de gestor técnico integral del sistema trunking digital **TETRA** para Emergencias de la Comunidad de Madrid.

Seguimiento de indicadores Plan Estratégico

Porcentaje de la cifra de negocio destinado a la innovación: 1,94 %
(Obj. 1,10 %)

Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados: 7 (Obj. 7)

Proyectos de investigación e innovadores desarrollados: 62 (Obj. 62)



Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos: 15 (Obj. 14)

Evaluación de la cultura innovadora*: 3,15 (Obj. 3,37)

*Se excluye el año anómalo 2020 para el cálculo del cumplimiento de la Encuesta de cultura innovadora.



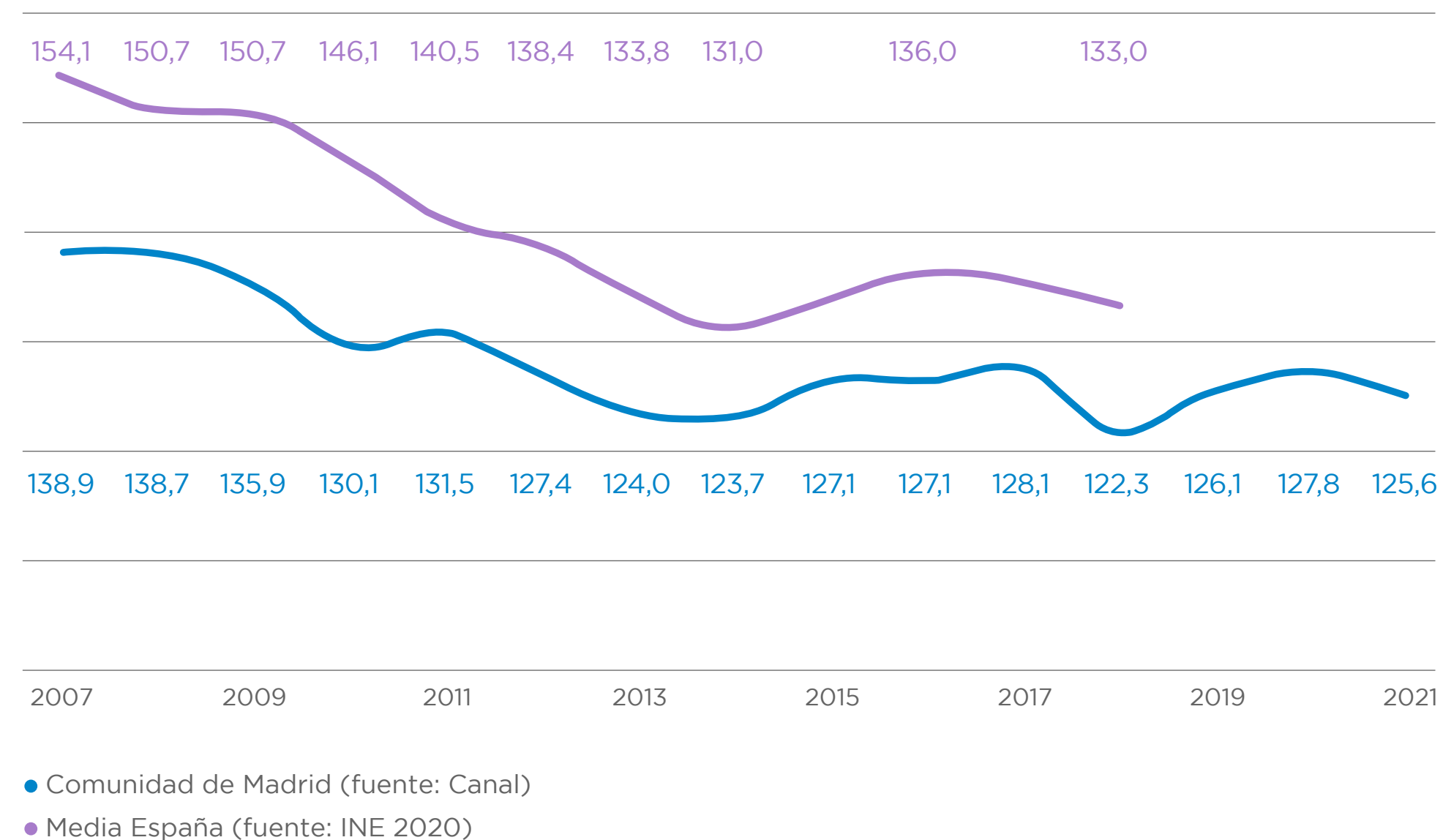
ODS 17 (ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS): FOMENTANDO LA PARTICIPACIÓN

BUSCANDO LA COLABORACIÓN DE TODOS EN EL USO EFICIENTE Y RESPONSABLE DEL AGUA

Cuidar el agua y darle la importancia que se merece es una labor de todos. Para ello, todos los ciudadanos deben realizar un permanente cuidado de este bien escaso. Nuestra empresa atesora una experiencia de más de tres décadas en el desarrollo de campañas de comunicación para el ahorro de agua y el cuidado del medio ambiente. Campañas que cuentan con el reconocimiento de los profesionales de la comunicación y del público al que van dirigidas.

Nuestras campañas de comunicación tienen un carácter permanente y su alto impacto ha permitido situar a Madrid entre las regiones que más ha reducido el consumo de agua en los últimos años.

CONSUMO DOMÉSTICO DE AGUA EN LA COMUNIDAD DE MADRID Y EN ESPAÑA
(LITROS POR HAB Y DÍA)



COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

Canal de Isabel II participa activamente con entidades externas relacionadas con el agua y en especial con su calidad. En los últimos años, cabe destacar la colaboración, entre otras entidades, con las siguientes:

- Ministerio de Sanidad.
- AEC (Asociación Española de la Calidad).
- IMDEA Agua.
- SWAN - Smart Water Networks Forum.
- European Benchmarking Co-operation.
- IWA (International Water Association).
- Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Ayuntamiento de Madrid.
- Colegios de Químicos y Farmacéuticos.
- AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento).
- AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).
- EUREAU (Asociación Europea de Abastecedores de Agua).
- FELAB (Asociación de Entidades de Ensayo, Calibración y Análisis).

CANAL SE INCORPORA A CEIM

La Confederación Empresarial de Madrid-CEOE (CEIM) es una organización patronal que representa al tejido empresarial madrileño, integrando a asociaciones y empresas con actividad y ámbito geográfico en la región de Madrid. Tras 40 años de funcionamiento, cuenta con más de 230 empresas representadas y 200 asociaciones miembro del CEIM, tanto sectoriales como territoriales. En ese sentido, CEIM ya cuenta con otras empresas punteras en nuestra región como son Metro de Madrid, Iberia, Ifema o la EMT, entre otras.

En abril de 2021 Canal se incorporó como miembro de pleno derecho a CEIM. Tras nuestra incorporación contaremos con seis representantes en la Asamblea General, dos vocales en la Junta Directiva y podremos participar en comisiones de trabajo con hasta dos vocales por comisión y un máximo de diez comisiones

Con esta incorporación Canal se posiciona una vez más como empresa pública de referencia y motor económico y de desarrollo de la Comunidad de Madrid, y adquiere una serie de beneficios como la

puesta en valor de sus capacidades, compartir experiencias y objetivos con el resto de las empresas, representar y defender sus intereses, reforzar la imagen corporativa y establecer un intercambio de conocimientos y buenas prácticas permanente con el resto de las entidades de la organización.

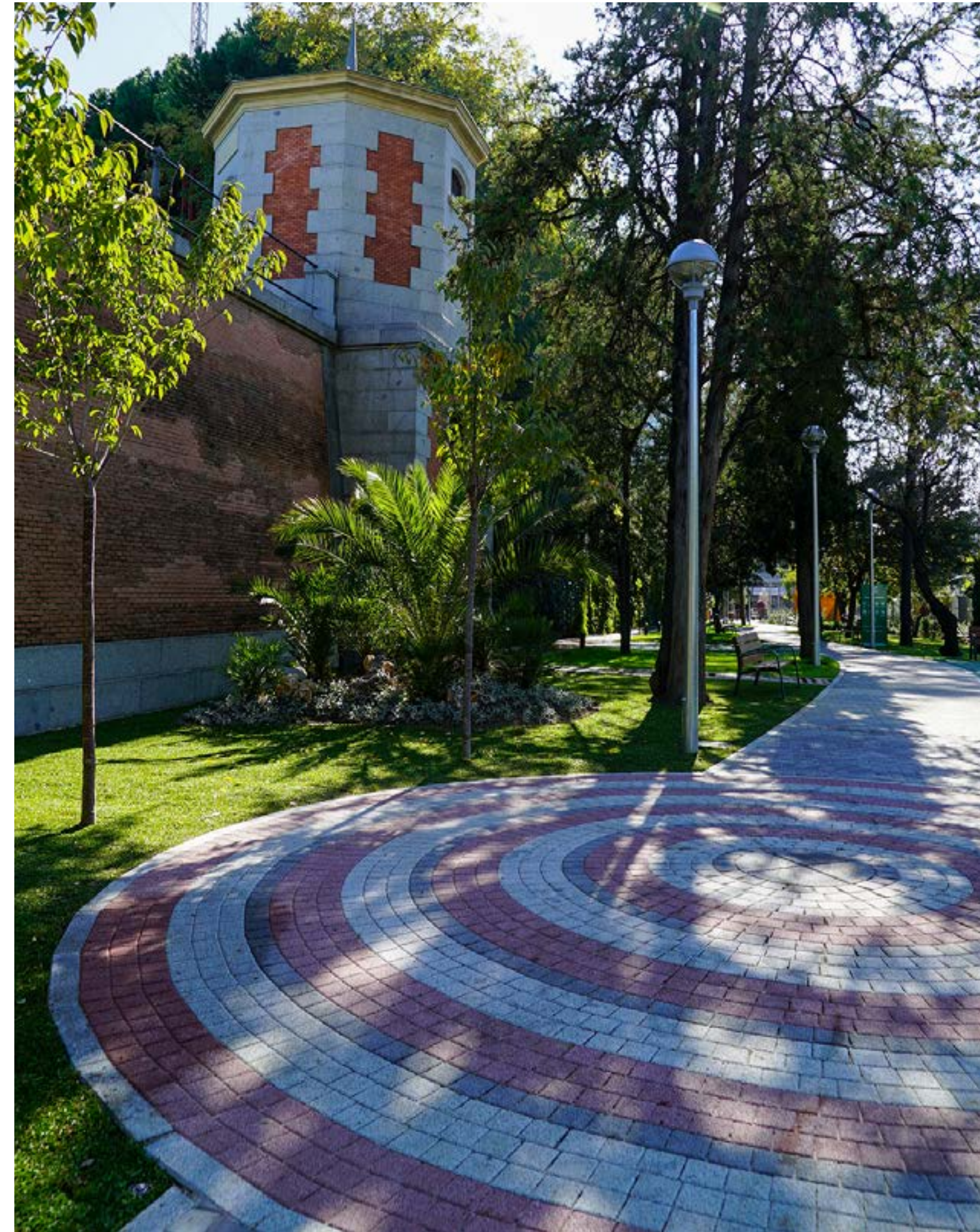
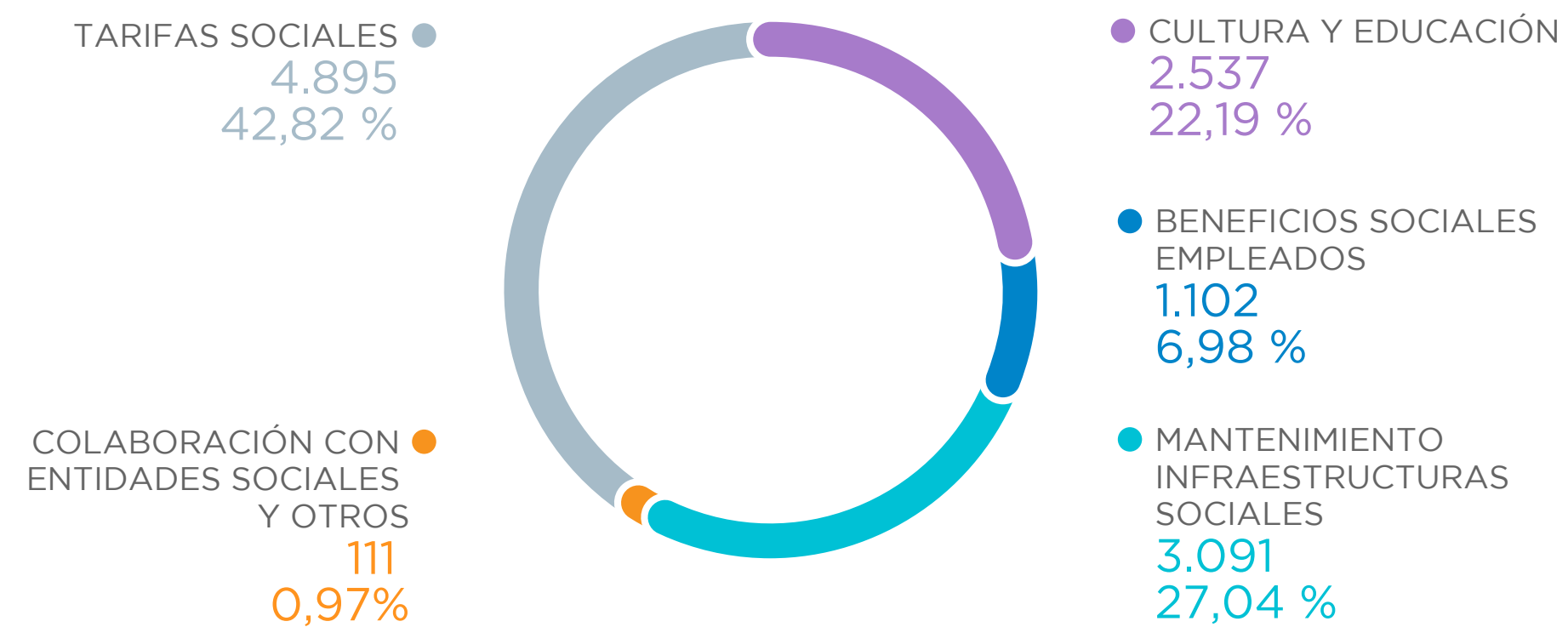
RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD

Durante el año 2021, Canal de Isabel II ha destinado para actividades relacionadas con su compromiso social con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **11,7 millones de euros**. Destaca el crecimiento durante

el último año de las tarifas sociales gracias a las bonificaciones extendidas por la COVID-19.

Durante el ejercicio 2021 se ha realizado un gasto en **infraestructuras de uso social** por importe de **3,09 millones de euros**.

GASTOS RELACIONADOS CON EL COMPROMISO SOCIAL DE CANAL EN 2021
(MILES DE EUROS Y % DEL TOTAL)



CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: NUESTRO “DIVIDENDO SOCIAL”

Como empresa pública y socialmente comprometida, la vocación de Canal es aportar a los grupos de interés con los que nos relacionamos algo más que los servicios que prestamos. Por ello, en muchos casos vamos más allá de lo establecido en la normativa para favorecerlos.

MEDIO AMBIENTE

- **Récord de producción eléctrica en 2021: 420 GWh** en 2021 con tecnologías renovables o de alta eficiencia. Mayor productor eléctrico del sector en Europa.
- **Secamos térmicamente el 57 % de los lodos** producidos en las EDAR (35.400 t). **Primera planta de obtención de estruvita** de aguas residuales de España (366 t).
- Para mejorar la calidad de nuestros ríos, el **22 % de los vertidos a cauce** son con **tratamiento terciario** (112,8 hm³ 2020).

EQUIPO HUMANO

- 370 miles de euros invertidos en formación (**34 horas por empleado**).
- Integración laboral de **personas con discapacidad** (**2,5 % de la plantilla**).
- Desde 2018, **mayor oferta de empleo público** de nuestra historia (**743 nuevos empleados fijos**).

ACCIONISTAS

- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de **más de 1.380 millones** hasta 2021.
- Hemos repartido **40.10 euros por habitante** desde la creación de la Sociedad.
- Contribuimos a las arcas públicas con **más de 30,2 millones de impuestos y tributos**.

ORGANISMOS REGULADORES

- **183 solicitudes del parlamento** respondidas.
- **Transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin. Contratación, Tribunal de Cuentas...).
- **Buen gobierno**: implantadas el **71 % de las recomendaciones** voluntarias la CNMV.

Creamos valor para nuestros grupos de interés

SOCIEDAD

- Empleo (directo, indirecto e inducido): **8.406 personas trabajando para nuestro Grupo**.
- Innovación: **1,94 % de los ingresos** destinados proyectos de I+D+i.
- Gasto en **actividades sociales**: **11,7 mill. euros**.
- Nuestra **Fundación** recibió más de **79.000 visitantes** anuales.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **Transparencia** e inmediatez informativa con los medios.
- Colaboración constante y actitud proactiva.
- Amplias **campañas de comunicación** (*Matilda, Cuenta con tu agua*).

PROVEEDORES

- En 2021 hemos adjudicado a nuestros proveedores **258 contratos, que suman 1.050 millones de euros**.
- Un **84 %** de los importes adjudicados por procedimiento abierto.
- **51 %** de adjudicatarios eran **pymes**.
- Periodo de **pago a proveedores** **25,5 días**.

CLIENTES

- Nota media de un **8,6 sobre 10 en satisfacción de clientes**.
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector, que supera el **75 % de bonificación**, con **casi 260.000 personas** beneficiarias
- **Sexto año de congelación de tarifas**, que son más de un **25 % inferiores a la media** de España.

COMPROMISO SOCIAL

Canal de Isabel II tiene desde hace años la firme vocación de ser un referente en el ámbito de la cultura, el deporte, el ocio y el apoyo a las iniciativas sociales. Por ello, desarrolla numerosas actividades y pone a disposición de la sociedad sus instalaciones y sus recursos técnicos, humanos y económicos.

NUESTRO APOYO A LA CULTURA

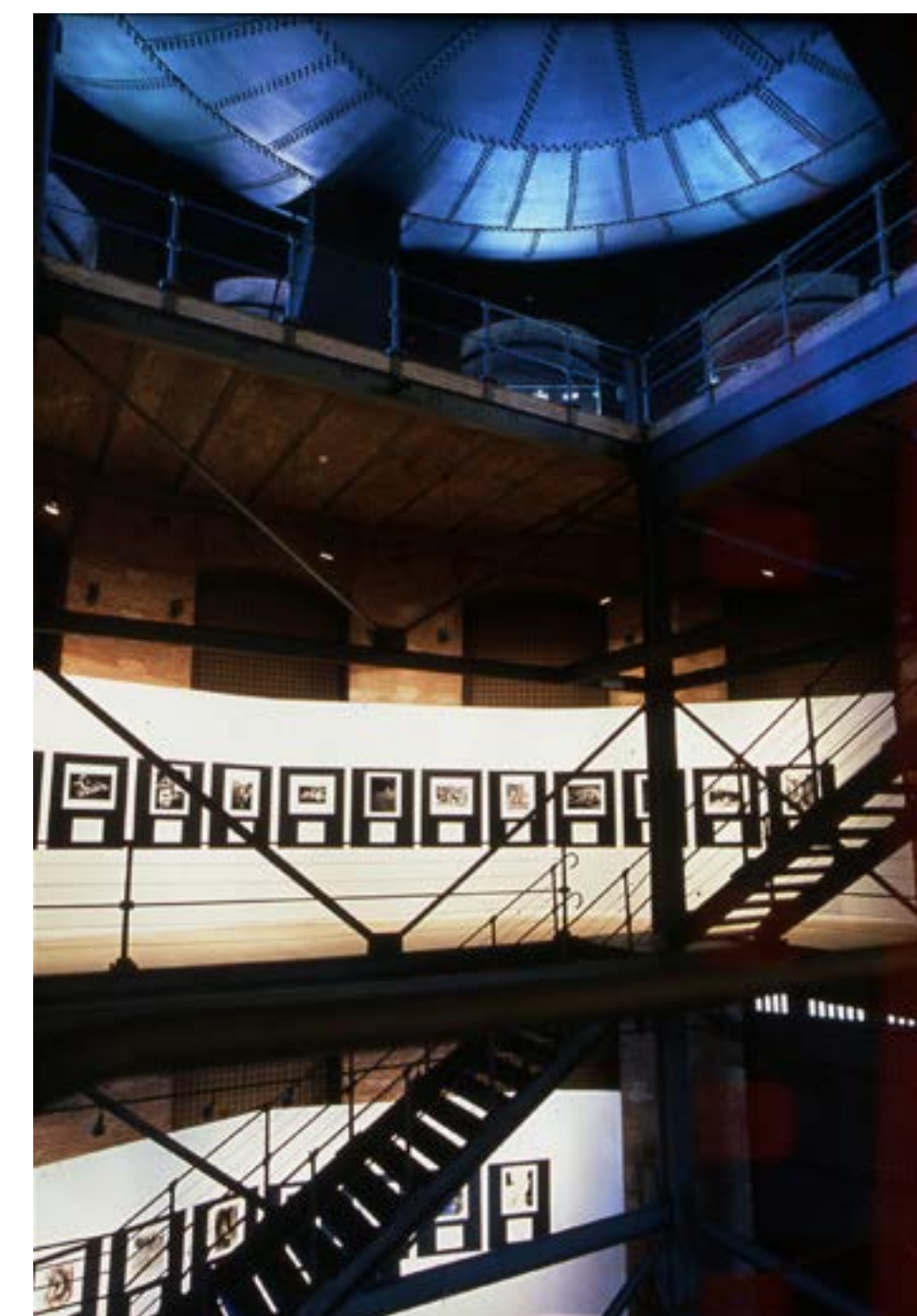
La **Fundación Canal** trabaja para una doble misión: la generación de conocimiento y el fomento del cuidado del agua. Dos décadas después de su creación, ha llevado a cabo más de un millar de actividades sobre innovación, medio ambiente, arte y cultura en las que han participado más de 6 millones de personas.

A través de los programas de medio ambiente contribuye a la divulgación sobre el ciclo integral del agua y las soluciones al cambio climático, tanto de mitigación como de adaptación. En el ámbito de la innovación desarrolla estudios y proyectos de investigación aplicada en colaboración con Canal de Isabel II y prestigiosas organizaciones. Desde el ámbito artístico y cultural se

apela a la cultura como herramienta de divulgación del conocimiento, principalmente a través de la obra de los grandes maestros de la música y del arte moderno y contemporáneo. Canal de Isabel II y su Fundación han contribuido a la divulgación del conocimiento en el campo artístico y cultural a través de numerosos y reconocidos proyectos expositivos.

