

Canal de Isabel II

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

NUESTRA MISIÓN

CUIDAMOS DE 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 de Madrid.

3. Liderar los retos del sector y los avances normativos.

4. Mantener, innovar y planificar nuestras infraestructuras y servicios adaptándolos 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

COMPROMISO

CERCANÍA

TRANSPARENCIA

EXCELENCIA

SOSTENIBILIDAD





ÍNDICE

CANAL DE ISABEL II EN 2023

MENSAJE DEL PRESIDENTE

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO
DE LA SOCIEDAD

01
NUESTRA EMPRESA

02
NUESTRO DESEMPEÑO EN 2023

03
EL GRUPO CANAL

04
ACERCA DE ESTE INFORME

CANAL DE ISABEL II EN 2023

27 enero

El municipio de **Alcorcón se incorpora al Plan Sanea** para renovar 12,8 kilómetros de su red de alcantarillado. Con dicha incorporación son ya 34 los municipios incorporados al plan.

16 febrero

El municipio de **Moralzarzal se incorpora al accionariado de Canal**. Es la primera incorporación que se produce desde la creación de la sociedad en el año 2012. A lo largo del año se incorporarán también **Villaconejos** (junio) y **Brunete** (al inicio de 2024), con lo que actualmente tenemos 114 municipios accionistas.

17 febrero

Comenzamos a prestar el servicio de telelectura de contadores a los primeros 50.000 puntos de suministro que pueden consultar en la Oficina Virtual de Canal, sus consumos en frecuencia diaria y horaria. Al concluir 2023 los clientes con este servicio superan los 360.000 y el objetivo es llegar a 1,65 millones de contadores en 2026.

23 febrero

Celebramos en la Fundación Canal el **Foro sobre Soluciones Sostenibles de Agua y Energía como apoyo a la economía circular**, organizado por Canal y la Red de Soluciones Sostenibles de Agua y Energía, de Naciones Unidas (**UNDESA**).

19 marzo

40ª Edición de la Carrera del Agua con casi **2.500 participantes**. La prueba se celebra para conmemorar el Día Mundial del Agua y en su recorrido se limita el uso de envases de plástico y el avituallamiento se hace con agua del grifo de Madrid.

21 mayo

Reabrimos el Parque Tercer Depósito en la Avenida de Filipinas de Madrid. El parque cuenta con más de 1.000 nuevos árboles, 55.000 metros cuadrados de zonas verdes y espacios pensados para el entretenimiento. La remodelación realizada ha tenido en cuenta las aportaciones realizadas por los vecinos del barrio de Chamberí e incluye un 40 % más de superficies arboladas.

22 mayo

El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid valida la adjudicación por 7,3 millones euros del contrato para la construcción **primera planta** de **hidrógeno verde producido a partir de agua regenerada** de España ubicada en la EDAR Arroyo Culebro Cuenca Media Alta (Pinto) y entrará en servicio en 2025. Este proyecto será financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea.

29 mayo

Comenzamos a prestar el **servicio de atención preferente, sin cita previa**, dirigido a aquellas **personas mayores de 65 años o personas con discapacidad** que necesiten realizar gestiones en nuestra oficina de atención al público.

1 junio

Celebramos nuestra **Junta General Ordinaria de Accionistas 2023** en la que se aprobaron las cuentas anuales, el estado de información no financiera, la gestión de los administradores de la sociedad y el reparto del dividendo complementario (11,28 millones), entre otros acuerdos.

1 junio

Nuestro consejo de administración adjudica por 27,7 millones el **contrato para la construcción 8 nuevas plantas fotovoltaicas**, con una potencia pico de 13.686 kilovatios incluidas en nuestro **Plan Solar**. La inversión será cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea.

24/25 junio

Jornadas de puertas abiertas de Canal: casi 500 ciudadanos pudieron conocer el funcionamiento de algunas infraestructuras como la presa de El Atazar, el Depósito Enterrado de la calle de Santa Engracia, el tanque de tormentas de Arroyofresno y la planta de tratamiento de lodos de Loeches.

8 julio

Firmamos un **convenio con las universidades Complutense y Politécnica de Madrid** para colaborar durante 4 años en la caracterización de las aguas y el control de los afloramientos de algas en las reservas de la Comunidad de Madrid.

17 julio

Anunciamos que durante el primer semestre de 2023 **hemos recibido a más de 800 representantes de una treintena de instituciones nacionales y extranjeras** en 55 visitas para conocer *in situ* cómo se gestiona el ciclo urbano del agua en la Comunidad de Madrid.