A partir de 2017, por decisión del Consejo de Administración de Canal, nuestra Fundación ha pasado a hacerse cargo de los programas **Canal Educa** y **Canal Voluntarios** y de la gestión de las actividades del **Centro de Exposiciones Arte Canal**.

Durante 2021, la Fundación Canal ha organizado **2 nuevas exposiciones** y **75 eventos culturales**, científicos y sociales de diversa índole, y ha





recibido a más de **79.000 personas** en su sala de exposiciones y otras instalaciones de la sede. Además, su página web ha tenido casi **500.000 visitas** a lo largo del año.

Además de las instalaciones para exposiciones de la Fundación, Canal cuenta con el **Centro de Exposiciones Arte Canal**, situado en el Cuarto Depósito subterráneo de agua, con una estructura que data de la primera mitad del siglo XX y ofrece una superficie de 2.000 metros cuadrados para exposiciones. Esta sala ha albergado catorce grandes exposiciones temáticas desde el año 2004 a las que han acudido más de 3,5 millones de visitantes, convirtiéndose en uno de los principales referentes culturales de la ciudad en los últimos años. Durante 2021, debido a las limitaciones asociadas a la pandemia de la COVID-19, no se han organizado exposiciones en este espacio.

También en la ciudad de Madrid se ubica la **sala de exposiciones Canal de Isabel II** (Primer Depósito Elevado). Construido en 1911, en la actualidad es un espacio singular que alberga exposiciones de creación fotográfica

contemporánea y audiovisual, gestionado por la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid. Colabora anualmente con los certámenes ARCO y PhotoEspaña. En 2021 se han realizado destacadas exposiciones:

- *SOLO*, de **Matías Costa**.
- *Autoras de Utopía*, de **Carmela García**.
- *Fotógrafo. 1921-1992*, de **Gerardo Vielba**.
- *Cuidado con la memoria*, de **Alfonso Sánchez Portela**.

Tanto Canal de Isabel II como la Fundación Canal disponen de unas líneas editoriales. La Fundación Canal centra sus publicaciones en la edición de los catálogos de exposiciones que realiza y otras actividades, mientras que Canal cuenta con un fondo editorial más amplio, recopilado a lo largo de sus años de existencia y que abarca desde estudios técnicos a ediciones más divulgativas, cuyo tema central es el agua.

FOMENTAMOS EL DEPORTE

Canal pone a disposición de los madrileños diversas instalaciones de recreo y áreas deportivas en la Comunidad de Madrid.

En el casco urbano de Madrid, disponemos de doce hectáreas ubicadas en la **cubierta del Tercer Depósito de Agua** dedicadas al fútbol, pádel y *footing*, así como para el esparcimiento y paseo de los usuarios. También en ámbito urbano, destacan las piscinas y diversas instalaciones deportivas existentes en el **Depósito del Campo de Guardias (Instalaciones deportivas Canal de Isabel)** que son actualmente gestionadas por la Comunidad de Madrid.

Cabe mencionar el **parque de Bravo Murillo** inaugurado a finales de 2020, que se ubica en las inmediaciones de las Oficinas Centrales de Canal de Isabel II. Esta construcción se ubica en la zona oeste que ocupa su sede social, colindante con la calle Bravo Murillo y cuenta con un área infantil adaptada para niños con distintas

capacidades, un **área deportiva**, un jardín vertical compuesto por 15 especies diferentes que dispone de un sistema de riego eficiente, además de un espacio de paseo con pavimento sostenible, 50 árboles, cerca de 1.000 arbustos y zonas ajardinadas no solo con césped, sino también con especies de bajo consumo hídrico.

También junto a nuestras Oficinas Centrales se ubica el **parque de Ríos Rosas**, un espacio de 2.500 metros cuadrados situado en un agradable entorno, al pie del **Primer Depósito Elevado** (Sala de Exposiciones Canal de Isabel II). El parque dispone de 1.800 metros cuadrados de jardines con diversos arbustos como bambú, romero, santolina y lavanda, además de zonas de paseo con bancos y fuentes de agua potable. Pero quizá lo más relevante cuando se realizó su apertura, a finales de 2018, fue la creación de su zona de juegos infantiles adaptada a niños con capacidades diferentes.

A ellos se sumará la remodelación y acondicionamiento de la superficie

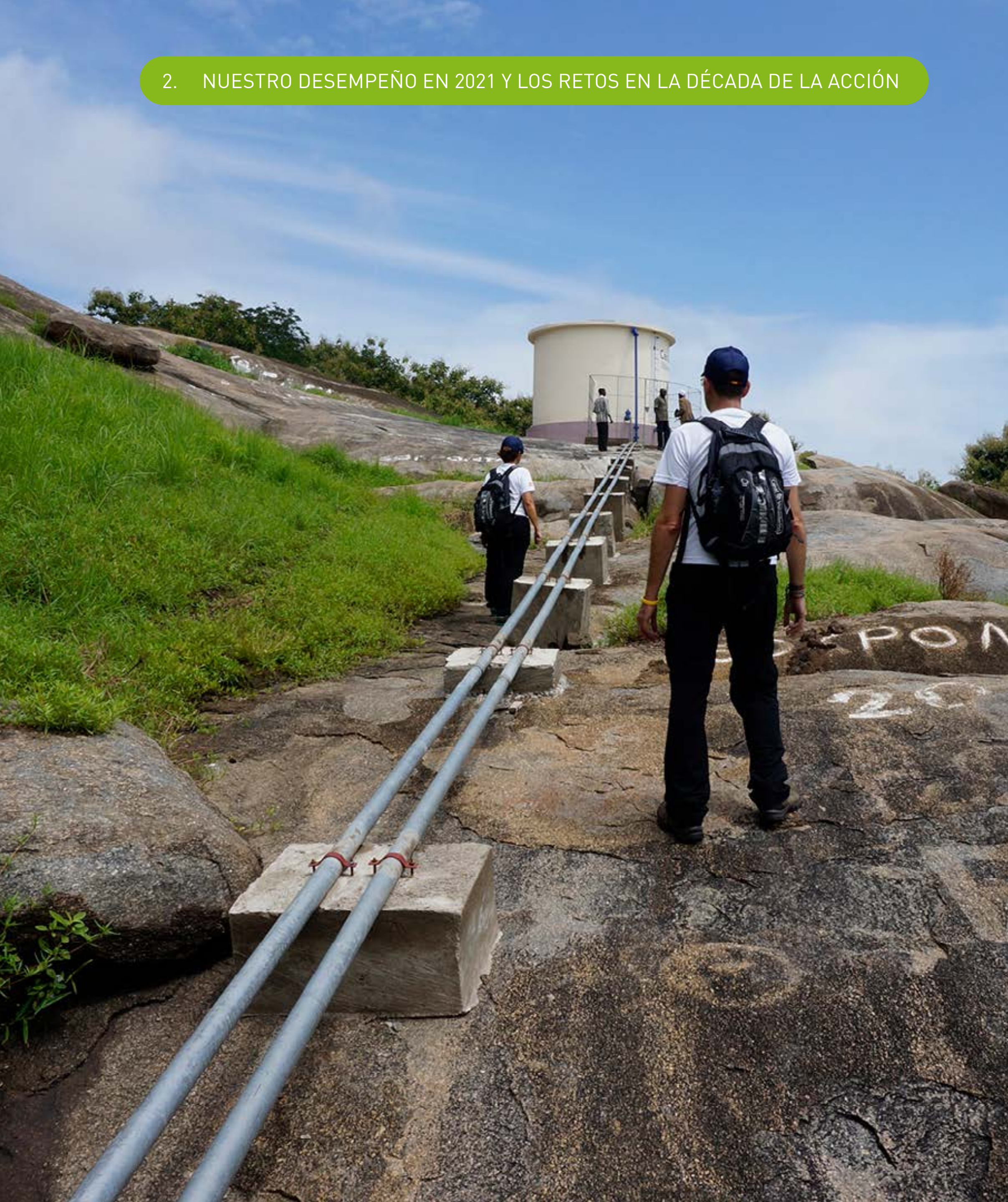
que ocupaban las instalaciones de golf en el **Centro de Ocio y Deporte del Tercer Depósito** en la avenida Islas Filipinas y cuyas obras se han iniciado en 2021.

Estas tres instalaciones supondrán la puesta a disposición de más de **123.000** metros cuadrados de espacios de Canal de Isabel II para uso y disfrute de los ciudadanos y una inversión de unos **18 millones de euros**. A ellos se sumarán los más de 45.000 metros cuadrados del **parque IV Depósito de Plaza de Castilla**. La puesta a disposición de los ciudadanos de parte de nuestras instalaciones es uno de los objetivos establecidos en

nuestro Plan Estratégico 2018-2030 para potenciar nuestro compromiso con la sociedad.

Además de las instalaciones ubicadas en el ámbito urbano de Madrid, contamos también con otras dos áreas recreativas no urbanas, una en el embalse de El Atazar, centrada en los deportes de vela, remo y piragüismo, y otra en el embalse de Riosequillo, que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad. Durante 2021 el área de Riosequillo ha permanecido cerrada por obras de renovación y mantenimiento. El área del Atazar ha recibido más de 14.000 visitantes en 2021.





COOPERACIÓN EN AGUA Y SANEAMIENTO Y OTRAS INICIATIVAS SOCIALES

El 28 de julio de 2010, a través de la *Resolución 64/292*, la **Asamblea General de las Naciones Unidas** reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento. Esta resolución exhorta a los estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países en vías de desarrollo y a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En este ámbito, Canal apoya lo establecido en los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de

agua y saneamiento, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Somos conscientes de la trascendencia de lograr dichos objetivos y para contribuir a ello, desarrollamos **proyectos de ayuda al desarrollo y cooperación** en otros lugares.

La iniciativa más significativa que realiza Canal en el ámbito de la cooperación es **Canal Voluntarios**, un programa de voluntariado corporativo dirigido a la elaboración de proyectos de ayuda al desarrollo en agua y saneamiento, con el objetivo de proporcionar agua potable y saneamiento en zonas del mundo donde la población sufre graves carencias de ambos servicios. Desde 2007, Canal Voluntarios ha realizado más de 65 proyectos en 29 países con 1,7 millones personas beneficiadas.

PROYECTO WOP CON SEDAPAL (LIMA, PERÚ)

En 2021, Canal Isabel II ha sido elegida por el programa EU-WOP para desarrollar el Sistema VIGÍA de rastreo, monitorización y alerta temprana de COVID-19 en las aguas residuales en las áreas metropolitanas de Lima y Callao, que congregan más de nueve millones de habitantes (el 30 % de la población de Perú).

El **programa EU-WOP** es una iniciativa de colaboración entre operadores de agua, liderado por la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua de ONU-Hábitat (GWOPA) y financiado por la Comisión Europea DEVCO. La Alianza se ha decantado por el *Sistema VIGÍA* madrileño para rastrear la red de saneamiento peruana, con el objetivo de anticipar las olas del coronavirus y también para luchar contra el cambio climático a través del agua regenerada.

El proyecto se presentó en colaboración con Sedapal (operador de agua potable y alcantarillado en Lima) y fue seleccionado, entre más de 140 propuestas, para ejecutarse bajo el marco del programa EU-WOP de la Unión Europea. Esta actuación aprovecha la capacidad de las empresas de servicios públicos para ayudarse mutuamente a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en concreto el número 6, dedicado a mejorar los servicios de agua y saneamiento.

COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES

Canal es firmante y **socio participant** del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** y elabora anualmente su informe de progreso, que es remitido a dicha organización. En 2021, nuestro informe ha obtenido por undécimo año consecutivo el grado *Advanced*, la máxima calificación que concede la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo. Esta distinción reconoce la calidad de la información facilitada por las empresas en sus informes anuales.

Además, Canal de Isabel II es uno de los **socios fundadores de la Red Española del Pacto Mundial** desde marzo de 2006. El Pacto Mundial, al que se han sumado 14.000 empresas en 165 países, es un instrumento de libre adhesión de las Naciones Unidas que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial. Estos principios se agrupan en cuatro áreas: derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Por otra parte, Canal, a través de su Fundación, es empresa amiga de la Fundación Lealtad, una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en las ONG para lograr un incremento de las donaciones, así como de cualquier otro tipo de colaboración. Fue la primera entidad en desarrollar una metodología de análisis de la transparencia y las buenas prácticas de gestión en las ONG españolas. Realiza su labor desde su constitución, en 2001, basada en sus valores de independencia, transparencia, solidaridad y rigor.

Por último, Canal participa todos los años en actividades de entidades sociales organizadas con la participación de los empleados. En los últimos años hemos colaborado con iniciativas de Cruz Roja Española, la Asociación Española contra el Cáncer, Acción contra el Hambre y Oxfam Intermón España, entre otras.



ODS 1 (FIN DE LA POBREZA) Y ODS 2 (HAMBRE CERO): APORTANDO NUESTRA GOTA DE AGUA

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos como la educación o la salud. En Canal de Isabel II somos conscientes de este problema y, por ello, hemos creado en los últimos años nuevas fórmulas para bonificar la tarifa que puede afectar a los colectivos más sensibles.

BONIFICACIONES: NUESTRAS TARIFAS SOCIALES

Canal tiene la responsabilidad de adaptarse a las necesidades de cada persona, núcleo familiar o vivienda, sobre todo si atraviesan un momento difícil o se trata de familias o viviendas numerosas. Por ello hemos establecido **cuatro tipos** diferentes de bonificaciones:

- Bonificación por familia numerosa.
- Bonificación por vivienda numerosa (a partir de 5 personas).
- Bonificación por exención social (en situaciones de necesidad).
- Bonificación por pensión de viudedad.

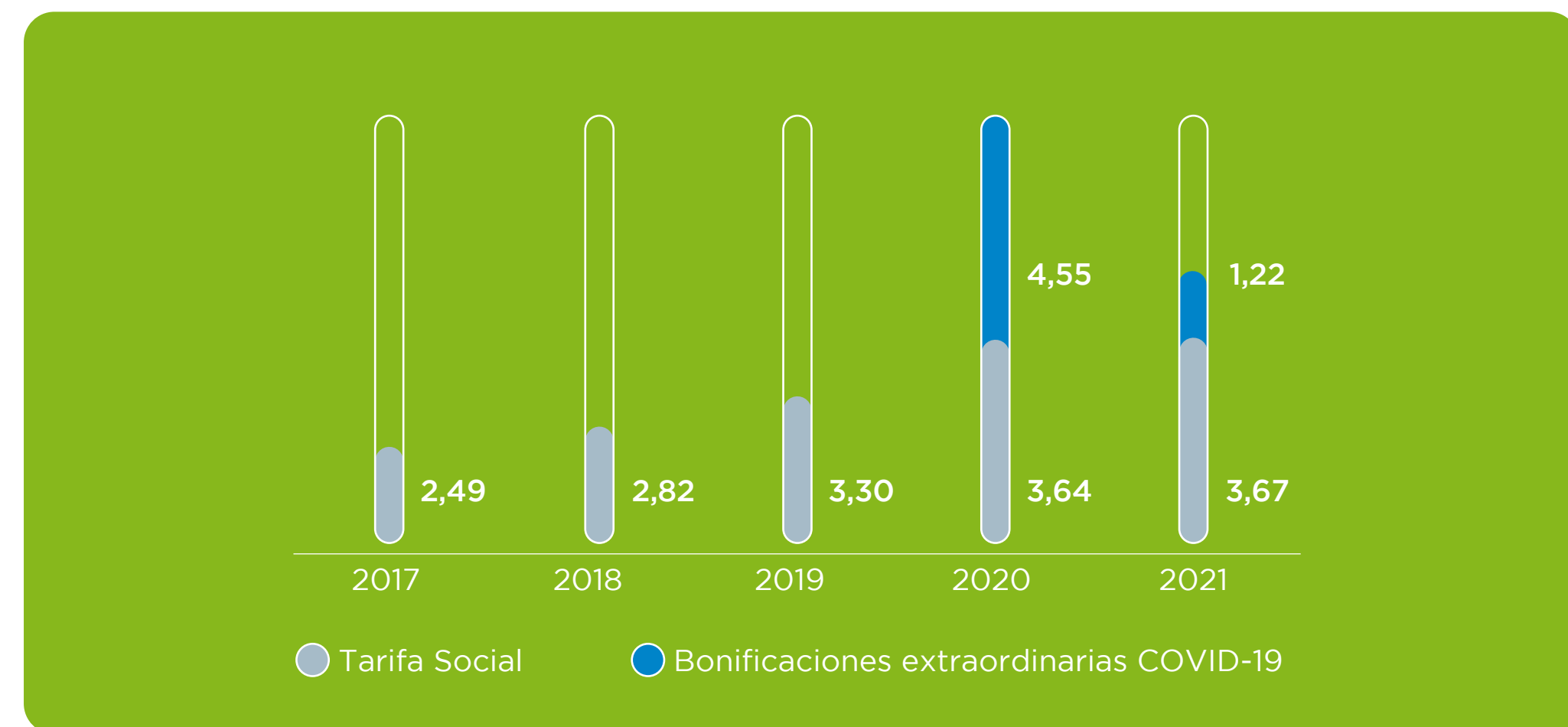
Los cuatro tipos de bonificaciones los agrupamos dentro del concepto de tarifa social. Destaca la **exención social** con la que el usuario abonará únicamente el 50 % del importe de la cuota fija de servicio. En cuanto a la parte variable estará bonificada completamente hasta 25 metros cúbicos al bimestre, es decir, 417 litros al día gratuitos. Esto significa que, para una factura de 40,87 euros al bimestre, aplicando esta bonificación, el importe a abonar será de 8,71 euros.

En 2020, debido a las circunstancias provocadas por la **pandemia del coronavirus**, Canal diseñó y aprobó de manera urgente una nueva bonificación para todos los colectivos que han sufrido las consecuencias económicas de la COVID-19 afectados por un ERTE, autónomos o PYMES que

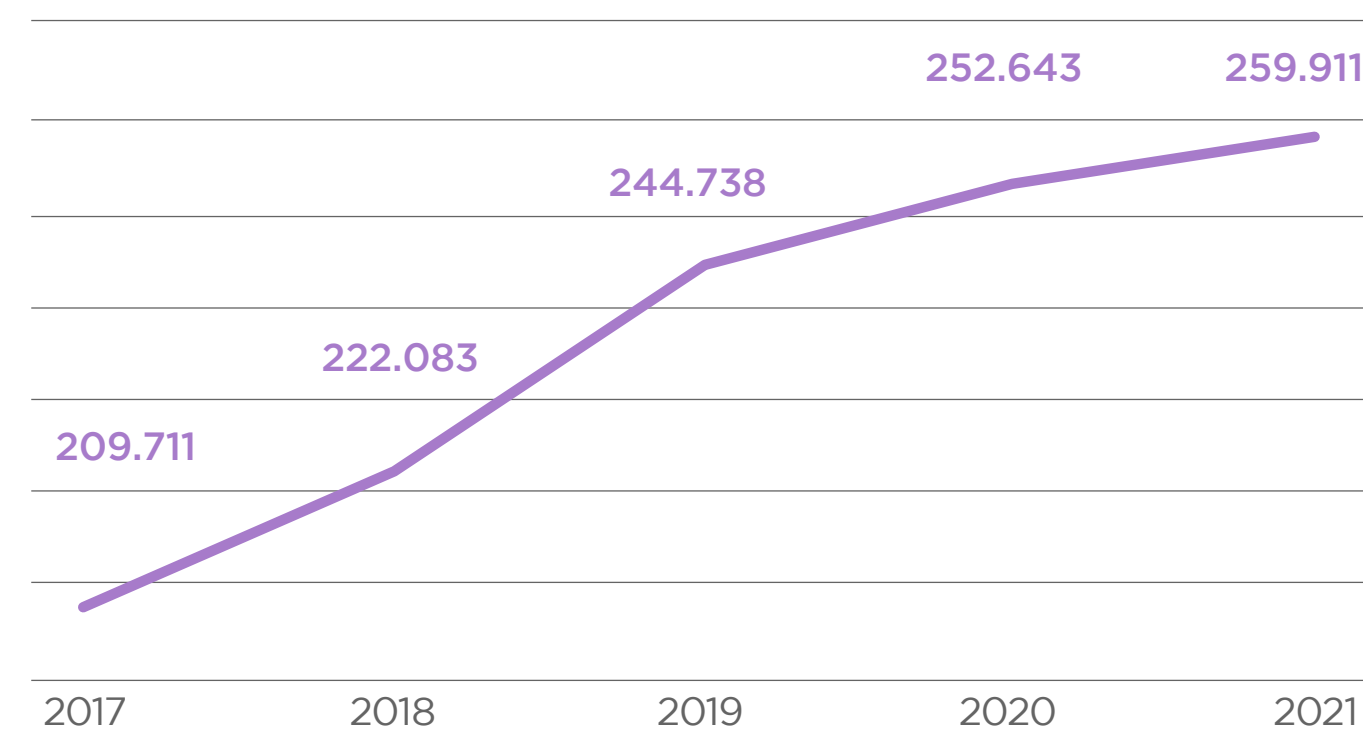
han visto reducido su negocio en al menos un 30 %. Estas bonificaciones se han extendido durante 2021, habiéndose bonificado por este concepto más de 15.000 contratos.

Durante el año 2021 hemos bonificado un total de **77.028 contratos**. Esto supone que hasta 2021 aproximadamente **260.000 personas** se han beneficiado de nuestras tarifas sociales.

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A BONIFICACIONES
(EN MILLONES DE EUROS ANUALES)



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIARIAS DE LAS TARIFAS SOCIALES
(NO INCLUYE BONIFICACIONES POR LA PANDEMIA DE LA ENFERMEDAD COVID-19)



CANAL COLABORA

Toda esta labor social está liderada por el grupo de trabajadores sociales de Canal que se encuadra con la denominación de *Canal Colabora* en el ámbito comercial, atendiendo de manera especializada al usuario más vulnerable y buscando un acercamiento. Durante 2021 hemos sumado **944 nuevos casos de personas que requieren un acompañamiento** en el proceso para regularizar su situación, alcanzando un total de 2.330 casos en seguimiento. Además de nuestros trabajadores sociales el equipo está integrado también por personal administrativo que realiza todas las labores de apoyo para lograr los objetivos.

Desde el origen de *Canal Colabora* se han realizado 58 visitas, manteniendo reuniones conjuntas con profesionales de Centros de Servicios Sociales y Asociaciones, además de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo del Ayuntamiento de Madrid y la Agencia

de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid. El objetivo es, por una parte, divulgar y explicar la tarifa social entre los profesionales que trabajan directamente con los colectivos más vulnerables y por otra, establecer vías de coordinación en ambos sentidos para los casos más complicados. Durante las visitas llevadas a cabo se explican en detalle las bonificaciones, aclarando todas las dudas que surgen. Hay muy buena aceptación de la iniciativa y después de cada visita mantenemos una coordinación y comunicación fluida.

Durante 2020 y 2021 las visitas han tenido que ser temporalmente paralizadas por la situación de la pandemia de la COVID-19. Para suplir este inconveniente, se ha potenciado el contacto telefónico y se ha puesto a disposición de los trabajadores sociales una dirección de correo electrónico donde pueden consultar sus dudas, coordinar casos complejos y realizar peticiones de bonificaciones de los clientes que no disponen de los





recursos necesarios para tramitarlas por sus propios medios, siendo esta una vía rápida y directa de gestión.

En enero de 2020 comenzamos a impartir talleres de ahorro de consumo, suspendidos también temporalmente por la pandemia, dirigidos a dos perfiles:

- **Población vulnerable.**

- **Coordinadores** que trabajan día a día con personas en situación de dificultad, con el objetivo de que sean nuestros “embajadores del agua” para que divulguen la tarifa social y el consumo responsable en su entorno, y para que puedan ayudar con los trámites de las bonificaciones.

Se trata de charlas y talleres ambientales, adaptados y dirigidos al público con el que trabajamos, cuyo contenido pretende explicar de una manera directa y sencilla el ciclo del agua, la importancia de hacer un consumo responsable, medidas de ahorro, principales fugas en nuestras casas y cómo gestionar nuestras bonificaciones.

Canal también ha potenciado medios alternativos para reducir al mínimo el corte de suministro por impago. En ningún caso se corta el agua a familias en dificultades económicas. A causa de la pandemia, desde marzo de 2020 a febrero de 2021 se suspendieron todos los cortes de suministro.

En 2021 se han atendido a 1.298 personas con cita previa (625

presencialmente y 673 con cita telefónica), hemos recibido 16.998 peticiones de clientes, por las distintas vías que tenemos habilitadas, y 4.355 emails en nuestro buzón de tarifa social, dirigido principalmente a profesionales de entidades y organismos que trabajan con colectivos vulnerables.

Además, en abril de 2021, se incorporaron a Canal Colabora cuatro trabajadores procedentes de nuestra antigua filial Hispanagua, cuyo cometido es la distribución de agua, con tres camiones cisterna, en poblados marginales de Madrid. Desde abril al cierre de 2021 se han suministrado casi 12.000 metros cúbicos a 218 viviendas que estaban dadas de altas en este servicio.



ODS 8 (CRECIMIENTO ECONÓMICO): UNA EMPRESA SOSTENIBLE A LARGO PLAZO

La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de crecimiento y de bienestar.

Canal de Isabel II, como empresa de referencia 100 % pública tiene que garantizar su sostenibilidad económica para apoyar la confianza en la recuperación económica y fomentar el crecimiento económico y la creación del empleo. Debemos ser una empresa eficiente en todas nuestras actuaciones y ofrecer a la sociedad un retorno social y ambiental.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

CONTEXTO Y CIFRA DE NEGOCIOS

En 2021 la **cifra de negocios** y el volumen de agua facturada se han

mantenido **en línea con respecto al ejercicio 2020**. La disminución de ambos ejercicios con respecto a 2019 está asociada fundamentalmente al impacto de la pandemia de la

COVID-19 y al de la climatología sobre el consumo. Todo ello con unas **tarifas que se han mantenido congeladas por sexto año consecutivo** en 2021.

CIFRA DE NEGOCIOS

856,9

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 0,44 %
respecto a 2020
(853,1 MM€)

EBITDA*

355,3

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 10,95 %
respecto a 2020
(399.0 MM€)

RESULTADO NETO

173,2

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 10,96 %
respecto a 2020
(194,5 MM€)

* De acuerdo con la metodología internacionalmente aceptada por la práctica totalidad de las empresas, este ejercicio el criterio de cálculo del EBITDA ha sido modificado frente a ejercicios anteriores excluyendo del mismo la dotación a la provisión por reposición de infraestructuras al ser un concepto relacionado con los flujos de inversión. Con la metodología antigua el EBITDA 2021 alcanzaría la cifra de 278,21 millones de euros.

Las aportaciones naturales de los ríos a los embalses que tienen una relación inversa sobre la demanda se han incrementado un 32 % en 2021 con respecto a 2019 (un 41 % en 2020 con respecto a 2019), situándose en valores similares al promedio de los últimos años. El año **2019 supuso un récord en la facturación** de la compañía, al ser **un año muy seco** hasta el mes de noviembre.

Adicionalmente, las **distintas restricciones** y medidas tomadas tanto por el Gobierno de España como por los ciudadanos para mitigar la propagación de la pandemia **han continuado afectando al consumo comercial e industrial**, que **disminuye un 16 %** con respecto a 2019. Sin embargo, durante el año 2021 se ha observado una evolución favorable frente a 2020 al haber incrementado este casi un 8 %, manteniéndose en línea el consumo total al caer el consumo doméstico.

Por último, **durante el primer semestre de 2021 se han continuado aplicando algunas de las bonificaciones**

temporales que la compañía aprobó en 2020 para mitigar el impacto provocado por la declaración del estado de alarma, alcanzando las mismas **un importe de 1,2 millones de euros** (4,5 millones de euros en 2020). Canal ha destinado en 2021 un total de **4,9 millones de euros a la aplicación de bonificaciones sociales** en sus tarifas (8,2 millones de euros en 2020).

Los **gastos de explotación han incrementado** de forma significativa con respecto a 2020 como resultado de la implantación de **nuevas actividades** y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico, la adecuación a nuevas normativas cada vez más exigentes, **el incremento de los precios de mercado, destacando el incremento del precio de la energía eléctrica, el impacto de la borrasca Filomena**, que ha supuesto gastos extraordinarios para la sociedad, y el incremento de los costes de personal propio y subcontratado, debiéndose resaltar el impacto estimado del segundo convenio colectivo de la Sociedad.

Adicionalmente, como ya sucedió en 2020, Canal de Isabel II ha tenido que realizar durante el ejercicio un esfuerzo excepcional para garantizar a la población la prestación de un servicio esencial como es la gestión del ciclo integral del agua, al mismo tiempo que garantizaba la seguridad de sus empleados durante la pandemia. Las distintas medidas implementadas, como han sido la compra de equipos de protección individual, los gastos asociados al Sistema Vigía, el refuerzo en las labores de limpieza y desinfección, así como el refuerzo de los sistemas informáticos, impactan negativamente sobre el margen de la compañía.

Canal no ha trasladado a las tarifas, congeladas desde 2015, el incremento de sus gastos de explotación, al considerarse que tiene la capacidad de absorberlos, garantizando no solo la cobertura de dichos costes, sino la generación de un margen que permite acometer los planes de inversión y la retribución prevista a sus accionistas.

EBITDA Y RESULTADO

Como consecuencia, el **EBITDA disminuye 43,7 millones de euros con respecto a 2020**, pasando la rentabilidad operativa en términos porcentuales de un 46,78 % en 2020 a un 41,47 % en 2021. **La caída del Resultado de Explotación es inferior, 19,4 millones de euros**, al incluir 2021 beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias por importe de 12,4 millones de euros y una menor dotación a la provisión por reposición

En cuanto al **Resultado Financiero**, mejora con respecto al ejercicio anterior como consecuencia de la disminución de los gastos por intereses de deuda, que disminuyen por la reducción paulatina del endeudamiento del año y los menores deterioros financieros registrados.

El **Resultado Neto empeora en 21,3 millones de euros** con respecto a 2020 por las razones anteriormente comentadas, así como por un incremento del gasto por impuesto de sociedades. El incremento de los beneficios asociados a actividades sin bonificación en el impuesto de

sociedades, destacando los beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias y la venta de energía, hace que también lo haga el tipo efectivo en el impuesto de sociedades.

DEUDA FINANCIERA NETA

Durante el ejercicio 2021 se ha seguido reduciendo el endeudamiento financiero de acuerdo con sus vencimientos. Además de la emisión de Bonos por 500 millones, la deuda promedio en el ejercicio con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 228 millones de euros, un 11 % inferior a la de 2020 (257 millones de euros).

En 2021 no se ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio: 29 millones de euros (mismo importe en 2020).

En cuanto a la Tesorería, la alta capacidad de generación de caja del negocio, así como algunos retrasos en el inicio de proyectos de inversión

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS 2019 - 2021

Cifras del negocio (millones de euros)	2021	2020	2019
Cifra de negocios	856,89	853,08	887,01
EBITDA	355,35	399,03	436,42
Amortización	(118,53)	(117,47)	(114,94)
Resultado de explotación	189,91	209,26	247,06
Resultado financiero	(11,44)	(14,18)	(4,80)
Resultado neto	173,23	194,55	241,91
Otros indicadores financieros	2021	2020	2019
Deuda financiera neta (millones de euros)	203,23	319,88	467,48
EBITDA/Cifra de negocios	41,5 %	46,8 %	49,2 %
Deuda financiera neta/ EBITDA	0,57	0,80	1,06
Periodo medio de cobro (días)	48,59	50,48	49,28
Periodo medio de pago (días)	25,49	29,19	33,88

previstos en el Plan Estratégico, han permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, reducir el periodo medio de pago para otorgar liquidez a sus proveedores y repartir dividendos por importe de

107,2 millones de euros, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 508,4 millones de euros, con una Deuda Financiera Neta de 203,2 millones de euros.

INVERSIONES: APOSTAMOS POR NUESTRA REGIÓN

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender **el volumen de inversión ejecutado durante 2021, que asciende a 142,5 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 131,7 millones en 2020). Se puede observar un incremento en el volumen inversor que se estima será superior en los próximos ejercicios para poder alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

Se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con la norma de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas y que, en aplicación de dicha norma, no han sido activadas por la Sociedad como mayor valor del inmovilizado. Canal ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 71,4 millones de euros (73,0 millones de euros en 2020).

Adicionalmente, realizamos obras de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado que son de titularidad municipal. El importe asociado a estas obras es recuperado de forma general a través de una cuota suplementaria en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. Durante el ejercicio 2021 se han realizado obras de esta tipología por importe de 17,86 millones de euros (11,92 millones en 2020).

Las inversiones más importantes llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados para garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad, a la ampliación y mejora de la red de transporte y distribución y de la capacidad de almacenamiento, a la adecuación y modernización del sistema de depuración, así como a la expansión de las infraestructuras de reutilización. El volumen de inversión en cada una de las distintas categorías ha sido el siguiente:

Inversión por categorías (millones de euros)	2021	2020	2019
Garantía de suministro	50,23	55,56	52,20
Garantía de calidad	10,80	3,09	3,59
Compromiso medioambiental	53,75	37,19	40,17
Innovación tecnológica	18,44	14,77	13,44
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	5,23	6,51	6,50
Otras inversiones	4,05	14,53	15,60
TOTAL	142,50	131,66	131,50
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	17,86	11,92	15,91
TOTAL, INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	160,36	143,58	147,41

El importe total de inversiones realizadas en estos últimos años ha sido inferior a la media histórica de la Sociedad. A partir del 9 de marzo de 2018 comenzó a aplicar la nueva ley de contratación pública, lo que supuso un incremento de los plazos medios de adjudicación de contratos. Esto ha tenido un impacto significativo sobre la ejecución de inversiones. Adicionalmente, la COVID-19 impactó en 2020 tanto en la ejecución de las

obras como en la adjudicación de las licitaciones, no permitiendo alcanzar el volumen de inversión esperado y, por tanto, afectando al volumen inversor del año 2021.

El Plan Estratégico requiere un esfuerzo inversor significativo en los próximos años y es por ello por lo que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. Ejemplo de

ello ha sido la adjudicación durante 2021 del **contrato 102/2018 para la renovación de tuberías de la red de abastecimiento por un importe (sin IVA) de 350,6 millones de euros. Es el contrato de mayor importe licitado hasta el momento por Canal**, con un **importe de licitación (sin IVA) de 509,8 millones de euros.**

El volumen de obras e inversiones realizadas por Canal se prevé que crezca de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 1.826 millones de euros en los próximos 5 años.



Entre las actuaciones del Plan Estratégico destacan el **Plan Sanea**, de modernización y mejora de las redes de alcantarillado; el Plan Red, para estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua; el **Plan Smart-Región**, cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes; y el **Plan Solar**, que se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2021 encaminadas a garantizar el suministro, destacan las inversiones destinadas a la renovación de la red de distribución. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el “Plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable”. Dentro de otras inversiones se incluyen principalmente las conformidades técnicas.

Inversiones finalizadas

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2021, destacan los trabajos de prolongación y renovación de la red en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, así como la instalación de aparatos de medida y acometidas en las nuevas contrataciones.

En aducción, cabe destacar las actuaciones realizadas en diversas instalaciones de la ETAP de Majadahonda, la renovación de filtros en la ETAP de Colmenar y la instalación de sistemas de seguridad en la ETAP y presa de Valmayor; la construcción de nuevos depósitos de regulación en Villamantilla y Villanueva de Perales; la rehabilitación del depósito, elevadora y nudo hidráulico de Tres Cantos, y el cruce del Ramal 3 sobre la M-50 del Segundo Anillo de distribución de agua de la Comunidad de Madrid.

En depuración destacan las mejoras y ampliación en las EDAR de Sevilla la Nueva, el Berrueco, Cervera, La Reguera, Robledondo y de Santa

María de la Alameda; la inversión en el sistema de control del tratamiento biológico de fangos activos en la EDAR de Torrejón de Ardoz, y las acometidas eléctricas y mejoras en las EDAR de la Estación y de Valdemaqueda.

En la red de colectores y emisarios de la Comunidad de Madrid, destacan la ampliación de los colectores que discurren por las calles del Arroyo del Olivar y de Félix Rodríguez de la Fuente de Madrid; la construcción de un tanque de tormentas y aliviadero en la EDAR de Colmenar del Arroyo, y el doblado de la impulsión en la EBAR de Pedrezuela.

Entre las actuaciones con agua regenerada para la depuración y reutilización del agua de la Comunidad de Madrid, destacan las siguientes: la conexión de la conducción entre la Avda. Libertad y la C/ Ferrocarril de Getafe, la hinca bajo la A-2 en Torrejón de Ardoz para el suministro de agua de riego con agua reutilizable, y la puesta en servicio del depósito de agua regenerada del sistema culebro en el parque Polvoranca de Leganés.



Con respecto a la generación de energía, cabe destacar las actuaciones en la cogeneración eléctrica de las EDAR de Boadilla y de Soto Gutiérrez; la instalación de un motogenerador y las mejoras en el biogás de la EDAR de Arroyo del Soto, y la instalación de un grupo hidráulico de generación eléctrica en la entrada al depósito de Vallecas.

Por último, dentro de las actuaciones para automatizar la explotación y aumentar la seguridad en los sistemas informáticos e instalaciones a través del montaje de equipos e infraestructuras en la red de

telecomunicaciones, destacan las siguientes: la automatización para la supervisión y el control de la EDAR Arroyo Culebro Cuenca Baja; la instalación de equipos “mainframe” en el centro de proceso de datos de Majadahonda y del sistema de telefonía IP, y los evolutivos en los sistemas de información geográfica y en las aplicaciones de gestión de la explotación del abastecimiento y el saneamiento.

Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2021 son las citadas a continuación: las obras de adecuación al PNCA (Plan nacional de calidad de las aguas) de las EDAR de Arroyo de la Vega, Arroyo del Soto y El Plantío; la ejecución de nuevas EBAR en Boadilla del Monte, Navacerrada y Patones; las actuaciones de mejora de la ETAP de Santillana y de nuevo acceso a la ETAP de Colmenar; las obras de mejora de abastecimiento a Talamanca y las actuaciones de renovación de red de abastecimiento II.

INVERSIONES EN I+D+I

La Sociedad contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. Canal quiere promover responsablemente la actividad innovadora en el sector y para ello ha decidido incrementar paulatinamente su presupuesto en Innovación hasta alcanzar el equivalente al 2 % de su cifra de negocio. La inversión realizada en 2021 ha sido de 16,6 millones de euros, un 1,9 % de su cifra de negocios. La inversión en I+D+i incrementa significativamente debido principalmente a la implantación de la telelectura.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por la Sociedad durante el ejercicio se amplía en el apartado “ODS 9 (industria, innovación e infraestructura): hacia la gestión del agua 4.0”.

RIESGOS FINANCIEROS

La actividad de Canal está sujeta a los siguientes riesgos financieros:

Tipos de interés - Tras la emisión de obligaciones simples no subordinadas por un importe de 500 millones de euros en febrero de 2015, Canal incrementó el porcentaje de deuda a tipo fijo, siendo del 100 % a cierre de 2021, lo que reduce a cero la exposición de la Sociedad al riesgo por variación de tipos de interés.

Riesgo de liquidez - Canal tiene una actividad estable y un endeudamiento moderado; esto permite tener una posición financiera sólida y reducir su endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, Canal realiza una planificación financiera a largo plazo y un control y seguimiento constante de sus flujos de caja. Además, la Sociedad ha firmado líneas de crédito por importe de 104 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2022, de las que no ha sido necesario disponer ningún importe a cierre del ejercicio. El efectivo de la Sociedad a cierre de 2021 es de 508,4 millones de euros.

El **Grupo Canal de Isabel II contaba al cierre de 2021 con calificación de las agencias de rating Fitch (BBB+, con perspectiva estable) y Moody's (Baa1, con perspectiva estable)**. Durante el ejercicio 2022, Fitch ha incrementado la calificación de la Sociedad un escalón como consecuencia del aumento del *rating* de la Comunidad de Madrid, principal accionista de la compañía, manteniendo constante el *rating standalone* de la sociedad.

Presión en los precios - Otro factor de riesgo inherente a la actividad de la Sociedad es la posible presión en los precios, al prestar un servicio de primera necesidad como es la gestión del ciclo integral del agua. La exposición a este riesgo se evidencia en la tarifa, que se ha mantenido congelada los últimos seis años y continuará así durante 2022.

Riesgo de crédito - Debido a que la Sociedad tiene una población muy atomizada de clientes, el riesgo de crédito no constituye un factor significativo.

INFORMACIÓN FISCAL

Respecto al impuesto de sociedades pagado, así como las retenciones a continuación se muestra la información correspondiente tanto a nivel individual como de Grupo.

Pagos Impuesto de Sociedades (en miles de euros)	2019	2020	2021
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	3.650	1.667	7.342
Total pagos asociados a Canal de Isabel II S.A.	2.727	2.786	5.486
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	0	0	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II S.A.	1.154	2.048	N.D.

OTRA INFORMACIÓN FINANCIERA

Acciones propias - Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no se ha producido ninguna adquisición de acciones propias por parte de la sociedad.

Instrumentos financieros - Durante el ejercicio no se ha producido el uso por parte de la sociedad de

instrumentos financieros que resulten relevantes para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera y resultados.

Hechos posteriores - Los hechos posteriores se muestran en la nota 29 de la memoria de Cuentas Anuales.

CON NUESTROS PROVEEDORES

En **Canal de Isabel II, como empresa pública**, realizamos nuestros contratos bajo la **normativa aplicable a los contratos del sector público** que entró en vigor en 2018 (*Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público*). Asimismo, en algunos procedimientos por sus características o importe se aplica la *Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales*.

Los objetivos que inspiran estas leyes son lograr **una mayor transparencia en la contratación pública** y conseguir una mejor relación calidad-precio. Concretamente, la *Ley 9/2017* persigue una mayor **seguridad jurídica** y trata de conseguir que se utilice la contratación pública como instrumento para implementar las políticas tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES y de defensa de la competencia.

En relación con el objetivo de promoción de las pequeñas y medianas empresas en el **ejercicio 2021 el 51 % de las empresas adjudicatarias han sido PYME**.

Los contratistas de Canal, además de cumplir con la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales vigentes, deben cumplir la política ambiental y la política de prevención de riesgos laborales implantadas en nuestra empresa. Además, para favorecer la diversidad y la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad, se exige a los contratistas que tengan empleados a más de 50 trabajadores durante la vigencia del contrato que al menos un 2 % de ellos sean personas con discapacidad, de acuerdo con lo dispuesto en el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social*.

El cumplimiento de los requisitos por parte de los licitadores es revisado

antes de realizar la adjudicación. Adicionalmente, una vez el contrato es adjudicado la unidad responsable del mismo se asegura del cumplimiento de los pliegos.

Los contratos de servicios y suministros de importe **inferior a 15.000 euros** y de obras de importe inferior a 40.000 euros se realizan bajo la normativa que rige los **contratos menores**. Para los menores de obras entre 15.000 y 40.000 euros se requiere la autorización del consejero delgado. Los contratos

menores, salvo los contratos de suministro gestionados por el Área de Compras, se tramitan a través de la herramienta informática específica.

Con carácter general, **se admite la subcontratación** en los términos establecidos en la legislación vigente y en los pliegos de cada contrato. El sistema de contratación vela por que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos para contratar con el sector público.