20 julio

Nuestro consejo de administración autoriza la **cesión gratuita de dos plantas potabilizadoras portátiles de emergencia** a la **asociación Unidos con Ucrania**. Las plantas, con capacidad de producir 30.000 litros de agua potable a la hora, servirán para paliar las dificultades para acceder al agua de miles de ucranianos afectados por la destrucción de la presa de Kajovka, al sur del país.

10 agosto

Los **resultados de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes** indican que al cierre del primer semestre de 2023 obtenemos un notable alto con una satisfacción global de **8,68 puntos** sobre 10.

21 agosto

Presentamos nuestras investigaciones sobre la mejora y monitorización de la calidad del agua mediante el uso de modelización matemática y en 3D en el **cuadragésimo congreso mundial de la Asociación Internacional de Ingeniería e Investigación Hidroambiental (IAHR)**, celebrado en Viena.

2/4 septiembre

Colaboramos con los Ayuntamientos de **Aldea del Fresno, Villa del Prado, Villamanta y Villamantilla**, entre otros, para **paliar los efectos de las lluvias torrenciales** asociadas a **una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA)** que afectó al suroeste de la Comunidad de Madrid. Suministramos agua mediante camiones cisterna, aportamos garrafas de agua potable y prestamos nuestra asistencia a los ayuntamientos para reparaciones de sus redes de abastecimiento.

7 septiembre

Don **Carlos Novillo Piris**, Consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid, es **nombrado nuevo presidente** del consejo de administración de Canal.

13 septiembre

Participamos en la ciudad francesa de Burdeos en **Efficient 2023**, el evento bienal de la International Water Association sobre **buenas prácticas de eficiencia** en la gestión del ciclo urbano del agua.

26 septiembre

En el marco de nuestro **Plan Solar**, concluimos las obras de nuestra **primera planta solar fotovoltaica flotante** en Torrelaguna. La instalación cuenta con un total de 3.770 módulos fotovoltaicos en una superficie de 11.680 metros cuadrados, ha supuesto una **inversión de 2,1 millones de euros** financiados con fondos europeos REACT-EU.

4 octubre

Celebramos en nuestras instalaciones la segunda reunión de seguimiento del **proyecto LIFE Rubies** para desarrollar e implementar en las ciudades de Lille (Francia) y Madrid, una herramienta de ayuda para la operación de sus sistemas de drenaje urbano y depuración basada en un Modelo de Control Predictivo.

9 octubre

Anunciamos nuestra colaboración en el **proyecto SeMAR**, coordinado por el Departamento de Enfermedades Infecciosas de la **Universidad de Gotemburgo** (Suecia) para medir la tasa de resistencia a los antibióticos de las bacterias presentes en las aguas residuales.

23 octubre

Nuestro **Laboratorio de Contadores** prorroga durante cuatro años más el acuerdo de colaboración que teníamos desde 2019 con el **Centro Español de Metrología (CEM)** para mejorar y desarrollar la actividad metrológica en el campo de los contadores y caudalímetros de agua.

2 noviembre

El **diario LA RAZÓN** nos otorga el **"Premio a la Gestión Sostenible, Inteligente y Eficaz del Recurso más Importante para la Vida de los Madrileños, el agua"**, en el marco de la tercera edición de sus Premios Sostenibilidad y Medio Ambiente.

17 noviembre

Se publica la resolución de la primera convocatoria de subvenciones en concurrencia competitiva para proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo del agua (**PERTE digitalización del ciclo del agua**) en la que se incluye nuestro **Proyecto demostrativo de digitalización del ciclo integral del agua urbana en la Cuenca del Alberche**, para 14 municipios y 36.622 habitantes. La financiación del PERTE es de 3,5 millones de los 5 millones de inversión prevista.

27 noviembre

La presidenta de la Comunidad de Madrid anuncia que **Canal ha impugnado ante el Tribunal Supremo el nuevo Plan Hidrológico de la Cuenca del Tajo** por cuestiones relacionadas, entre otras, con las autorizaciones administrativas previas para los trasvases entre embalses de la cuenca, con el régimen de los caudales ecológicos y con algunos aspectos relacionados con los vertidos de aguas residuales.