GRI 102-9
102-10
204-1
308-1
407-1
408-1
409-1
412-3
414-1

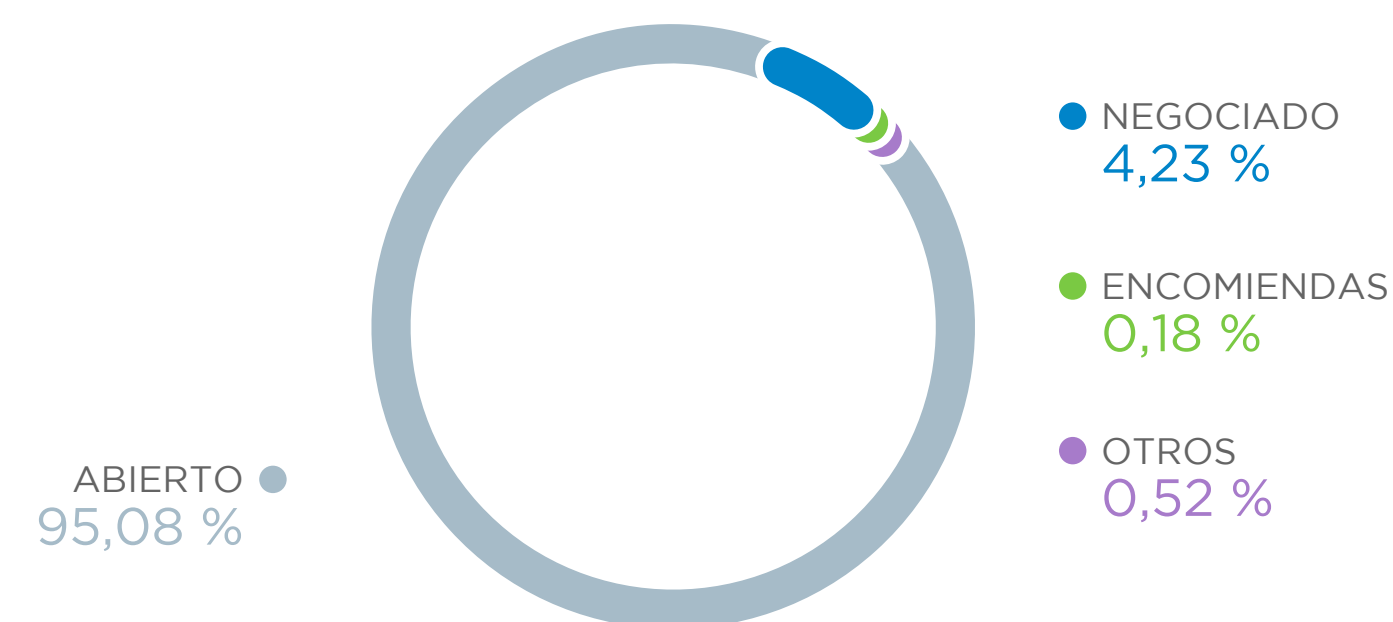
ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS EN 2021

Sin considerar las **dos encomiendas a las empresas** participadas de nuestro Grupo, en 2021 hemos adjudicado un total de **258 contratos**, que suman **1.050 millones** de euros. Es el mayor importe licitado por Canal en su historia, principalmente por los contratos de renovación de red y de actuaciones urgentes, ambos contemplados dentro de nuestro Plan Estratégico y que buscan convertir

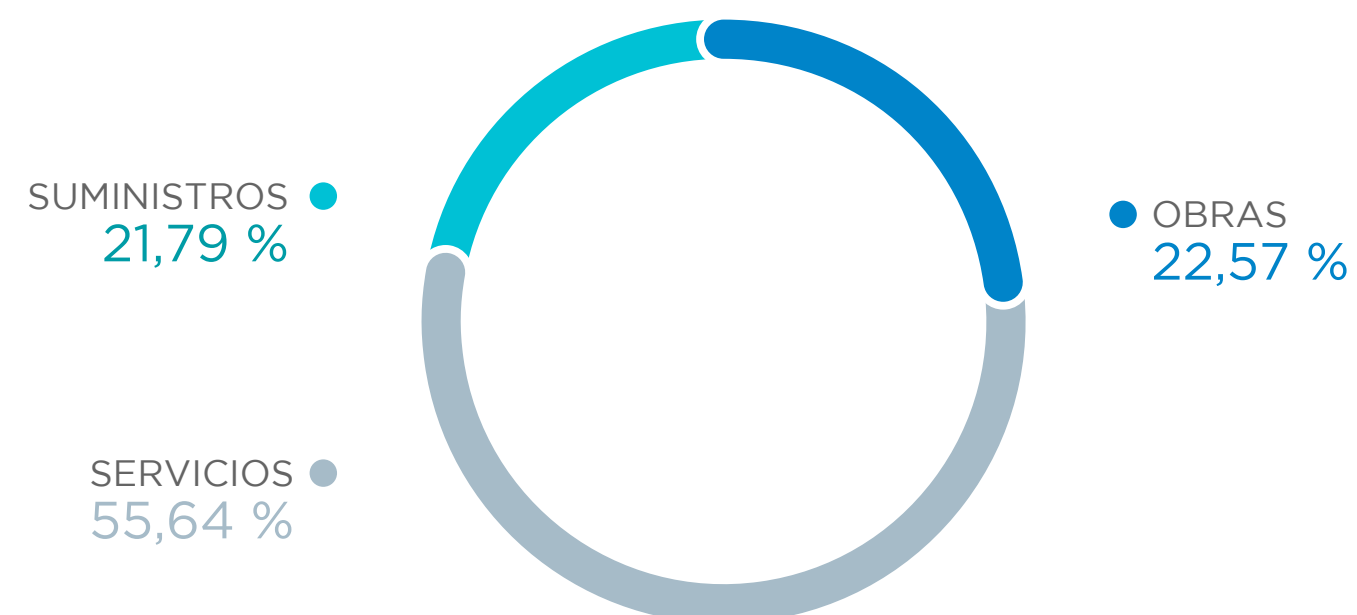
nuestra red en la más moderna y eficiente de España.

El **procedimiento abierto** es el que más utilizamos. En este procedimiento, todo empresario interesado puede presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. Dicho procedimiento se ha utilizado en **193 contratos** tramitados en 2021, y supone un **95 %** del total de los importes adjudicados, que suman un importe total **1.000,33 millones** de euros.

DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS IMPORTES ADJUDICADOS POR EL TIPO DE PROCEDIMIENTO UTILIZADO EN 2021



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DEL NÚMERO DE CONTRATOS ADJUDICADOS EN 2021



En el ejercicio 2021 se han tramitado **2 encargos a medios propios** a aquellas empresas que, de conformidad con lo previsto en la legislación de Contratos del Sector Público, tenían la condición de medio propio instrumental de Canal de Isabel II. El importe tramitado a través de encargos a medios propios (empresas filiales del Grupo Canal) es de 1,9 millones de euros, lo que supone el 0,18 % del total adjudicado.

Por otra parte, se han adjudicado **54 contratos utilizando el procedimiento negociado** un 21 % del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha ascendido a **44,4 millones de euros**. El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre para ello alguno de los supuestos establecidos en la legislación.

Cabe destacar que **11** de los contratos adjudicados por Canal de Isabel II,

que suponen el 4 % de las licitaciones tramitadas en 2021, se ha realizado con **otros procedimientos** diferentes recogidos también en la legislación de contratos del sector público.

En 2021 Canal ha licitado el mayor contrato realizado por nuestra empresa a lo largo de la historia. Se trata del contrato para la renovación de **1.200 kilómetros de tuberías de abastecimiento** de agua en 163 municipios incluidos en la primera fase del Plan RED, cuyo objetivo es garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución. El contrato aprobado por el Consejo de Administración tiene un presupuesto de **350,6 millones de euros** para los próximos **cuatro años** y ha sido dividido en **10 lotes**.

Canal cuenta con varios canales de atención a sus proveedores: presencial, a través de la dirección de correo **atproveedores@canal.madrid** o a través de un portal específico para ellos en su página web, donde se les ofrece información en tiempo real del estado de sus facturas, fortaleciendo la relación que mantenemos con ellos e incrementando la productividad. El intercambio electrónico de datos se traduce en costes de transacción más bajos y trámites más ágiles y sencillos. Entre otras funciones, la herramienta permite la gestión de la contratación menor para los proveedores de suministro de materiales.

En 2021, el **periodo medio de pago a proveedores** de Canal de Isabel II ha sido de **25,49 días**, habiendo realizado Canal un total de 379.711 pagos a lo largo del año.



TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES
DE CONTRATACIÓN DE CANAL

Nuestro procedimiento interno de
contratación tiene las siguientes fases:

FASE I

INFORME
DE NECESIDAD
E IDONEIDAD

El área proponente aprueba un Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato (INI) donde expone la necesidad que se pretende cubrir y el tipo de procedimiento a seguir.

FASE II

APROBACIÓN
DE LOS PLIEGOS
O CARTAS
DE INVITACIÓN

El Director General aprueba, a propuesta de la Subdirección de Contratación, los pliegos o la carta de invitación en los procedimientos simplificados y negociados.

FASE III

PUBLICACIÓN
DE LA LICITACIÓN

Las licitaciones mediante procedimiento abierto de Canal de Isabel II, S.A. se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y en los medios oficiales que corresponda en función de la naturaleza y cuantía del contrato: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, Boletín Oficial de Estado y Diario Oficial de la Unión Europea. Además se publican en la página web de Canal de Isabel II, S.A. (licitaciones.canaldeisabelsegunda.es)

La adjudicación y la formalización del contrato, incluidos los procedimientos simplificados sin licitación previa y negociados, se publican en el Portal de Contratación de la Comunidad de Madrid (perfil de contratante de la sociedad) y además, la formalización de los contratos por importe superior a 100.000 euros, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

La información sobre los contratos de Canal de Isabel II, S.A. se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.

FASE IV

RECEPCIÓN
Y ANÁLISIS DE
LAS OFERTAS

En esta fase la Subdirección de Contratación revisa la documentación administrativa de las ofertas presentadas por los licitadores. Las ofertas que no cumplen dichos requisitos no se toman en consideración y se comunica dicha circunstancia a los licitadores en el acto de apertura de sobres (en la apertura del sobre técnico, si se adjudica mediante pluralidad de criterios; en la apertura del sobre económico, si se adjudica al precio más bajo).

En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios, antes de la apertura de las proposiciones económicas, se procede a la apertura de los sobres técnicos a efectos de proceder a valorar los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas antes de la apertura de proposiciones económicas.

Finalmente, se procede en acto público a la apertura de las ofertas económicas de los licitadores. En los procedimientos de licitación que se adjudican mediante pluralidad de criterios se leen en acto público las puntuaciones técnicas obtenidas antes de la apertura de plicas.

FASE V

VALORACIÓN
DE LAS OFERTAS
Y ADJUDICACIÓN
DEL CONTRATO

El servicio proponente realiza el informe sobre las ofertas incursas en presunción inicial de valor anormal o desproporcionado y el informe de valoración final de las ofertas. La mesa de contratación analiza ambos informes y emite una propuesta de adjudicación que es elevada al órgano de contratación que adjudica el contrato.

FASE VI

FORMALIZACIÓN
DEL CONTRATO

Se procede a la formalización del contrato en el plazo de 15 días a contar desde la notificación de la adjudicación del contrato y una vez que el adjudicatario ha aportado la correspondiente garantía.



Seguimiento de indicadores Plan Estratégico

EBITDA/Cifra de negocio:
41,5 (Obj. 33,81)

Ahorros en
la compra de
electricidad:
3,7 mill. euros
(Obj. 0,6 mill.
euros)

Plazo medio de
licitación: 278 días
(Obj. 285)



Deuda financiera neta
/ EBITDA
0,57 (Obj. 0,99)

Gastos generales (sin gastos de
personal & energía) / cifra de
negocio: 2,69 % (Obj. 2,54 %)



3

el Grupo Canal

3. EL GRUPO CANAL

Nuestra experiencia acumulada en más de siglo y medio de gestión nos aporta valor añadido en otras regiones del mundo gracias a la integración de sociedades participadas de otros ámbitos geográficos. El Grupo Empresarial Canal de Isabel II está presente en seis países diferentes: España, Colombia, Brasil, Ecuador, República Dominicana y Panamá.

Desde los años sesenta del siglo pasado, Canal de Isabel II ha integrado un conjunto sociedades participadas que, junto con el propio Canal de Isabel II, constituyen en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II.

En 2021, Canal abastecía de agua a un total de **7,52 millones de personas** (7,02 en España y 0,51 en Latinoamérica) y daba empleo a **3.906 trabajadores**, además de generar más de **4.500 empleos indirectos**. Asimismo, habíamos gestionado

un total de **587 millones de metros cúbicos de agua** (542 en España y 44 en Latinoamérica) explotando **40.097 kilómetros** de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, contábamos con cerca de **1,8 millones de contratos** de suministro (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios, con un grado de cobertura del abastecimiento del **99 %**.

POBLACIÓN ABASTECIDA POR PAÍSES EN 2021
(MILLONES DE HAB. Y % SOBRE EL TOTAL)



3.1 GRUPO CANAL: ACTIVIDADES E IMPLANTACIÓN GEOGRÁFICA

El Grupo Empresarial Canal de Isabel II se dedica a tres actividades principalmente:

Gestión del ciclo integral del agua en cinco comunidades autónomas españolas, en dos departamentos de Colombia, en Ecuador y en Brasil.

Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; gestión de *call centers* o recaudación de tasas y tributos. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en Colombia, Panamá, República Dominicana y Brasil.

Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua; la gestión de residuos y la limpieza urbana. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

(A 31 DE DICIEMBRE DE 2021)

ESPAÑA

Canal de Isabel II www.canaldeisabelsegunda.es	● ●
Delegación de Canal en Cáceres oficinavirtual.canalcaceres.es	●
Aguas de Alcalá UTE www.aguasdealcala.es	●
Canal Gestión Lanzarote www.canalgestionlanzarote.es	●
Hispanagua www.hispanagua.es	●
Canal de Comunicaciones Unidas www.canalcom.com	●
Hidráulica Santillana www.hidraulicasantillana.com	●

COLOMBIA

Gestus www.gestus.co	●
ASAA Riohacha www.asaa.com.co	●
INASSA www.grupoinassa.com	●
Amerika TI www.amerikati.com	●

PANAMÁ

Inassa Panamá www.grupoinassa.com	●
---	---

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA DOMINICANA www.aaa.com.do	●
--	---

ECUADOR

AMAGUA www.amagua.com	●
--	---

BRASIL

Fontes da Serra www.fontesdaserra.com.br	●
Emissão www.emissao.com.br	●

- Gestión del ciclo integral del agua
- Generación de energía eléctrica
- Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral del agua
- Telecomunicaciones y tecnologías de la información

ALGUNAS DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES
DEL GRUPO SON LA SIGUIENTES:



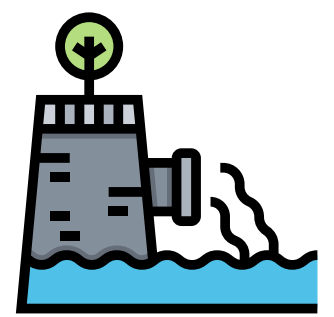
7,52
MILLONES
de habitantes servidos
en abastecimiento

7,16
MILLONES
de habitantes servidos
en saneamiento

El Grupo está presente en
5 comunidades autónomas españolas
y en 5 países de Latinoamérica.

587
hm³

captados para el consumo



501
hm³

depurados en EDAR
y vertidos a cauce



23
hm³

de agua regenerada
para reutilización

104
hm³

de agua regenerada
vertida a cauce

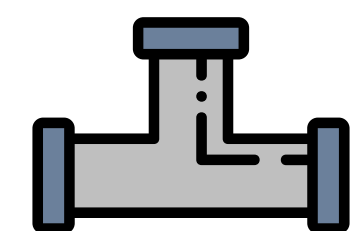
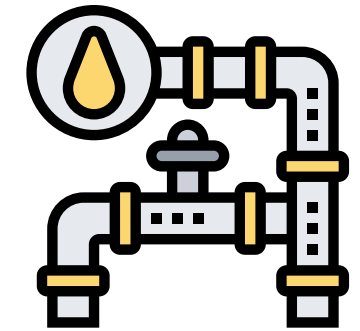


3.906
EMPLEADOS

(3.527 en España y 379 en América)

21.512
KILÓMETROS

de redes de abastecimiento



18.586
KILÓMETROS

de redes de saneamiento
y reutilización



915
MILLONES

de euros
de ingresos



142,50
MILLONES

de euros
de inversiones

3.2 GRUPO CANAL: POBLACIÓN SERVIDA Y CAPACIDADES EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Durante el año 2021, para la prestación de este tipo de servicios, nuestro Grupo contaba con siete empresas ubicadas en España (3), Colombia (2), Ecuador (1) y Brasil (1) Estas empresas son:

- **Canal de Isabel II, S.A.** es la matriz del Grupo y se encarga de la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios), siete municipios de Castilla-La Mancha, uno de Castilla y León y a través de nuestra delegación en Cáceres (**Canal Cáceres**) de dicha ciudad y del municipio de Monroy.
- **Aguas de Alcalá UTE**, es una unión temporal de empresas en la participa Canal (50 % de las acciones) y la empresa **Aqualia**. Se ocupa del abastecimiento y la gestión de las redes de alcantarillado en la ciudad de Alcalá de Henares (Madrid, España).
- **Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.**, que inició sus actividades el 1 de junio de 2013, se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa, en la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias (España). Atiende la población de 7 municipios.
- **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barraquilla S.A. E.S.P.** denominada **Triple A Barranquilla*** es la empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad colombiana de Barranquilla y en 14 municipios más del Departamento del Atlántico en Colombia.
- **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.**, denominada **ASAA**, incorporada al Grupo en 2013, se ocupa de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el Distrito de Riohacha, capital del Departamento de La Guajira (Colombia).
- **Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.** tiene como objeto la prestación de los servicios de distribución de agua potable, gestión del alcantarillado, depuración de aguas residuales y reutilización de aguas residuales regeneradas en Samborondón y Daule, localidades cercanas a Guayaquil (Ecuador).
- **Fontes da Serra, Saneamento de Guapimirim Ltda.**, es una empresa perteneciente a nuestra filial Emissão que se ha incorporado al Grupo en 2013. Fontes de Serra suministra agua a los habitantes de la población de Guapimirim, en el Estado de Río de Janeiro (Brasil).



*Con fecha 3 de octubre de 2018, la Fiscalía General de Colombia adoptó un acuerdo ordenando la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro de las acciones de INASSA, sociedad controlada indirectamente por Canal, en Triple A de Barranquilla, que suponen el 82 % del capital social de Triple A, y su entrega en custodia a la Sociedad de Activos Especiales de Colombia (SAE). Dicho acuerdo ha sido recurrido por el Grupo Canal ante las instancias judiciales correspondientes, no existiendo hasta la fecha una sentencia al respecto.



POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS EN ESPAÑA

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Comunidad de Madrid	174	6.529.054	135	5.757.616	179	6.742.483
Castilla - La Mancha	7	13.941			1	4.743
Castilla y León	1	179				
Provincia de Cáceres	2	96.338	2	96.338	2	96.338
Alcalá de Henares	1	195.982	1	195.982		
Lanzarote y La Graciosa	7	180.766	7	127.780	7	127.780
TOTAL, ESPAÑA	192	7.016.259	145	6.177.716	189	6.971.344

POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS EN LATINOAMÉRICA

	Abastecimiento		Alcantarillado		Depuración	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Colombia: <i>Riohacha</i>	1	216.2469	1	167.565		
Ecuador: <i>Samborondón y Daule</i>	2	229.964	2	189.229	2	189.229
Brasil: <i>Guapimirim</i>	1	62.225				
TOTAL, LATINOAMÉRICA	4	508.658	3	356.794	2	189.229
SUMA GRUPO CANAL	196	7.524.917	148	6.534.510	191	7.160.573

GRUPO CANAL: INFORMACIÓN TÉCNICA AL CIERRE DE 2021

Abastecimiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de embalses o captaciones en ríos	17	2	19
Número de pozos en explotación	79	-	79
Numero de captaciones de agua de mar	4	-	4
Suma de captaciones gestionadas	100	2	102
Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas	20	2	22
Capacidad de tratamiento en millones de metros cúbicos diarios	4,76	0,06	4,82
Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados	20.223	1.289	21.512
Número de municipios servidos en abastecimiento	192	4	196
Población servida en abastecimiento (millones de habitantes)	7,02	0,51	7,53
Calidad del agua de consumo (% muestras que cumplen)	98	99	99

Saneamiento	España	Latinoamérica	Total Grupo
Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	16.779	774	17.553
Número de estaciones de bombeo (EBAR) gestionadas	212	115	327
Numero de depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas	168	98	266
Caudal de diseño de las EDAR (hm³/día)	3,02	0,05	3,07
Número de municipios servidos en gestión del alcantarillado	145	3	148
Población servida en alcantarillado (millones de habitantes)	6,18	0,36	6,54
Número de municipios servidos en depuración de aguas residuales	189	2	191
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,97	0,19	7,16

Reutilización	España	Latinoamérica	Total Grupo
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	38	19	57
Kilómetros de redes de agua regenerada gestionados	1.033	-	1.033
Número de municipios a los que se les presta el servicio de suministro de agua regenerada	31	2	33
Volumen de agua regenerada producida (millones de metros cúbicos)	131	5	136

3.3 GRUPO CANAL: EMPRESAS CON OTRAS ACTIVIDADES

EMPRESAS DEL GRUPO: SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL AGUA

En esta categoría se incluyen las empresas del Grupo que realizan actividades relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua, tales como la ingeniería y consultoría sectorial, la construcción y explotación de plantas potabilizadoras y depuradoras de residuales, obras e instalación de acometidas y contadores, compra de suministros para el abastecimiento, la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, la gestión de *call-centers* o la recaudación de tasas y tributos.

Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2021 el Grupo contaba con empresas en España, Colombia, la República Dominicana, Panamá y Ecuador (a través de las filiales de la empresa Inassa en dichos países) y en Brasil. Estas empresas son:

- La **Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. (INASSA)**, adquirida en diciembre de 2001, fue constituida en 1996 como empresa para la prestación de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Colombia y en otros países de Latinoamérica. Inassa ofrece consultorías en procesos de servicios públicos y soluciones informáticas integrales e innovadoras a las empresas de servicios públicos de agua potable y saneamiento de Latinoamérica. Inassa cuenta con dos delegaciones en Ecuador y Panamá.

- La sociedad **GESTUS Gestión & Servicios** presta servicios a las diferentes empresas del Grupo Canal en Latinoamérica. Para las empresas del sector de abastecimiento de agua, se ocupa de la asesoría y gestión comercial, de la gestión facturación y cobro, de la actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de *contact human center*, de la gestión documental y de los servicios de mensajería.

- **AAA Dominicana S.A.** que inició su operación en la República Dominicana con el contrato para la gestión comercial e instalación de contadores en la zona oeste de la ciudad de Santo Domingo para atender a una población de casi 1,5 millones de habitantes. En los últimos años, AAA Dominicana S.A. ha logrado un importante crecimiento mediante la expansión de sus servicios en la gestión comercial de los servicios de agua.

- **GSS Venture, S.L.** es una empresa participada minoritariamente (en un 25 %) por Canal de Isabel II. Su objeto social es la prestación de servicios de tele marketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático. GSS es la empresa que se ocupa del *call center* para la atención a los clientes de Canal de Isabel II en la actualidad.

- **Emissão, S.A.** con sede principal en Río de Janeiro, se ocupa de la gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento en varios estados de Brasil; realiza trabajos de consultoría e ingeniería sectorial; construye, gestiona y mantiene instalaciones y redes de abastecimiento de otras empresas; desarrolla y mantiene sistemas de telecontrol de instalaciones y explota el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes de Serra.

OTRAS EMPRESAS DEL GRUPO: ACTIVIDADES SINÉRGICAS CON EL CICLO INTEGRAL

Aparte de las actividades directamente relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua o con actividades de apoyo a la gestión de dicho ciclo, el Grupo Canal de Isabel II realiza actividades sinérgicas con la gestión del ciclo integral con cinco de sus empresas. Dichas actividades son la generación de energía hidroeléctrica; las tecnologías de la información; la gestión de residuos y limpieza urbana y la ingeniería y construcción. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España, Colombia y en Brasil:

PRODUCCIÓN HIDROELÉCTRICA:

Hidráulica Santillana S.A.U., procede de la compra efectuada en 1965 por Canal de Isabel II de la compañía del mismo nombre. La sociedad se desdobló en 1995, segregando las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua (para lo que se creó Hispanagua) de las actividades de producción de energía. La actividad principal de la empresa es la explotación de nueve centrales hidroeléctricas, con una potencia instalada total de 35,52 megavatios. Dichas centrales aprovechan los saltos de agua existentes en los embalses de Canal en la Comunidad de Madrid.

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II del 25 de noviembre de 2021 aprobó la convocatoria de Junta General Extraordinaria de Accionistas en enero de 2022 para ratificar la operación de fusión por absorción de Hidráulica Santillana. Se trata del mismo proceso ya realizado en 2021 con las filiales Hispanagua y Canal de Comunicaciones Unidas y supone la integración de sus trabajadores en la plantilla de Canal, además de todos sus bienes e inmuebles.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:

Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S. se dedica al desarrollo y comercialización del **Software Amerika**, un producto que aporta una solución definitiva e integral a las empresas de servicios públicos, diseñado desde el sector del agua y que cubre con sus diferentes módulos la gestión comercial, la gestión técnica, la gestión administrativa y financiera y el control gerencial.

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA URBANA:

Además de la gestión del ciclo integral del agua **Triple A Barranquilla*** presta desde 1993 todos los servicios relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos y la limpieza urbana (servicios denominados “de aseo”) en la ciudad de Barranquilla y en 3 municipios más del Departamento del Atlántico, desde 1997.

ARQUITECTURA E INGENIERIA CIVIL:

En Brasil la empresa **Emissão, S.A.**, aparte de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, dispone de capacidades y experiencias en todo lo relacionado con la ejecución de obras civiles y de edificación en otros sectores diferentes al del agua.

GESTION DE INSTALACIONES DEPORTIVAS:

Ocio y Deporte Canal, S.L.U., ubicada en Madrid tiene como objeto la gestión de instalaciones deportivas y el desarrollo de actividades que impliquen la puesta en valor o el aprovechamiento de las redes o infraestructuras en cuya gestión participa Canal de Isabel II S.A., y en particular el ejercicio de actividades de explotación comercial y deportiva de las mismas. Actualmente gestiona las actividades deportivas llevadas a cabo en las **Instalaciones del Tercer Depósito** de Canal en Madrid.

* Con fecha 3 de octubre de 2018, la Fiscalía General de Colombia adoptó un acuerdo ordenando la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro de las acciones de INASSA, sociedad controlada indirectamente por Canal, en Triple A de Barranquilla, que suponen el 82 % del capital social de Triple A, y su entrega en custodia a la Sociedad de Activos Especiales de Colombia (SAE). Dicho acuerdo ha sido recurrido por el Grupo Canal ante las instancias judiciales correspondientes, no existiendo hasta la fecha una sentencia al respecto.



OTRAS ACTIVIDADES

Además de las sociedades operativas y con personal, el Grupo Canal cuenta con otras tres sociedades que son solo tenedoras de acciones.

- **Canal Extensia, S.A.U.** constituida en 2001 es la tenedora de las acciones de todas las sociedades latinoamericanas del Grupo Canal.
- **Soluciones Andinas de Agua**, ubicada en Uruguay, que se constituyó en 2013 para la ser la tenedora del 75 % de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão.
- **AAA Ecuador**, ubicada en Ecuador, es la tenedora del 70 % de las acciones de la sociedad Amagua.

3.4 PLANTILLA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

Los datos de Canal de Isabel II incluyen su delegación en Cáceres

Al concluir el ejercicio 2021, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad y personal propio ascendía a **3.906 personas**, en 6 países. De ellas, **3.527** trabajaban en

España y **379** en Latinoamérica. La plantilla de la empresa matriz (Canal de Isabel II, S.A.) supone el 84 % del total del Grupo.

EMPRESAS ESPAÑOLAS	Empleados
Canal de Isabel II (Comunidad de Madrid y delegación en Cáceres)	3.191
Aguas de Alcalá UTE	75
Canal Gestión Lanzarote	230
Hidráulica Santillana	18
Ocio y Deporte Canal	9
Canal Extensia	4
SUMA ESPAÑA	3.527

EMPRESAS AMERICANAS	Empleados
INASSA	15
ASAA (Colombia)	86
GESTUS (Colombia)	0
Amerika TI (Colombia)	32
Amagua (Ecuador)	88
AAA Dominicana (Rep. Dominicana)	82
Emissão y Fontes da Serra (Brasil)	76
SUMA AMÉRICA	379

PLANTILLA DEL GRUPO SEGÚN SUS FUNCIONES (PERSONAS)

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Personal directivo	115	20	33	168
Personal de apoyo a Dirección	355	5	27	387
Titulados superiores	338	7	46	391
Titulados medios	190	7	19	216
Mandos intermedios	191	14	18	223
Técnicos	292	26	16	334
Administrativos y auxiliares	650	58	86	794
Personal de oficio	1.060	199	134	1.393
SUMA	3.191	336	379	3.906

PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
Número total de trabajadores	3.191	336	379
Becarios y estudiantes en prácticas	58	2	11
Según tipo de jornada			
Jornada completa	3.123	328	374
Jornada reducida	68	8	5
Según tipo de contrato			
Indefinido	2.358	278	348
Temporal	765	50	26
Según género			
Mujeres	1.003	63	137
Hombres	2.188	273	242
Discapacidad			
Trabajadores con algún grado de discapacidad	115	20	33
Externos			
Nº de trabajadores externos	4.051	356	168

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica
DESGLOSE PERSONAL INDEFINIDO			
Género			
Hombres	1.709	240	223
Mujeres	717	43	129
Edad			
Menores de 30 años	97	4	80
De entre 30 y 50 años	1.392	154	224
Mayores de 50 años	937	125	48
DESGLOSE PERSONAL TEMPORAL			
Género			
Hombres	479	33	352
Mujeres	286	20	223
Edad			
Menores de 30 años	367	13	6
De entre 30 y 50 años	339	35	20
Mayores de 50 años	59	5	3

REMUNERACIONES
DEL GRUPO CANAL
SEGÚN PAÍS EN
EUROS

	España	Brasil	Colombia	Ecuador	Rep. Dominicana
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	19.746	2.069	2.460	4.056	3.278
Salario anual mínimo interprofesional del país	13.100	2.069	2.460	4.056	3.278
Salario Anual Inicial / Salario Mínimo Interprofesional [%]	151	100	100	100	100
REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL					
Mujeres					
Directivos	60.264	-	4.154	32.635	4.217
Apoyo a Dirección	49.980	-	2.058	11.949	-
Titulados superiores	44.780	-	802	8.358	-
Titulados medios	29.454	-	-	6.591	2.111
Mandos intermedios	28.188	-	2.673	-	301
Técnicos	34.581	-	-	13.181	-
Administrativos y auxiliares	22.002	1.124	836	5.300	7.678
Personal de oficio	20.572	381	205	-	-
Hombres					
Directivos	105.677	-	8.204	36.867	4.600
Apoyo a Dirección	58.189	-	2.744	15.209	-
Titulados superiores	30.609	-	793	9.488	1.624
Titulados medios	29.277	-	-	5.577	2.413
Mandos intermedios	40.479	-	1.637	-	301
Técnicos	34.236	-	530	11.069	-
Administrativos y auxiliares	24.480	722	538	5.106	2.698
Personal de oficio	25.451	3.183	5.985	5.170	7.383
REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR EDAD					
Menores de 30 años	20.576	178	1.115	6.084	3.278
De entre 30 y 50 años	31.180	3.957	12.313	7.930	3.278
Mayores de 50 años	29.589	189	4.715	8.593	3.278

CONVENIOS COLECTIVOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Plantilla cubierta por convenio colectivo propio empresa	2.789	18	0	2.807
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial	98	313	76	487
Plantilla no cubierta por convenio	29	5	86	120
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales	586	109	28	723

ROTACIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CANAL POR EDAD Y SEXO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Incorporaciones totales	566	13	29	608
Hombres	409	11	18	438
Mujeres	157	4	11	172
Menores de 30 años	137	4	14	155
Entre 30 y 50 años	293	8	15	316
Mayores de 50 años	136	1		137
Bajas totales	268	18	35	321
Hombres	162	15	26	203
Mujeres	106	4	9	119
Menores de 30 años	105	2	15	122
Entre 30 y 50 años	106	11	16	133
Mayores de 50 años	57	5	4	66
Bajas voluntarias	33	1	34	68
Hombres	22	1	22	45
Mujeres	11		12	23
Menores de 30 años	20		18	38
Entre 30 y 50 años	12	1	14	27
Mayores de 50 años	1		2	3

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACION DEL GRUPO CANAL POR CATEGORIAS Y SEXO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Directivos				
Hombres	48	31	6	43
Mujeres	41	32	11	35
Total	45	31	9	40
Apoyo a dirección				
Hombres	54	62	11	53
Mujeres	56		23	53
Total	55	62	18	53
Titulados superiores				
Hombres	43	40	29	42
Mujeres	50		24	47
Total	47	29	27	44
Titulados medios				
Hombres	49	27	12	48
Mujeres	44	18	4	43
Total	47	21	9	46

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Mandos intermedios				
Hombres	27	16	4	26
Mujeres	27	65	4	26
Total	27	25	4	26
Técnicos				
Hombres	36	28	12	35
Mujeres	41		25	40
Total	38	28	14	36
Administrativos y auxiliares				
Hombres	24	19	27	24
Mujeres	29	11	30	28
Total	27	14	29	27
Personal de oficio				
Hombres	22	5	15	21
Mujeres	19			19
Total	22	5	15	21

INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DEL GRUPO CANAL

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Accidentes y enfermedades profesionales				
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	3.096	323	303	3.722
Accidentes de trabajo in labore (excluido <i>in itinere</i>)	106	38	6	150
Accidentes con baja (excluido <i>in itinere</i>)	64	23	5	92
Duración media [días]	14	12	9	13
Jornadas perdidas	1.480	470	55	2.005
Índice de Frecuencia de accidentes con baja (excl. <i>in itinere</i>)	13	42	7	15
Índice de Frecuencia de accid. totales (excl. <i>in itinere</i>)	21	70	8	24
Índice de Gravedad (excl. <i>in itinere</i>)	0,29	0,87	0,07	0,32
Índice de Incidencia accid. con baja (excl. <i>in itinere</i>)	2.067,27	7.120,74	1.650,17	2.471,87
Víctimas mortales (Número)	0	0	0	0
Nº casos de enfermedades profesionales			1	1
Tasa de enfermedades profesionales			0,0013	0,0002

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Horas trabajadas				
Horas Trabajadas	5.044.531	542.091	755.487	6.342.109
Total horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	3.703.129	473.768	646.743	4.823.640
Total horas trabajadas por empleados con contrato temporal	1.341.403	68.323	108.744	1.518.469
Absentismo				
Absentismo (horas perdidas)	268.795	112.796	18.392	399.983
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	207.804	105.761	14.960	328.525
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	60.990	7.036	3.432	71.458
Absentismo total (% de horas)	5	21	2	6
Absentismo de empleados con contrato indefinido (% de horas)	5,61	22,32	2,31	6,81
Absentismo de empleados con contrato temporal (% de horas)	5	10	3	5

3.5 DATOS OPERATIVOS DEL GRUPO CANAL

Los datos de Canal de Isabel II incluyen su delegación en Cáceres

ABASTECIMIENTO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Aportaciones naturales de los ríos				
Aportaciones naturales (hm³ anuales)	639	-	98	737
Captaciones superficiales				
Número de embalses o captaciones superficiales del río o del mar	15	6	2	23
Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales (hm³)	963	1,89	37,84	1.003
Número de azudes	6	1		7
Captaciones subterráneas				
Número de captaciones de agua subterránea operativas	79	-	-	79
Capacidad de las captaciones de agua subterránea (hm³)	93	-	-	93
Agua derivada para el consumo				
Agua derivada para el consumo (hm³ anuales)	498,47	43,99	44,24	586,7

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Tratamiento				
Volumen que entra en ETAP (hm³)	522	64	26	612
Volumen de agua tratada (hm³)	522	29	23	574
Número de plantas de tratamiento de agua potable	14	6	2	22
Capacidad de tratamiento (hm³/día)	4,60	0,17	0,07	4,83
Número de recloraminadoras o recloradoras	75	1	1	77
Distribución				
Número de grandes conducciones	23	-	-	23
Número de grandes depósitos reguladores	34	2	-	36
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm³)	0,04	0,03	-	0,07
Número de depósitos menores	303	67	5	375
Capacidad de almacenamiento depósitos menores (hm³)	0,55	0,11	1,51	2,17
Número de grandes plantas elevadoras	25	4	-	29
Número de plantas elevadoras menores	111	26	3	140

ALCANTARILLADO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de EBAR	144	78	124	346
Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	61	4	0	65
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm³)	1,410	0,007	0	1,416
Aliviaderos en toda la red de alcantarillado	22	49	0	71

DEPURACIÓN

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de plantas depuradoras	160	8	104	272
Volumen total depurado en EDAR (hm³)	493,85	5,29	16,82	510,92
Volumen depurado respecto volumen derivado para consumo (%)	96	10	61	90
Caudal de diseño (hm³/día)	2,25	0,02	0,05	2,32

REUTILIZACIÓN

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de plantas de agua regenerada en servicio	33	5	19	56
Número de depósitos de reutilización en servicio	64	4	-	68
Volumen de agua reutilizada (hm³)	16,08	2,05	5,06	23,19
Total superficie regada [ha.]	2.898	347	-	3.245
Agua regenerada vertida a cauce (hm³)	104	0,6	-	105

EFICIENCIA EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Agua medida en usuarios finales (%)	86	77	48	83
Estimación de las pérdidas reales en las redes (%)	3	13	18	4
Pérdidas ocultas red de distribución (%)	1	10	6	2
Porcentaje de autoconsumos	1,82	1,05	0,74	1,71

ROTURAS EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Índice de roturas por cada 1000 km	111,30	4.273,40	331,12	514,97
Índice de roturas por cada 1000 acometidas	8,36	15,73	42,00	12,75

CONSUMO Y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo eléctrico por actividad (kWh)				
CONSUMO TOTAL	501.607.709	91.862.983	11.273.773	604.744.465
Abastecimiento	178.201.722	89.831.723	951.838	268.985.283
Saneamiento	297.272.397	9.791	9.553.168	306.835.356
Otras áreas	26.133.589	2.021.469	768.767	28.923.825
Consumo eléctrico por m³ de agua derivada	0,970	2,044	0,249	0,996
Producción electricidad (kWh)				
PRODUCCIÓN TOTAL	419.901.380			419.901.380
Autoconsumo	124.746.275			124.746.275
Venta a la red eléctrica	295.155.105			295.155.105

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Consumo combustibles calefacción: edificios e instalaciones				
Gas natural en calderas de edificios (m³)	92.934			92.934
Gasóleo en calderas de edificios (litros)	125.900			125.900
Consumo de combustibles en procesos				
Gasóleo grupos electrógenos (litros)	30.345	1.967		32.312
Gas natural en cogeneración (MWh PCS)	715.110			715.110
Consumo de combustibles en automoción				
Consumo de gasóleo en vehículos y máquinas (litros)	592.773	202.488	91.143	886.404
Consumo de gasolina en vehículos (litros)	146.343	10.962	85.178	242.484
Consumo de Gases Licuados del Petróleo en vehículos (litros)		7.387		7.387
Consumo de Gas Natural Licuado en vehículos (litros)	25.795			25.795
Consumo de Gas Natural Comprimido en vehículos (kg)	2.034			2.034

CONSUMO DE REACTIVOS (TONELADAS)

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Reactivos abastecimiento de agua potable	30.573	465	1.573	32.611
Reactivos depuración aguas residuales	31.877	69	924	32.869
Total	62.450	533	2.497	65.481

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (KILOGRAMOS)

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Residuos no peligrosos	34.313.641	2.108.385	142.946	36.564.972
Residuos peligrosos	478.993	2.987	6.448	488.428
Total	34.313.641	2.108.385	142.946	36.564.972

CONSUMO DE PAPEL (KILOGRAMOS)

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
CONSUMO INTERNO DE PAPEL	13.915	650	18.190	32.756
Actividades administrativas y de gestión	12.307	572	15.695	28.575
Papel blanco (fibra virgen)	4.426	48	15.215	19.688
Papel reciclado	7.882	524	480	8.886
Actividades comerciales y otros	1.608	78	2.495	4.181
Sobres	26	23	97	146
Papel blanco (fibra virgen)	1.185	55	2.398	3.638
Papel reciclado	397			397
CONSUMO EXTERNO DE PAPEL	99.466	3.044	3.474	105.984
Sobres	53.828	1.841		55.669
Papel blanco	45.638	1.203	3.474	50.315

GASTO E INVERSIÓN EN RSC (EN EUROS)

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Clientes	4.894.915	175.835	611.016	5.681.765
Empleados	798.015	47.666	860.142	1.705.823
Cultura/sociedad	2.647.208		51.961	2.699.169
Medio ambiente	49.668.137		13.985	49.682.122
I+D+i	964.617		21.620	986.237
Mantenimiento de infraestructuras sociales	3.090.699			3.090.699
TOTAL GASTOS EN RSC	62.063.592	223.501	1.558.724	63.845.817

RECLAMACIONES DE FACTURAS

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
Número de facturas emitidas	9.389.410	776.179	1.296.872	11.462.461
Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas	0,36	0,32	0,13	0,33
Porcentaje de reclamaciones favorables al cliente	72	64	45	71

ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS

	Canal de Isabel II	Resto participadas España	Participadas Latinoamérica	Grupo
QUEJAS RECIBIDAS	10.662	150	15.123	25.935
Tipología de las quejas resueltas				
Accesibilidad y usabilidad (O. Virtual)	171		1	172
Información	519	1		520
Atención al cliente/ciudadano	93	7	16	116
Procedimientos administrativos	4.265	9	14	4.288
Disconformidad económica	469	9		478
Servicio prestado	4.360	48	3.796	8.204
Calidad del agua	512		104	616
Medioambiental, seguridad y salud y otras	12	52	1.653	1.717
Anuladas	952			952
Trasladadas a Defensor del Cliente		1		1
Total, quejas resueltas	11.353	127	5.584	17.064

3.6 RESULTADOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO EN 2021

INGRESOS
ORDINARIOS
915,0
MILLONES DE EUROS

Descenso de un 0,19 %
respecto a 2020
(916,7 MM€)

EBITDA
355,0
MILLONES DE EUROS

Descenso de un 11,11 %
respecto a 2020
(399.4 MM€)

RESULTADO NETO
159,6
MILLONES DE EUROS

Descenso de un 5,23 %
respecto a 2020
(168,4 MM€)

En 2021 el euro se ha revaluado, en tipo medio, con respecto a las monedas extranjeras en que opera el Grupo con respecto a 2020. Esto implica una disminución del valor de los ingresos y costes operativos de las actividades realizadas en moneda extranjera. Sin embargo, debido al poco peso de estas actividades en el Grupo, el impacto no ha sido significativo sobre las cifras consolidadas.

Los **ingresos ordinarios consolidados** del Grupo se mantienen en línea con los del ejercicio 2020, al mantenerse constantes las ventas en la Sociedad dominante, Lanzarote y Amagua. La disminución de ambos ejercicios con respecto a 2019 está asociada fundamentalmente al impacto de la pandemia, a partir de marzo de 2020, y al de la climatología sobre el consumo.

Es importante recordar que las tarifas de la Sociedad dominante se han mantenido congeladas durante 2021 por sexto año consecutivo y las de Canal Gestión Lanzarote no han sido revisadas desde el inicio de la concesión en 2013.

Los ingresos aportados por la Sociedad dominante, un 93,6 % de los ingresos consolidados, son similares

a los del año anterior, al mantenerse al mismo nivel el volumen de agua facturada. Las aportaciones naturales, que tienen una relación inversa sobre la demanda, han incrementado un 32 % en 2021 con respecto a 2019 (un 41 % en 2020 con respecto a 2019), situándose en valores similares al promedio de los últimos años. El año 2019 supuso un récord de facturación en la compañía, al ser un año muy seco hasta el mes de noviembre.

Adicionalmente, las distintas restricciones y medidas tomadas tanto por el Gobierno como por los ciudadanos para mitigar la propagación de la pandemia han continuado afectando al consumo comercial e industrial, que disminuye un 16 % con respecto a 2019. Sin embargo, durante el año 2021 se ha observado una evolución favorable frente a 2020 al haberse incrementado este casi un 8 %, manteniéndose en

línea el consumo total pese a caer el consumo doméstico.

Por último, durante el primer semestre de 2021 en la Sociedad dominante se han continuado aplicando algunas de las bonificaciones temporales que la compañía aprobó en 2020 para mitigar el impacto provocado por la declaración del estado de alarma, alcanzando un importe de 1,2 millones de euros (4,5 millones de euros en 2020). Canal ha destinado en 2021 un total de 4,9 millones de euros a la aplicación de bonificaciones sociales en sus tarifas (8,2 millones de euros en 2020).

Los ingresos de Canal Gestión Lanzarote, un 3,0 % de los ingresos consolidados, también se mantienen en línea con respecto a 2020 pese a la recuperación del sector turístico, todavía por debajo de los volúmenes de 2019, al comenzar a notar el impacto de la pandemia a partir de marzo de 2020. La caída del turismo en Lanzarote, consecuencia del impacto de la pandemia, ha provocado una parada en el sector turístico e industrial de la isla, disminuyendo el consumo de esta categoría de clientes.

Se debe destacar, desde el punto de vista cualitativo, la disminución del volumen de negocio en Emissao, prácticamente sin actividad durante 2021; en AAA Dominicana, tras la finalización anticipada de su principal contrato en agosto de 2020 y el incremento de la cifra de las ventas de Hidráulica Santillana de forma significativa debido a la subida del precio de venta de energía al mercado, que ha sido un 138 % superior al obtenido en el ejercicio 2020.

Los gastos de explotación que forman parte del EBITDA se incrementan un 10,2 % pese a que los ingresos se mantienen en línea. Al ser la principal actividad del Grupo la gestión del ciclo integral del agua, para la cual es necesaria la explotación y mantenimiento de un gran volumen de infraestructuras e instalaciones, su estructura de costes fijos tiene un peso superior al de otros sectores y, por lo tanto, los costes de explotación son menos sensibles a variaciones en el volumen de actividad. Asimismo, se debe tener en cuenta que las tarifas aplicadas por Canal y Canal Gestión Lanzarote no han sido incrementadas en 2021, mientras que las compañías



sí han soportado el incremento de los costes de suministros, de personal propio y subcontratado, así como la adecuación a nuevas normativas, cada vez más exigentes. En 2021 destaca el incremento del precio de la energía eléctrica en España, que ha afectado de forma significativa a la Sociedad dominante y a Canal Gestión Lanzarote, así como el impacto estimado del segundo convenio colectivo de la Sociedad dominante sobre los gastos de personal.

Adicionalmente, como ya sucedió en 2020, el Grupo ha tenido que realizar durante el ejercicio un esfuerzo excepcional para garantizar a la población la prestación de un servicio esencial como es la gestión del ciclo integral del agua, al mismo tiempo que garantizaba la seguridad de sus empleados durante la pandemia. Las distintas medidas implementadas, como han sido la compra de equipos de protección individual, los gastos asociados al proyecto “Vigía”, el refuerzo en las labores de limpieza y desinfección, así como el refuerzo de los sistemas informáticos, impactan negativamente sobre el margen de la compañía.

El EBITDA consolidado disminuye 44,4 millones de euros, un 11,1 % con respecto al año 2020, como consecuencia del aumento de los gastos de explotación, disminuyendo la rentabilidad operativa de un 43,57 % a un 38,80 %.

En cuanto al **Resultado Financiero**, mejora significativamente con respecto al ejercicio anterior, siendo negativo en ambos ejercicios, debido al impacto de las diferencias de cambio. En 2021 el impacto neto de las diferencias de cambio ha sido residual, al mantenerse la paridad entre divisas más estable, mientras que en 2020 fueron negativas por importe de 19,1 millones al devaluarse a tipo de cierre el real brasileño (-29 %) y el peso colombiano (-13 %) frente al euro.

A cierre de 2021 el Grupo ha registrado un gasto por impuesto de sociedades de 6,6 millones de euros (ingreso por importe de 2,4 millones de euros en 2020) debido, principalmente, al incremento de los beneficios asociados a actividades sin bonificación en el impuesto de sociedades de la Sociedad dominante, destacando los beneficios asociados a la venta de

inversiones inmobiliarias y la venta de energía, que hace que también lo haga el tipo efectivo en el impuesto de sociedades. El gasto también se ha debido a las menores deducciones obtenidas en Canarias por la inversión en activos fijos y a la menor activación de bases imponibles negativas del Grupo Canal Extensia.

El **Resultado Neto** consolidado disminuye, por tanto, en 8,8 millones de euros con respecto a 2020 como consecuencia de los anteriores hechos.

La aportación de Canal supone un 93,6 % sobre el total de los ingresos consolidados, un 101,7 % sobre el EBITDA y un 111,7 % sobre el resultado, volúmenes similares a los del año 2020.

CIFRAS ECONÓMICAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CANAL
(MILLONES DE EUROS)

CIFRAS DEL NEGOCIO (MILLONES DE EUROS)	2021	2020	2019
Ingresos ordinarios	915,02	916,73	984,68
EBITDA	355,04	399,43	445,81
Amortización	(129,59)	(130,71)	(128,77)
Resultado de explotación	178,69	196,52	237,42
Resultado financiero	(12,48)	(30,61)	(17,64)
Resultado neto consolidado	159,62	168,42	226,70
OTROS INDICADORES FINANCIEROS	2021	2020	2019
EBITDA/Cifra de negocios	38,80 %	43,57 %	45,27 %
Periodo medio de cobro Canal de Isabel II (días)	48,59	50,48	49,28
Periodo medio de pago Canal de Isabel II (días)	30,00	29,19	33,88

Las participadas españolas disminuyen su aportación al resultado consolidado, siendo negativa por importe significativo en ambos ejercicios, principalmente por el impacto que ha tenido el incremento del precio de la energía sobre el negocio de Canal Gestión Lanzarote.

Por último, el Grupo Canal Extensia aporta pérdidas al resultado, afectado por la disminución de su actividad en los últimos ejercicios. La aportación es menos negativa que en el ejercicio anterior al ser las diferencias de cambio residuales en 2021, mientras que en 2020 fueron negativas por importe de 19,1 millones.

Se debe tener en cuenta que un 99,7 % de la deuda financiera corresponde al endeudamiento de la Sociedad dominante (mismo porcentaje que en 2020). Además de la emisión de Bonos por 500 millones, en 2021 la deuda promedio de la Sociedad dominante con entidades financieras a través de la Deuda Espejo con el Ente Canal de Isabel II ha sido de 228 millones de euros, más de un 11 % inferior a la de 2020 (257 millones) al no haber tomado nuevo endeudamiento.

INFORMACIÓN ECONÓMICA SEGMENTADA DEL GRUPO (MILLONES DE EUROS)

	2021			2020		
	Canal de Isabel II	Participadas Españolas	Grupo Canal Extensia	Canal de Isabel II	Participadas Españolas	Grupo Canal Extensia
Ingresos ordinarios	856,89	33,72	24,42	853,07	31,20	32,46
EBITDA	361,20	(6,22)	0,06	403,08	(2,37)	(1,27)
Resultado consolidado	177,92	(14,27)	(4,03)	199,71	(10,00)	(21,29)

DEUDA FINANCIERA NETA DEL GRUPO

	2021	2020	2019
Deuda financiera neta (millones de euros)	188,00	309,57	451,29
Deuda financiera neta/ EBITDA	0,53	0,78	1,012

Durante el ejercicio 2021 se ha continuado reduciendo el endeudamiento financiero de acuerdo con sus vencimientos, pasando la deuda financiera de 743 millones de euros en 2020 a 714 millones a cierre de 2021.

En cuanto a la Tesorería, la alta capacidad de generación de caja del Grupo, así como algunos retrasos en el inicio de proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos, reducir el periodo medio de pago de la Sociedad

dominante para otorgar liquidez a sus proveedores y repartir dividendos por importe de 107,2 millones de euros, finalizando el ejercicio con un saldo en balance de 525,7 millones de euros, con una Deuda Financiera Neta de 188 millones de euros.

INVERSIONES DEL GRUPO
CANAL

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el volumen de inversión ejecutado durante 2021, que asciende a **148,6 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 136,2 millones en 2020).

Hay que señalar que se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad (NIIF), y que en aplicación de dichas normas no han sido activadas por la Sociedad dominante como mayor valor del inmovilizado. Canal ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 71,4 millones de euros (73,0 millones de euros en 2020). Por el contrario, dicha cifra de inversión no incluye las altas contables registradas en el inmovilizado del Grupo asociadas a la aplicación de la NIIF 16, al ser asociadas a arrendamientos realizados por el Grupo, ni las compras de derechos de emisión de CO₂.

CANAL DE ISABEL II

La Sociedad dominante ha realizado inversiones por importe de 142,5, lo que supone un 95,9 % sobre el total de inversiones del Grupo (frente a los 131,7 millones en 2020). Se puede observar un incremento en el volumen inversor que se estima será superior en los próximos ejercicios para poder alcanzar los objetivos estratégicos de la Sociedad dominante.

Hay que señalar que se incluyen en dicha cifra las inversiones que han sido consideradas de reposición de acuerdo con la norma de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas y que, en aplicación de dicha norma, no han sido activadas por la Sociedad dominante como mayor valor del inmovilizado. La compañía ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 71,4 millones de euros (73,0 millones de euros en 2020).

Adicionalmente, la Sociedad dominante realiza obras de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado que son de titularidad municipal. El importe asociado a estas

obras es recuperado de forma general a través de una cuota suplementaria en la factura de los usuarios y por ello son clasificadas contablemente como un activo financiero. Durante el ejercicio 2021 se han realizado obras de esta tipología por importe de 17,86 millones de euros (11,92 millones en 2020).

Las inversiones más importantes llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados para garantizar un nivel satisfactorio de

funcionamiento de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad, a la ampliación y mejora de la red de transporte y distribución y de la capacidad de almacenamiento, a la adecuación y modernización del sistema de depuración, así como a la expansión de las infraestructuras de reutilización. En la siguiente tabla se puede observar cuál ha sido el volumen de inversión por cada una de las distintas categorías:

INVERSIÓN POR CATEGORÍAS (millones de euros)	2021	2020	2019
Garantía de suministro	50,23	55,56	52,20
Garantía de calidad	10,80	3,09	3,59
Compromiso medioambiental	53,75	37,19	40,17
Innovación tecnológica	18,44	14,77	13,44
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	5,23	6,51	6,50
Otras inversiones	4,05	14,53	15,60
TOTAL	142,50	131,66	131,50
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	17,86	11,92	15,91
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	160,36	143,58	147,41



El importe total de inversiones realizadas en estos últimos años ha sido inferior a la media histórica de la Sociedad dominante. A partir del 9 de marzo de 2018 comenzó a aplicar la nueva Ley de Contratación pública, lo que supuso un incremento de los plazos medios de adjudicación de contratos. Esto ha tenido un impacto significativo sobre la ejecución de inversiones. Adicionalmente, la COVID-19 impactó en 2020 tanto en la ejecución de las obras como en la adjudicación de las licitaciones, no permitiendo alcanzar el volumen de inversión esperado y afectando al volumen inversor del año 2021.

El Plan Estratégico requiere un esfuerzo inversor significativo en los próximos años y es por ello por lo que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. Ejemplo de ello ha sido la adjudicación durante 2021 del contrato 102/2018 para la renovación de tuberías de la red de abastecimiento por un importe (sin IVA) de 350,6 millones de euros. Es el contrato de mayor importe licitado hasta el momento por la Sociedad, con

un importe de licitación (sin IVA) de 509,8 millones de euros.

De este modo, se prevé que el volumen de obras e inversiones realizadas por la Sociedad dominante crezca de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 1.800 millones de euros en los próximos 5 años.

Entre las actuaciones del Plan Estratégico destacan: el Plan Sanea, de modernización y mejora de las redes de alcantarillado anteriormente mencionado; el Plan Red, para estandarizar los materiales de las redes de distribución y mejorar así la calidad del agua; el Plan *Smart-Region*, cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes; y el Plan Solar que se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2021 encaminadas a garantizar el suministro, destacan las inversiones

destinadas a la renovación de la red de distribución. En el caso de las dirigidas al compromiso medioambiental, las inversiones más significativas están relacionadas con el “Plan de adecuación del sistema de depuración y la extensión del suministro de agua reutilizable”. Dentro de otras inversiones se incluyen principalmente las conformidades técnicas.

Inversiones finalizadas

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2021, destacan los trabajos de prolongación y renovación de la red en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, así como la instalación de aparatos de medida y acometidas en las nuevas contrataciones.

En aducción, cabe destacar: las actuaciones realizadas en diversas instalaciones de la ETAP de Majadahonda, la renovación de filtros en la ETAP de Colmenar y la instalación de sistemas de seguridad en la ETAP y Presa de Valmayor; la Construcción de nuevos depósitos de

regulación en Villamantilla y Villanueva de Perales; la rehabilitación del depósito, elevadora y nudo hidráulico de Tres Cantos; el cruce del Ramal 3 sobre la M-50 del Segundo Anillo de distribución de agua de la Comunidad de Madrid.

En depuración: las mejoras y ampliación en las EDAR de Sevilla la Nueva, el Berrueco, Cervera, la Reguera, Robledondo y de Santa María de la Alameda; la inversión en el sistema de control del tratamiento biológico de fangos activos en la EDAR de Torrejón de Ardoz; acometidas eléctricas y mejoras en las EDAR de la Estación y de Valdemaqueda.

En la red de colectores y emisarios de la Comunidad de Madrid, destacan: la ampliación de los colectores que discurren por las calles del Arroyo del Olivar y de Félix Rodríguez de la Fuente de Madrid.; la construcción de un tanque de tormentas y aliviadero en la EDAR de Colmenar del Arroyo; el doblado de la impulsión en la EBAR de Pedrezuela.

Entre las actuaciones con agua regenerada para la depuración y reutilización del agua de la Comunidad de Madrid, destacan: la conexión de la conducción entre la Avda. Libertad y la C/ Ferrocarril de Getafe y la hinca bajo la A-2 en Torrejón de Ardoz para el suministro de agua de riego con agua reutilizable; La puesta en servicio del depósito de agua regenerada del sistema culebro en el parque Polvoranca de Leganés.

Con respecto a la generación de energía: las actuaciones en la cogeneración eléctrica de las EDAR de Boadilla y de Soto Gutiérrez; la Instalación de un motogenerador y las mejoras en el biogás de la EDAR de Arroyo del Soto, la instalación de un grupo hidráulico de generación eléctrica en la entrada al depósito de Vallecas.

Por último, dentro de las actuaciones para automatizar la explotación, aumentar la seguridad en los sistemas informáticos e instalaciones a través del montaje de equipos e infraestructuras en la red de

telecomunicaciones, destacan: la automatización para la supervisión y el control de la EDAR Arroyo Culebro Cuenca Baja; la instalación de equipos “mainframe” en el centro de proceso de datos de Majadahonda y del sistema de telefonía IP; los evolutivos en los sistemas de información geográfica, y en las aplicaciones de gestión de la explotación del abastecimiento y el saneamiento.

Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2021 son: las obras de adecuación al PNCA de las EDAR de Arroyo de la Vega, Arroyo del Soto y El Plantío; la ejecución de nuevas EBAR en Boadilla del Monte, Navacerrada y Patones; las actuaciones de mejora de la ETAP de Santillana y de nuevo acceso a la ETAP de Colmenar; las obras de mejora de abastecimiento a Talamanca y las actuaciones de renovación de red de abastecimiento II.

LANZAROTE

Durante 2021, Canal Gestión Lanzarote ha realizado inversiones por importe de 1,7 millones de euros (3,7 millones de euros en 2020), un 1,2 % sobre el total de las inversiones del Grupo. Entre las inversiones en curso, destacan la renovación de la IDAM Lanzarote III y la implantación del telecontrol del ciclo integral del agua.

RESTO DE SOCIEDADES

El volumen inversor del resto de sociedades, debido a su tamaño y modelo de negocio, no es significativo.

Sin embargo, es importante destacar que durante 2021 Amagua ha llevado a cabo inversiones por importe de 3,2 millones de euros, entre las que destaca la Interconexión Norte II para mejorar el caudal y presión en las zonas más alejadas, para el caso de Samborondón (sector norte e Isla Mocolí), en el sector de Daule (vía Salitre)

I+D+I EN EL GRUPO CANAL DE ISABEL II

El Grupo Canal, a través de la Sociedad dominante, contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. Canal quiere promover responsablemente la actividad innovadora en el sector y, para ello, ha decidido incrementar paulatinamente su presupuesto en Innovación hasta alcanzar el equivalente al 2 % de su cifra de negocio.

La inversión realizada en 2021 ha sido de 16,6 millones de euros, un 1,9 % de su cifra de negocios. La inversión en I+D+i incrementa significativamente debido principalmente a la implantación de la telelectura.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por la Sociedad dominante durante el ejercicio se amplía en el apartado “ODS 9 (*industria, innovación e infraestructura*): *hacia la gestión del agua 4.0*”.

RIESGOS FINANCIEROS

La actividad del Grupo está sujeta a los siguientes riesgos financieros:

Tipos de interés

Tras la emisión de obligaciones simples no subordinadas por un importe de 500 millones de euros en febrero de 2015, el Grupo incrementó el porcentaje de deuda a tipo fijo, siendo del 100 % a cierre de 2021, lo que reduce a cero la exposición del Grupo al riesgo por variación de tipos de interés.

Riesgo de liquidez

El Grupo tiene una actividad estable y un endeudamiento moderado, esto permite tener una posición financiera sólida y reducir su endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, el Grupo realiza una planificación financiera a largo plazo y un control y seguimiento constante de sus flujos de caja. Además, la Sociedad dominante ha firmado líneas de crédito por importe de 104 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2022, de

las que no ha sido necesario disponer ningún importe a cierre del ejercicio. El efectivo del Grupo a cierre de 2021 es de 525,7 millones de euros

El Grupo Canal de Isabel II cuenta, a fecha cierre de 2021, con calificación de las agencias de *rating* Fitch (BBB+, con perspectiva estable) y Moody's (Baa1, con perspectiva estable). Durante el ejercicio 2022, Fitch ha incrementado la calificación de la Sociedad un escalón como consecuencia del aumento del *rating* de la Comunidad de Madrid,



principal accionista de la compañía, manteniendo constante el *rating standalone* de la Sociedad.

Por otro lado, durante los últimos ejercicios, las sociedades latinoamericanas del Grupo han tenido dificultades para renovar su endeudamiento financiero con entidades de crédito, así como de cobrabilidad, generándose tensiones de liquidez en algunas sociedades del Grupo. Como consecuencia, se han disminuido las deudas con entidades de crédito de las filiales y se ha ampliado la financiación entre empresas del Grupo, utilizando los excedentes de caja de los que disponía Canal Extensia, en una primera fase, y aportando financiación por parte de Canal a través de Canal Extensia, una vez agotados.

Presión en los precios

Otro factor de riesgo inherente a la actividad del Grupo es la posible presión en los precios, al prestar un servicio de primera necesidad como es la gestión del ciclo integral del agua. La exposición a este riesgo se evidencia en que la tarifa asociada a los servicios prestados por la Sociedad dominante se ha mantenido congelada los últimos seis años y continuará así durante 2022.

El resto de las sociedades del Grupo que prestan estos servicios mitigan el riesgo de precio a través de la indexación de sus tarifas a variaciones en el IPC o del precio del agua. Sin embargo, pese a incluirse en la fórmula de revisión tarifaria en el contrato de concesión, Canal Gestión Lanzarote se ha visto obligada a reclamar judicialmente la aplicación de dicha fórmula o la recepción de una compensación por el mismo importe (información que se amplía en la nota 10 de la memoria de cuentas anuales).

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito no constituye un factor significativo a nivel global, debido a que la mayor parte de las sociedades del Grupo tienen una población muy atomizada de clientes. En AAA Dominicana, Emissão e INASSA (sucursal de Panamá) ha sido necesario reclamar judicialmente la deuda de sus principales clientes y ha cesado la prestación del servicio.

No obstante, dada la situación económica de algunas regiones en las que opera el Grupo, y al ser la actividad principal de las compañías la gestión integral del agua, un servicio básico que debe continuar prestándose, para reducir el riesgo de impago de sus clientes el Grupo ha apostado por la eficiencia en la prestación de sus servicios y por la dinamización de la gestión de cobro.

Riesgo de tipo de cambio

El Grupo no tiene una exposición significativa al riesgo de tipo de cambio al producirse una cobertura natural, ya que la mayor parte de las deudas de las sociedades del Grupo, sin tener en cuenta la financiación entre empresas del Grupo, están nominadas en la misma moneda que sus ingresos y en las que realizan la mayor parte de sus compras.

Por otro lado, el cambio en la política de endeudamiento de las empresas del Grupo comentado anteriormente, incrementando la financiación entre empresas del Grupo, ha supuesto un incremento en la exposición al riesgo de tipo de cambio. Desde un punto de vista individual de las filiales se han endeudado en una moneda distinta a la que operan, y desde un punto de vista de Grupo se ha incrementado su inversión en moneda extranjera. Si bien, el importe de los activos en moneda extranjera del Grupo es poco significativo.

OTRA INFORMACIÓN FINANCIERA

Acciones propias

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no se ha producido ninguna adquisición de acciones propias por parte de las Sociedades del Grupo.

Instrumentos financieros

Durante el ejercicio no se ha producido el uso por parte de las sociedades del Grupo de instrumentos financieros que resulten relevantes para la valoración de sus activos, pasivos, situación financiera y resultados.

Hechos posteriores

Los hechos posteriores se muestran en la nota 32 de la memoria de Cuentas Anuales.

INFORMACIÓN FISCAL

Respecto al impuesto de sociedades pagado, así como las retenciones, a continuación se muestra la información tanto a nivel individual como de Grupo.

IMPUESTO SOCIEDADES (EN MILES DE EUROS)

	2021	2020	2019
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	7.342	1.667	3.650
Total pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II	7.313	1.679	3.526
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	N.D.	0	0
Cuota final Grupo Canal de Isabel II	N.D.	(66)	(85)

INFORMACIÓN FISCAL POR PAÍSES

Información fiscal (miles de euros)	2021	2020	2019
España			
Beneficio obtenido	163.920,24	184.356,24	239.773,79
Subvenciones públicas recibidas	4.079,02	2.261,80	5.375,72
Colombia			
Beneficio obtenido	-5.802,75	-7.473,79	-10.135,10
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0
Brasil			
Beneficio obtenido	-1.815,93	-4.736,05	-4.133,38
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0
República Dominicana			
Beneficio obtenido	-2.379,74	238,51	82,53
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0
Ecuador			
Beneficio obtenido	2.066,14	1.964,72	1.128,62
Subvenciones públicas recibidas	0	0	0

Impuesto Sociedades (en miles de euros)	2021	2020	2019
Colombia			
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II S.A.	-26	-109	65
Brasil			
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II S.A.	0	0	0
República Dominicana			
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II S.A.	263	56	125
Ecuador			
Pagos asociados al Grupo Canal de Isabel II S.A.	416	512	366

TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA (REGLAMENTO 2021/2178)

En el Reglamento 2021/2178 de la Comisión Europea se especifican los contenidos y la presentación de la información que deben divulgar las empresas respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental. De acuerdo con dicho Reglamento, incluimos a continuación la proporción de actividades económicas elegibles según la taxonomía en su volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos y sus gastos operativos:

Volumen de negocios (1)			
Actividad	Asociados a actividades económicas dentro de la taxonomía	Total	%
Gestión del ciclo integral del agua	905.424	960.519	94,3 %
Generación de energía eléctrica	40.099		4,2 %
Total dentro de la taxonomía	945.524		98,4 %
OPEX (2)			
Actividad	Asociados a actividades económicas dentro de la taxonomía	Total	%
Gestión del ciclo integral del agua	130.757	154.560	84,6 %
Generación de energía eléctrica	9.584		6,2 %
Total dentro de la taxonomía	140.340		90,8 %
CAPEX (3)			
Actividad	Asociados a actividades económicas dentro de la taxonomía	Total	%
Gestión del ciclo integral del agua	132.934	156.734	84,8 %
Generación de energía eléctrica	1.259		0,8 %
Inversiones para prevenir y controlar la contaminación	2.414		1,5 %
Total dentro de la taxonomía	136.607		87,2 %

Información en miles de euros

(1) Es el volumen total de negocios de la compañía, que se compone tanto de sus ingresos ordinarios como del resto de ingresos de explotación, una vez descontados los ingresos asociados a la imputación de subvenciones vinculadas a los activos y otros ingresos contables.

(2) Incluye los gastos en I+D, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones así como otros gastos para mantener los activos del Grupo ya sean propios o subcontratados.

(3) Se corresponde con las adquisiciones de inmovilizado material e intangible, así como en inversiones inmobiliarias del Grupo (Ver notas 7, 8 y 10 de la memoria de cuentas anuales). Se incluyen las inversiones consideradas de reposición (nota 23 de la memoria de cuentas anuales) y las altas asociadas a arrendamientos a largo plazo de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad (NIIF).

La fase inicial ha consistido en la identificación y clasificación de las actividades, y en la evaluación de los criterios aplicables a las actividades económicas medioambientalmente sostenibles de acuerdo con la descripción de la actividad y el sistema NACE (CNAE) establecido en el reglamento de los objetivos medioambientales. Se han identificado las siguientes actividades realizadas por el Grupo Canal de Isabel II que se ajustan a la taxonomía:

La actividad principal del Grupo Canal de Isabel II, que supone un 94,3 % de su volumen de negocios consolidado, es la gestión del ciclo integral del agua. Consta de dos grandes fases, el abastecimiento y el saneamiento, que se corresponden con las actuaciones necesarias para llevar el agua potable a los consumidores, y con la recogida y tratamiento del agua residual. Además, se puede añadir una tercera fase que es la reutilización de estas aguas residuales tras un adecuado

tratamiento para garantizar sus características sanitarias, y que puede ser utilizada en el riego de jardines, limpieza de calles, riego de zonas deportivas e, incluso, para su uso industrial.

Esta actividad se encuentra alineada directamente con el objetivo medioambiental del uso sostenible y protección de los recursos hídricos. El Grupo está comprometido desde hace años con la utilización sostenible de los recursos hídricos. Por ello, trabaja continuamente en la mejora de su infraestructura para disminuir las pérdidas, la optimización de la gestión de los embalses, el aprovechamiento de las aguas subterráneas, la extensión del agua regenerada y el desarrollo de campañas de concienciación que fomenten el ahorro de agua. Adicionalmente, para garantizar el buen estado de los cauces hidrológicos y las aguas marinas, el Grupo invierte continuamente en su infraestructura para dar cumplimiento a la Directiva Marco del Agua 2000/60/CEE.

Por otro lado, el Grupo Canal produce energía a través de las minicentrales

hidroeléctricas explotadas por su filial Hidráulica Santillana, y las plantas de cogeneración de alta eficiencia destinadas al secado térmico de lodos de la Sociedad dominante. Es importante destacar que además de vender energía al mercado, el Grupo ha generado energía en sus minicentrales hidroeléctricas que ha sido destinada a autoconsumo de sus actividades por importe de 1,6 millones de euros.

La generación de energía renovable contribuye directamente al objetivo medioambiental de mitigar el cambio climático. En el caso del secado de lodos, pese a consumir gas en su actividad, el objetivo al que contribuye es doble, ya que además de generar energía eléctrica, se fomenta la economía circular al reutilizar los residuos de su principal actividad productiva (los lodos generados en la actividad de depuración) para generar abono.

Es importante destacar el plan CAPEX que tiene la Sociedad dominante para incrementar su generación de energía renovable, el Plan Solar, que supone la instalación de nuevas plantas solares

Actividad	Código CNAE (3 dígitos)
Gestión del ciclo integral del agua	
Captación, depuración y distribución de agua	360
Recogida y tratamiento de aguas residuales	370
Generación de energía	
Producción, transporte y distribución de energía eléctrica	351

fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, con el fin de reducir sus costes e impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias, información que se muestra más detallada en el apartado dedicado al ODS 7 (energía asequible y no contaminante) de este informe.

Además de las actividades económicas anteriormente mencionadas, que se encuentran directamente vinculadas a objetivos medioambientales, la Sociedad dominante ha realizado inversiones en CAPEX significativas para disminuir la huella de carbono de su flota de transporte, realizando arrendamientos a largo plazo de vehículos eléctricos y reduciendo el peso de vehículos de combustión.

Las aportaciones de las sociedades Canal de Isabel II, Canal Gestión Lanzarote, Hidráulica Santillana y Amagua suponen un 99,5 % del volumen de negocios consolidado, un 99,6 % del OPEX consolidado y un 99,7 % del CAPEX consolidado. El resto de las sociedades del Grupo se dedican a actividades que no están directamente relacionadas con

objetivos medioambientales como son los servicios de gestión de cobro o las actividades de holding. Dado su poco peso sobre las cifras consolidadas, no han sido incluidas en el análisis sobre las actividades elegibles y no elegibles bajo la taxonomía europea.

Todas las compañías del Grupo están comprometidas con el respeto a los derechos humanos y cumplen rigurosamente con la normativa laboral vigente en cada uno de los países donde están presentes. Las Sociedades del Grupo tienen establecida como premisa obligatoria contratar única y exclusivamente con empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos.

Con el fin de obtener los importes asociados a las actividades elegibles según la taxonomía de los indicadores incluidos en el cuadro anterior, se ha partido de la información cargada en la aplicación de consolidación corporativa del Grupo, determinando la aportación al consolidado del volumen total de la cifra de negocios, del OPEX y del CAPEX de cada empresa.

Posteriormente:

- Volumen de negocios y OPEX: Las principales sociedades del Grupo tienen implementadas herramientas informáticas de control de costes en su *software* ERP (planificación de recursos empresariales), que permiten dividir los ingresos y gastos por centro de coste y por lo tanto asignarlos a sus distintas actividades. Una vez determinado el importe atribuible a cada indicador bajo su contabilidad individual, se han tenido en cuenta los ajustes de consolidación para que el importe total coincida con la aportación al consolidado de cada empresa filial.
- CAPEX: La sociedad dominante, la cual ha realizado un 96,5 % de las inversiones del Grupo, cataloga en su sistema ERP todos sus proyectos de inversión con distintas categorías, siendo una de ellas es el destino de dicha inversión. Se ha utilizado esta catalogación para determinar el volumen de inversiones relacionadas de forma directa

con una actividad elegible. En el resto de las sociedades del Grupo, al tener un volumen inversión mucho menor, se han analizado individualmente los proyectos de inversión realizados en 2021 para asignarlos a las distintas actividades. Las inversiones que impactan indirectamente sobre alguna actividad elegible, como son las mejoras en sistemas informáticos o edificios generales, no han sido consideradas.

Al utilizar el anterior procedimiento se ha evitado cualquier duplicidad en los importes incluidos como actividades elegibles en los indicadores anteriormente mencionados.

La segunda fase de la implementación del Reglamento de la taxonomía, que comenzará a aplicarse en 2023, consiste en la medición de parámetros y la captura de la información que permita junto con los datos generados por la entidad, desarrollar e implementar un modelo integrado y automatizado que permita el cálculo de los KPI exigidos por la taxonomía, así como otros relevantes en materia de sostenibilidad.



4

acerca de este informe

4. ACERCA DE ESTE INFORME

Este documento pretende reflejar las actuaciones y los compromisos de Canal de Isabel II a lo largo del ejercicio 2021. Para ello, se fusiona la información fundamentalmente de la empresa matriz y parte de la proporcionada por las empresas del Grupo Empresarial Canal de Isabel II.



Esta integración se ha realizado siguiendo las actuales tendencias a nivel internacional del mundo empresarial en cuanto a la necesidad de que la información que suministran las empresas a los diferentes grupos de interés con los que se relacionan incorporen los temas más relevantes, de forma que los lectores puedan tener una visión real e integrada del desempeño actual y el potencial futuro de las organizaciones.

El documento ha sido elaborado siguiendo los Estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) e incluye información detallada de la mayor parte de los contenidos recomendados en ella. Es intención de Canal continuar elaborando memorias e informes de carácter anual basados en dicho estándar durante los próximos ejercicios, utilizando siempre las últimas actualizaciones que GRI proponga. En el documento

recogemos aquellos contenidos establecidos en los Estándares GRI que ilustran los temas materiales que la empresa ha determinado para 2021 en su matriz actualizada. **Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción *Exhaustiva* de los Estándares GRI.**

Asimismo, los contenidos de este informe han sido sometidos a una verificación independiente por parte del actual auditor de cuentas de Canal de Isabel II para el ejercicio 2021 (la firma auditora AUREN), adjuntando el informe de verificación que incluye su alcance y los resultados obtenidos. El criterio de elección de la empresa verificadora ha sido, tanto en el presente ejercicio como en los anteriores, su carácter de auditor de las cuentas anuales de nuestra empresa matriz, así nombrada por nuestra Junta General de Accionistas.

El documento se ha enfocado fundamentalmente a la actividad de

GRI 102-49
102-33
102-34
102-54
102-56

Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid. No obstante, se ha considerado también la información sobre las empresas del Grupo Canal y sus principales magnitudes.

Este informe se ha construido en base al proceso de reflexión estratégica llevado a cabo por Canal desde junio de 2016 y a lo largo de 2017 para elaborar el Plan Estratégico 2018-2030 así como la actualización llevada a cabo en 2020 debido a la situación provocada por la pandemia de la COVID-19. Por ello, la estructura del presente informe se ha articulado con base en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible alineados con las 10 líneas estratégicas dando cobertura a los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal y aquellas empresas del Grupo Canal en las que la matriz posee un porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en el año 2021. También se incluyen en el

perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestra fundación en España (Fundación Canal).

En este informe se presenta, en general, la información del año 2021 con al menos dos ejercicios de comparación (2019 y 2020). En relación con la información cuantitativa de 2018 a 2020, en algunos casos han existido cambios de criterio a la hora de interpretar el dato, lo que ha ocasionado algunas modificaciones respecto de los datos que fueron publicados en años anteriores.

En general, todos los indicadores del Grupo han sido calculados mediante agregación de los datos de las empresas sin tener en cuenta el porcentaje de participación del Grupo en su accionariado (datos agregados), con la única excepción de los datos económicos consolidados. Se ha hecho así para mantener la coherencia entre los datos publicados en las cuentas anuales consolidadas del Grupo. Los valores en euros han sido calculados utilizando los tipos de cambio medio

que se aplican en la cuenta de pérdidas y ganancias de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Los datos plasmados en el informe corresponden a la actividad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre para cada uno de los ejercicios de los que se informa. Los datos han sido recopilados de los sistemas de información de las empresas del Grupo Canal durante el mes de enero de 2022. Toda esta información puede sufrir modificaciones en el futuro por acontecimientos posteriores, cambios o mejoras en los sistemas de contabilización de los parámetros con los que se construyen los contenidos GRI.

Para la elaboración del Informe de Gestión se ha tenido en cuenta lo establecido en la *Ley 11/2018, por la que se modifica el Código de Comercio, Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad*, habiéndose incluido indicadores ambientales, sociales y de buen gobierno conforme a los estándares de *Global Reporting*

initiative (GRI). Por lo tanto, el Informe de Gestión Consolidado de Canal de Isabel II S.A. incluye el estado de información no financiera. Igualmente, se han tenido en cuenta las recomendaciones de la guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y las directrices sobre la presentación de informes no financieros emitidas por la Comisión Europea.

Se incluye en este informe, y forma parte integrante del mismo, el Informe Anual de Gobierno del ejercicio 2021, tal y como requiere el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital.

Para cualquier consulta o duda puede enviar un correo a la siguiente dirección de correo electrónico: subd.estudiosyprogramas@canal.madrid

PROCESO DE MATERIALIDAD Y RESULTADOS: TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

Como se ha descrito en el anterior apartado, el proceso que hemos seguido para determinar el contexto de sostenibilidad, contenido de este documento y la cobertura de cada aspecto, ha tenido lugar en paralelo con el proceso de elaboración del Plan

Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II en 2016 y 2017, proceso que culminó en el primer trimestre de 2018 con su implantación y actualización durante 2020 como consecuencia de la situación provocada por la COVID-19.

Para dicho proceso, a mediados de 2016 se seleccionaron representantes de las distintas áreas de la empresa

y se estableció un comité de trabajo interno, el **Comité de Avance**, que, junto con el **Comité de Dirección**, trabajaron durante todo el año 2017 en la definición de las grandes áreas de actuación estratégica, los valores, la misión y las actuaciones de la empresa.

Previamente, se analizaron los planes estratégicos de compañías de otros países, especialmente inglesas y

francesas, así como los resultados de los estudios comparativos (*benchmarking*) en los que Canal participa, como son el *European Benchmarking Co-operation* (EBC), y *Aquarating*, el estándar desarrollado por la *International Water Association* (IWA).

También durante la etapa de reflexión estratégica se llevó a cabo un proceso participativo para conocer las opiniones de los distintos agentes participantes (clientes, empleados, agentes sociales, proveedores o reguladores) y validar así todos los temas del Plan que iban desarrollándose. Para ello, invitamos a todos a participar en nuestro proceso de reflexión creando hasta **11 grupos de trabajo** (*focus groups*) en los que nos expresaron sus ideas y expectativas sobre Canal y su Grupo, entrevistando también a miembros destacados de universidades, empresas, ayuntamientos y asociaciones ciudadanas.



A partir de todas las contribuciones recibidas del proceso de participación para la elaboración, se han definido los principales temas materiales para la empresa, dando como resultado un conjunto de líneas de actuación estratégica que son la base para el desarrollo de Canal a lo largo del periodo 2018-2030.

Adicionalmente, en el año 2020, debido a la situación provocada por el coronavirus, Canal de Isabel II decidió actualizar su matriz en base a los últimos acontecimientos, obteniendo los siguientes asuntos relevantes por agrupación:

Para esta última actualización, se ha partido del listado de aspectos de sostenibilidad propuesto por GRI. Posteriormente, se han incluido otros asuntos relevantes tanto para la compañía como para sus grupos de interés, que se han identificado en las distintas fuentes consideradas en el análisis (*benchmark* de compañías del sector, entrevistas internas a responsables de la compañía, análisis de prensa, análisis de otra documentación interna de Canal de Isabel II, etc.).

OTROS ASPECTOS RELEVANTES

- Colaboración con otras entidades y grupos de interés
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Protección de ecosistemas y de la biodiversidad
- Gestión responsable de la cadena de suministro

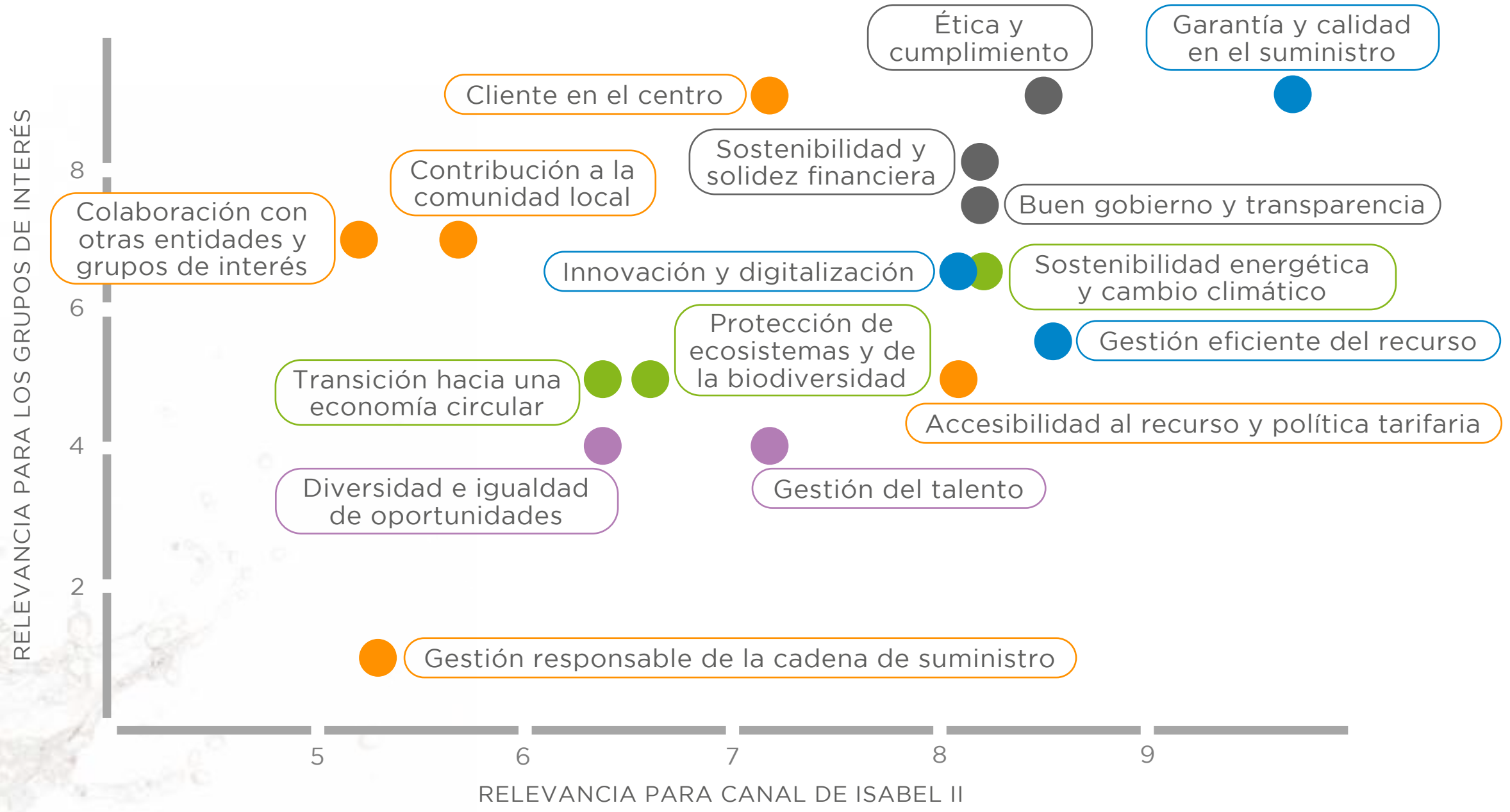
ASPECTOS RELEVANTES

- Accesibilidad al recurso y política tarifaria
- Cliente en el centro
- Seguridad y salud
- Gestión eficiente del recurso
- Sostenibilidad energética y cambio climático
- Contribución a la comunidad local
- Gestión del talento
- Transición hacia una economía circular

ASPECTOS CRÍTICOS

- Garantía y calidad en el suministro
- Sostenibilidad y solidez financiera
- Ética y cumplimiento
- Buen gobierno y transparencia
- Innovación y digitalización











En 2021 llevamos a cabo un nuevo ejercicio con los coordinadores del Plan Estratégico para revisar la matriz de materialidad con el objetivo de analizar si, un año después de la aparición de la enfermedad COVID-19 había habido algún cambio significativo. El resultado ha sido muy parecido al de 2020 que ya tenía en cuenta la COVID-19 en las operaciones del Grupo Canal.



Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación

	Garantizando el acceso al agua	Fuentes de suministro alternativas	Plan reutilización: alternativa definitiva	Lucha contra el fraude	La eficiencia de nuestra red	Garantizando la calidad del agua	Control del agua en origen
	Vigilancia del agua distribuida	Vigilancia aguas residuales y regeneradas	Cumplimiento normativa aguas de consumo	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas	Seguridad operativa	Autoprotección edificios e instalaciones	Protección de datos con clientes y proveedores
	Seguridad de sistemas de información						
	Nuestras emisiones GEI	Emisiones atmosféricas	¿Cómo lo estamos mitigando?	Sistemas de la gestión	Prevención en origen de los impactos potenciales adversos	Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones	
	Consumo de energía	Generación de energía limpia					
	Consumo de reactivos	Consumo de papel	Consumo de agua	Tratamiento de aguas residuales	Gestión de residuos	Gestión de ruidos y olores	Cumplimiento legislación medioambiente
	Presencia en espacios protegidos	Especies protegidos presentes	Mantenimiento patrimonio vegetal	Caudales ecológicos	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales		
	Lanzarote						
	Nuestras relaciones con los Municipios de la Comunidad de Madrid	Garantizando la gestión del alcantarillado y el drenaje urbano	Comprometidos con nuestros clientes	Tarifas y facturación a los clientes	Actuaciones para garantizar una correcta facturación al cliente	La atención a clientes y usuarios	Vías de comunicación con los clientes
	Cobertura interna		Cobertura mixta			Cobertura externa	








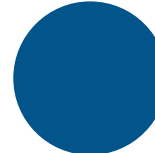
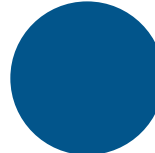
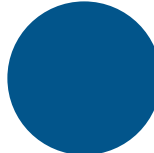
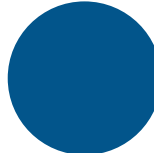
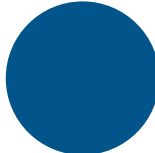


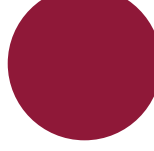
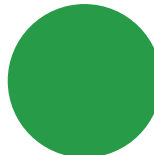






















Aspectos materiales de la gestión en cada área de actuación

	Gestión de sugerencias y reclamaciones	Defensor del cliente	Satisfacción del cliente y usuario	Plan <i>Smart Region</i>			
	Relaciones con las Administraciones Públicas y transparencia de la gestión	Otras fiscalizaciones de nuestra gestión	Código de conducta interno y Comité de Ética y Cumplimiento	Políticas de Cumplimiento y Prevención de Delitos	Política de remuneraciones e incentivos	Gestión de los riesgos corporativos, auditoría y control interno	Comunicación de los hechos relevantes
	Estructura plantilla	Nuestro desempeño económico	Cifra de negocio	Resultado de explotación	Patrimonio Neto	Deuda financiera	Inversiones
	Garantizado la salud y seguridad de todos						
 	Igualdad de oportunidades para todos	Representación sindical	Comunicación interna	Beneficios sociales	Formación y desarrollo de nuestros empleados	Centro de Estudios Avanzados del Agua	Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa
	Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector	Posicionamiento como empresa innovadora	Tecnología al servicio del cliente interno y externo	Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión hidráulica moderna			
	Buscando la colaboración de todos en el uso eficiente y responsable del agua	Recursos económicos destinados a la sociedad	Creación de valor para nuestros grupos de interés: nuestro "dividendo social"	Compromiso social	Fomentamos el deporte	Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales	
 	Bonificaciones sobre la tarifa						
		Cobertura interna		Cobertura mixta		Cobertura externa	

A continuación, puede verse el análisis realizado por Canal, a partir de la batería de áreas de actuación, acerca de la importancia que tiene cada

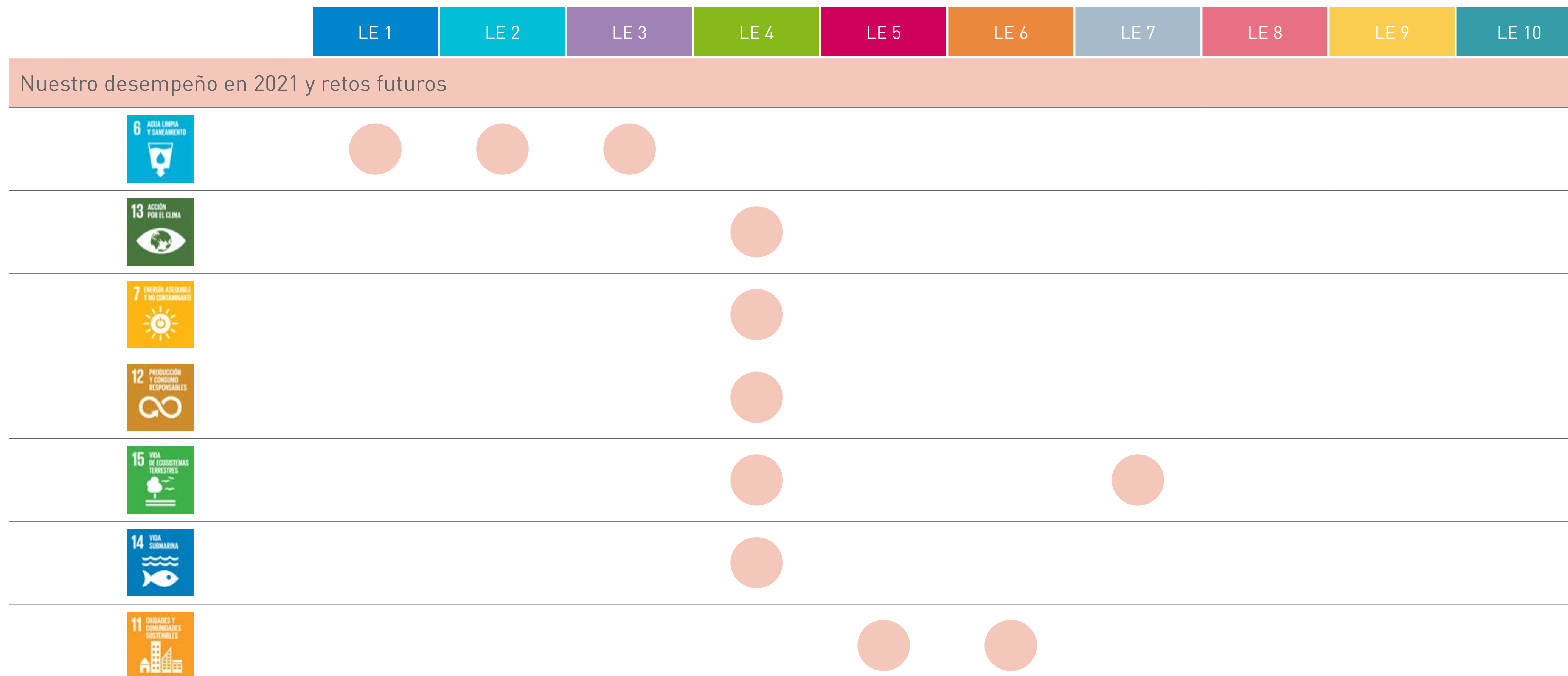
uno de los ODS para los principales elementos de su **cadena de valor** (tanto de dentro como de fuera de la organización).

	Sociedad	Ecología	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Alcantarillado	Depuración	Reutilización	Otros	Empleados	Clientes
<div><div>6</div><div>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</div><div></div></div>												
<div><div>13</div><div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div><div></div></div>												
<div><div>7</div><div>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div><div></div></div>												
<div><div>12</div><div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div><div></div></div>												
<div><div>15</div><div>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</div><div></div></div>												
<div><div>14</div><div>VIDA SUBMARINA</div><div></div></div>												

		Sociedad	Ecología	Proveedores	Captación	Tratamiento	Distribución	Alcantarillado	Depuración	Reutilización	Otros	Empleados	Clientes
	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES												
	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS												
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO												
	3 SALUD Y BIENESTAR												
	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES												
	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA												
	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS												
	2 HAMBRE CERO												

En la siguiente tabla se plasman las **10 líneas estratégicas** establecidas por Canal de Isabel II, señalándose los apartados del informe en que se tratan los temas materiales relacionados con dichas líneas.

	LE 1	LE 2	LE 3	LE 4	LE 5	LE 6	LE 7	LE 8	LE 9	LE 10
Nuestra Empresa										
Principales magnitudes										
Nuestra actividad										
Organización de la empresa										
Sostenibilidad, un valor seguro										
Una estrategia 100 % sostenible										
Resultados 2021 Plan Estratégico										
Nuestros grupos de interés										




[illegible]

INFORMACIÓN LEGAL DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Y CONSOLIDADAS DE CANAL Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES

Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización pueden consultarse en los documentos que referenciamos a continuación (todos ellos disponibles en la web de Canal www.canaldeisabesegunda.es)

- **Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II.**
- **Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2021 de Canal de Isabel II, S.A.**
- **Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.**
- **Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2021 de Canal de Isabel II y sociedades dependientes.**

INFORME DE VERIFICACIÓN
INDEPENDIENTE DEL
INFORME DE SOSTENIBILIDAD
EJERCICIO 2021



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL 2021 DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

A la Dirección de CANAL DE ISABEL II, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2021 de CANAL DE ISABEL II, S.A. correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021 (en adelante, "Informe")

Responsabilidad de los administradores

La Dirección de CANAL DE ISABEL II, S.A. es responsable de la preparación y presentación del informe siguiendo los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción exhaustiva, según lo que se describe en el apartado "Acerca de este Informe" y respondiendo a los indicadores GRI establecidos en el Anexo 3, también del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios de los indicadores 102-46 sobre "Definición de los Contenidos de los Informes y las Coberturas del Tema" y 102-47 "Lista de temas materiales", habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de CANAL DE ISABEL II, S.A. en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.


Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado estén libres de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.


Member of



Alliance of
independent firms

Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel: +34 912 037 800
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la Norma ISAE 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos un nivel significativo de seguridad sobre si el informe está exento de errores materiales.

Se ha aplicado la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantenemos un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.


Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Procedimientos de revisión limitada

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el informe y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone CANAL DE ISABEL II, S.A. para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, en cuanto a la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de CANAL DE ISABEL II, S.A.
- La evaluación de la consistencia de la descripción sobre de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de CANAL DE ISABEL II, S.A.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.

Member of



Alliance of
independent firms

2



- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los estándares establecidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting, según la opción de conformidad exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de CANAL DE ISABEL II, S.A.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de CANAL DE ISABEL II, S.A., auditadas por Auren Auditores.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2021 de CANAL DE ISABEL II, S.A. cerrado a 31 de diciembre de 2021 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares definidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción exhaustiva, según los detallado en el apartado "Acerca de este Informe" y respondiendo a los indicadores GRI establecidos en el Anexo 3 también del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de CANAL DE ISABEL II, S.A. un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.



Propósito de nuestro informe

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de CANAL DE ISABEL II, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

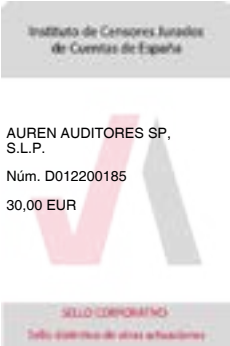
AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

05258742E
JUAN JOSE
JARAMILLO
(R:
B87352357)

Firmado
digitalmente por
05258742E JUAN
JOSE JARAMILLO (R:
B87352357)
Fecha: 2022.05.26
11:52:59 +02'00'

Juan José Jaramillo

26 de mayo de 2022



AUREN AUDITORES SP,
S.L.P.
Núm. D012200185
30,00 EUR



The background features a light blue water ripple texture on the left side, transitioning into a solid light blue area on the right. Overlaid on the right side are several thin, curved lines in shades of blue and purple. A faint, large-scale geometric pattern, possibly a stylized 'A' or a similar symbol, is visible in the background.

5

anexo. índice de contenidos GRI

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI-100 Estándares Universales						
GRI 101 Fundamentos 2016						
GRI 102 Contenidos Generales 2016						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-1	Nombre de la organización		Canal de Isabel II, S.A.			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.3. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua, 3. El Grupo Canal	Canal no comercializa ningún producto ni realiza ningún servicio que estén cuestionados por parte de los grupos de interés o sean objeto de debate público			
102-3	Ubicación de la sede		Calle de Santa Engracia, 125. Madrid (España).			
102-4	Ubicación de las operaciones		3.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica			
102-5	Propiedad y forma jurídica		1.4. Organización de nuestra empresa	Sociedad anónima mercantil con capital 100% público		
102-6	Mercados servidos		3.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica			
102-7	Tamaño de la organización		1.Nuestra empresa, 3.1. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica			

102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	#8 Trabajo decente, 3.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal	<p>La información procede de los sistemas de información (SAP) de las áreas gestoras de los recursos humanos.</p> <p>Los empleados con contrato temporal realizan las mismas funciones que los indefinidos.</p>	<p>Al concluir 2021 el empleo indirecto total generado por las empresas del Grupo Canal superaba los 4.500 trabajadores en sus empresas contratistas. Dichas empresas en general realizan obras y servicios de explotación y mantenimiento de instalaciones, servicios comerciales, seguridad y apoyo a actividades administrativas.</p>
102-9	Cadena de suministro	#8 Crecimiento económico		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	#8 Crecimiento económico	<p>En 2018 entró en vigor la nueva Ley de contratos de sector público. Por ello, y entre otras novedades, se ha potenciado en la inclusión de condiciones medioambientales y sociales en nuestros pliegos.</p>	
102-11	Principio o enfoque de precaución	#13 Acción por el clima, #16 Paz, justicia e instituciones sólidas		
102-12	Iniciativas externas	#17 Alianza para lograr los objetivos	Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre otras.	
102-13	Afiliación a asociaciones	#17 Alianzas para lograr los objetivos 1.5. Nuestros grupos de interés		

ESTRATEGIA		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Presidenta del Consejo de Administración, Mensaje del consejero delegado				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Nuestro desempeño en 2021 y los retos en la década de la acción				
ÉTICA E INTEGRIDAD		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas				
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas				
GOBIERNO		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-18	Estructura de gobernanza	1.4. Organización de nuestra empresa	Las decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales son aprobadas por el Consejo. Destacan en 2021 las relacionadas con el Plan Estratégico y las fusiones por absorción de nuestras empresas filiales Canal de Comunicaciones e Hispanagua			
102-19	Delegación de autoridad	1.4. Organización de nuestra empresa	El consejo delega algunas decisiones en el Comité de Dirección			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.4. Organización de nuestra empresa	Comité de dirección			

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	1.5. Nuestros grupos de Interés; 2. Nuestro desempeño en 2021 y los retos en la década de la acción			
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.4. Organización de nuestra empresa			
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	1.4. Organización de nuestra empresa			
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	1.4. Organización de nuestra empresa	Los consejeros dominicales lo son en función de su cargo en las diferentes entidades accionistas (Comunidad de Madrid y ayuntamientos). Los nombramiento de consejeros independientes son propuestos por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. En todos los casos, es la Junta de Accionistas la que aprueba su nombramiento		
102-25	Conflictos de intereses			No existen.	No existen. Puede obtenerse más información en nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo que está en el apartado de accionistas de nuestra web.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	1.4. Organización de nuestra empresa			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		En 2021 se han realizado actividades para la formación de los consejeros		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		En 2021 se ha iniciado esta evaluación. En siguientes ejercicios se presentarán sus resultados		

102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Acerca de este informe		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1.4. Organización de nuestra empresa		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1.4. Organización de nuestra empresa	Los aspectos materiales se han revisado y actualizado en una nueva matriz de materialidad elaborada en 2021.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, Acerca de este informe		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, Acerca de este informe		
102-35	Políticas de remuneración	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas		Las remuneraciones de los empleados son establecidas por el Convenio Colectivo y aprobadas por la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid
102-36	Proceso para determinar la remuneración	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		No se hace	No se hace

102-38	Ratio de compensación total anual	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Las retribuciones y sus incrementos se regulan por parte de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad en función de lo establecido por las leyes de presupuestos anualmente.				
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Las retribuciones y sus incrementos se regulan por parte de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad en función de lo establecido por las leyes de presupuestos anualmente.				
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-40	Lista de grupos de interés	1.5. Nuestros grupos de interés					
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades					
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	1.5. Nuestros grupos de interés					
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos	1.5. Nuestros grupos de interés, #11 Ciudades y comunidades sostenibles					
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Acerca de este informe					

TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este informe				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Acerca de este informe				
102-47	Lista de temas materiales	Acerca de este informe				
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	Desde 2006 Canal de Isabel II ha realizado sus informes conforme al marco de informes de sostenibilidad de GRI			
102-50	Periodo objeto del informe		2021			
102-51	Fecha del último informe		2020			
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe	subd.estudiosyprogramas@canal.madrid			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe				
102-55	Índice de contenidos GRI	Este Anexo				
102-56	Verificación externa	Acerca de este informe	Verificado por AUREN auditores			

GR1 103 Enfoque de gestión 2016						
(Incluye todos los asuntos materiales: Asegurar la garantía de suministro, Garantizar la calidad del agua de consumo, Fortalecer la continuidad del servicio, Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética, Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid, Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario, Potenciar la transparencia, buen gobierno y compromiso social, Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales, Liderar la innovación y el desarrollo, Mantener la sostenibilidad y eficiencia en la gestión). Informado con los Estándares específicos del tema enumerados a continuación.						
		Capítulo	Respuestas Directas	Omisiones Identificadas	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión y observaciones
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2. Nuestro desempeño en 2021 y los retos en la década de la acción, Acerca de este informe				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1.3. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua, 1.4. Organización de nuestra empresa, 3. El Grupo Canal, #13, #11, #16, #5 y #10				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1.4.Organización de nuestra empresa, Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030				

GRI-200 Dimensión económica						
GRI 201 Desempeño económico 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	#15, #9, #17, #8	Uso eficiente de los recursos económicos. Adecuación del endeudamiento a la estrategia.	Interno		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	#6 Agua limpia y saneamiento, #13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático. Desarrollo de las energías renovables	Interno Mixto (interno y externo)	Las consecuencias se expresan en términos de mayor consumo energético en caso de sequía. No se cuantifican económicamente.	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	La contribución de la empresa al Plan de Pensiones está suspendida por ley.	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	3.5 Resultados económicos del Grupo Canal	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)		

GRI 202 Presencia en el mercado 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
202-1	Ratio salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	3. El Grupo Canal : Remuneraciones del Grupo Canal según país en euros	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno		
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno	La práctica totalidad de los directivos de Canal y del Grupo pertenecen a las comunidades locales de donde operamos.	
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	#8 Crecimiento económico	Uso eficiente de los recursos económicos.	Interno		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	#17 Alianzas para lograr los objetivos, #8 Crecimiento económico	Colaboración y dinamización de los municipios de la Sierra Norte	Externo		
			Compromiso con la sociedad			

GRI 204 Prácticas de adquisición 2016						
Capítulo			Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno		No de dispone de la cifra exacta. Canal contrata bajo la legislación de contratos del sector público y por tanto no puede primar el carácter local de los proveedores.
GRI 205 Anticorrupción 2016						
Capítulo			Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Buen Gobierno Corporativo	interno	Desde 2019 la Subdirección de Cumplimiento se encarga de este tipo de evaluaciones.	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas, #4 Educación de calidad	Buen Gobierno Corporativo	interno	Desde 2019 la Subdirección de Cumplimiento se encarga de este tipo de evaluaciones.	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Máxima transparencia en la gestión	Externos		

GRI: 206 Competencia desleal 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia				No aplica a Canal de Isabel II

GRI-300 Dimensión ambiental					
GRI 301 Materiales 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular.	Mixto (interno y externo)	Se aportan datos de reactivos y papel por ser de los consumos más significativos
301-2	Insumos reciclados	#6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables	Extensión del consumo de agua regenerada. Fomento de la economía circular.	Mixtos (interno y externo)	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	#6 Agua limpia y saneamiento, #12 Producción y consumo responsables	Extensión del consumo de agua regenerada. Fomento de la economía circular.	Mixtos (interno y externo)	
GRI 302 Energía 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
302-1	Consumo energético dentro de la organización	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	
302-2	Consumo energético fuera de la organización		No disponible		No se dispone de información

302-3	Intensidad energética	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	
302-4	Reducción del consumo energético	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	#7 Energía asequible y no contaminante	Desarrollo de las energías renovables	Mixto (interno y externo)	
GRI 303 Agua 2016					
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas
					Omissiones identificadas y motivo de la omisión
303-1	Extracción de agua por fuente	1.3.Nuestra actividad: el ciclo integral del agua: Abastecimiento: aducción, #12 Producción y consumo responsables	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes. Gestión eficaz de la demanda.	Interno Externo	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	1.3.Nuestra actividad: el ciclo integral del agua: Abastecimiento: aducción	Máxima eficiencia en el uso de los recursos existentes. Gestión eficaz de la demanda.	Interno Externo	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	1.3.Nuestra actividad: el ciclo integral del agua: Regeneración de aguas residuales depuradas para su reutilización, #6 Agua limpia y saneamiento	Extensión del consumo de agua regenerada	Mixto (interno y externo)	En 2021 hemos batido nuestro récord y se han reutilizado por primera vez más de 16 millones de metros cúbicos.

GRI 304 Biodiversidad 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	#15 Vida de ecosistemas terrestres			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	#15 Vida de ecosistemas terrestres			No son significativos
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	#15 Vida de ecosistemas terrestres			
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	#15 Vida de ecosistemas terrestres			

GRI 305 Emisiones 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		No se han producido en 2021. Toda la energía adquirida a terceros tenía certificados de garantía de origen renovable
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		Las emisiones de este tipo de gases son mínimas, aunque se incluyen el cálculo de nuestra huella de carbono. En 2021 solo han sido 246,36 t de CO ₂ eq.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	#13 Acción por el clima	Adaptación al cambio climático	Interno		

GRI 306 Efluentes y residuos 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	#12 Producción y consumo responsables	Eficiencia en la depuración	Interno		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular	Externo		
306-3	Derrames significativos	#12 Producción y consumo responsables				
306-4	Transporte de residuos peligrosos	#12 Producción y consumo responsables	Fomento de la economía circular (residuos)	Externo	Los residuos los gestionan y transportan empresas con los correspondientes permisos de gestor. El destino final prioritario es su reutilización.	No se transportan residuos a otros países
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	1.3.Nuestra actividad: el ciclo integral del agua: Saneamiento: depuración de aguas residuales	Eficiencia en la depuración Excelencia en el alcantarillado	Internos		

GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	#12 Producción y consumo responsables			
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omissiones identificadas y motivo de la omisión
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con la protección del medio ambiente, pero no se realizan evaluaciones. Si se hace un seguimiento de la actuación de los proveedores
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	#8 Crecimiento económico			El impacto más significativo es el transporte de los residuos, lodos de EDAR y fangos de ETAP así como la flota de vehículos propios y se tienen cuenta en el Alcance 3 del cálculo de nuestras emisiones de GEI

GRI-400 Dimensión social					
GRI 401 Empleo 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	#8 Trabajo decente, 3.4. Plantilla de las empresas del Grupo Canal	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	Desde que se aprobó el Primer Convenio Colectivo de Empresa no existen diferencias
401-3	Permiso parental	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	
GRI 402 Relación trabajador-empresa 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados.

GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Seguridad de los empleados	Interno	El 100% de la plantilla está representada
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	#3 Salud y bienestar,	Seguridad de los empleados	Interno	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	#3 Salud y bienestar,	Seguridad de los empleados	Interno	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	#3 Salud y bienestar, #5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Seguridad de los empleados	Interno	El convenio colectivo recoge explícitamente la representación de los empleados en todo lo relacionado con seguridad y salud laboral en la empresa

GRI 404 Formación y enseñanza 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	#4 Educación de calidad, 3.4.Plantilla de las empresas del Grupo Canal	Plantilla adaptada a la evolución de las necesidades	Interno	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	#4 Educación de calidad	Fomento de actividades directivas de los profesionales	Interno	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	#16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	El 100% de los empleados, de todas las categorías, recibe este tipo de evaluaciones
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	1.4 Organización de Nuestra Empresa, #5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	No existe diferencia alguna. El convenio colectivo de Canal y las leyes impiden todo tipo de diferencia a este respecto.

GRI 406 No discriminación 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	#5 Igualdad de oportunidades, #10 Reducción de desigualdades	Compromiso y sentido de pertenencia de la plantilla	Interno	No se han producido
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Nuestras condiciones de contratación impiden este tipo de prácticas.
GRI 408 Trabajo infantil 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo infantil. La legislación española y de los países en que operamos lo impide.

GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Canal es entidad firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo forzoso.	

GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	#6 Agua limpia y saneamiento	Refuerzo seguridad física de instalaciones	Interno	Todo el personal de seguridad, tal y como establece la normativa vigente, ha recibido formación en materia de derechos fundamentales del ciudadano.	

GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas				Canal y todas las empresas de su Grupo desarrollan sus actividades en ámbitos urbanos, donde no existen comunidades indígenas

GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos				No disponible, No se han realizado
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	#4 Educación de calidad		Horas de formación destinadas a derechos humanos y lucha contra la corrupción	
412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos"	#8 Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	En todos los contratos se incluyen cláusulas en relación con las prácticas laborales y sociales de las empresas contratistas.

GRI 413 Comunidades locales 2016							
			Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	#13	Acción por el clima	Compromiso con la sociedad	Externo	Todos los estudios de impacto medioambiental se someten a una fase de información publica en función de la legislación vigente en España	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales						No se han producido
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016							
			Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	#8	Crecimiento económico	Mayor eficiencia en los procesos internos	Interno	Todos los proveedores tienen que cumplir condiciones de este tipo, sobre todo a partir de la nueva legislación de contratos del sector público	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas						No se han detectado y no se han tomado medidas

GRI 415: Política pública 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos					No se realizan y están prohibidas por la ley.
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	#6 Agua limpia y saneamiento	Mejora calidad del agua en origen	Interno		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios				No se han producido	No se han producido
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016						
		Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios					No existen
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios					No se han producido
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing					No se han producido

GRI 418 Privacidad del cliente 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	#6 Agua limpia y saneamiento	Seguridad de las personas	Interno	No se han registrado
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016					
	Capítulo	Temas materiales identificados	Cobertura de los temas materiales	Respuestas Directas	Omisiones identificadas y motivo de la omisión
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico				No se han producido



www.canaldeisabelsegunda.es

Fecha de edición: 05/2022 - N.º de depósito legal: M-11862-2022