21 diciembre

Nuestro consejo de administración aprobó, entre otros asuntos relevantes, el reparto de un **dividendo a cuenta de 70,43 millones de euros** con cargo al ejercicio económico 2023; el inicio de la **modificación de la actual estructura tarifaria** hacia un **modelo más progresivo, que fomente la eficiencia y el ahorro de agua** y la adjudicación del contrato de la **primera fase de las obras de la nueva ETAP de Colmenar Viejo**, que con un importe de adjudicación cercano a los 150 millones de euros, es uno de los mayores contratos adjudicados por nuestra empresa en los últimos años.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Carlos Novillo Piris

Presidente del Consejo de Administración
de Canal de Isabel II
Consejero de Medio Ambiente, Agricultura
e Interior de la Comunidad de Madrid

MENSAJE DEL PRESIDENTE

A lo largo de 2023, Canal de Isabel II ha seguido acompañando 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.

Desde su creación, hace 173 años, la empresa pública **Canal de Isabel II ha logrado ser una de las compañías más reconocidas por los madrileños y uno de los modelos más exitosos de gestión de servicios supramunicipales de nuestro país**. Durante todos estos años, los madrileños han contribuido a construir un modelo de gestión pública eficaz para la gestión del agua urbana, reconocido internacionalmente.

El año 2023 ha sido un año difícil desde el punto de vista hidrológico. Estos doce meses han estado marcados por unas aportaciones alejadas de los valores medios de la serie histórica. **Los embalses recibieron un 28,3% menos de agua de lo que marca la media**: en total, 538,96 hectómetros cúbicos. También ha llovido menos en las presas que en Madrid capital, se recogieron unas precipitaciones de 605,6 litros por metro cuadrado, un 1,42 % menos que el valor medio según la serie histórica.

Es más, 2023 ha sido un año con una situación climatológica anómala. El paso de una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) por nuestro país en el mes de septiembre afectó con especial virulencia a la zona suroeste de la Comunidad de Madrid. A pesar de que algunos de los municipios más afectados por las lluvias torrenciales como Aldea del Fresno, Villamanta o Villa del Prado no cuentan con un convenio de distribución de agua con Canal, desde el primer momento se prestó la mayor atención posible para paliar el impacto de la ausencia de agua potable o su inadecuada calidad en dichos municipios. Además, la DANA también provoco graves daños en instalaciones de saneamiento de Canal ubicadas en 19 municipios, que supusieron un coste económico estimado en más de 2 millones de euros.

«Hemos demostrado que estamos preparados para garantizar el acceso al agua, incluso en situaciones inusualmente desfavorables».

Una vez más, hemos demostrado que estamos preparados para garantizar el acceso al agua, incluso en situaciones inusualmente desfavorables, ofreciendo un producto excelente, tanto en cantidad como en calidad.

Del mismo modo, hemos avanzado en los objetivos que como empresa teníamos planteados para 2023. Nuestra estrategia de ESG (Environmental, Social and Governance) para promover un comportamiento responsable desde el punto de vista ambiental y social es clara, y ha estado respaldada por una gobernanza sólida, que nos ha permitido aprovechar las fortalezas de nuestra empresa para hacer frente a los grandes desafíos globales, y a generar beneficios con impacto social.

Más aún en un contexto geopolítico como el actual, más complejo y económicamente más volátil e incierto, lo que no solo supone una carga adicional al esfuerzo que estamos realizando para cumplir los compromisos internacionales en materia medioambiental, sino que nos obliga a optimizar aún más nuestra demanda de materias primas y a ser más eficientes en el empleo de nuestros recursos, como el agua y la energía. De hecho, el incremento de los precios de la energía (gas y electricidad) ha supuesto para Canal en años anteriores un sobrecoste de más de 20 millones de euros.



[GRI 2-22]

No obstante, gracias a nuestra capacidad de anticipación y a nuestra apuesta por las energías renovables y el autoconsumo, **hemos continuado generando energía, hasta un total de 226,04 millones de kilovatios hora**. La energía producida equivale al 42,15 % de nuestro consumo total (536,30 GWh), una cifra menor a la de años anteriores debido a la limitada generación de las cogeneraciones y la baja hidraulicidad a lo largo del año 2023. Aun así, continuamos con el objetivo de llegar a producir, antes de 2030, el 100 % de la electricidad que consume la empresa.

Además, durante 2023 **hemos alcanzado un nivel de cumplimiento del 99,2 % de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2030**. En este sentido, hay que destacar el avance en dos grandes planes: 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. Gracias al arranque efectivo del Plan, los kilómetros renovados casi se han duplicado respecto a nuestra media histórica llegando a los 190 en 2022 y a los 257,5 en 2023.

Y el Plan SANEA, que nos va a permitir modernizar las infraestructuras de alcantarillado municipales de los pueblos y ciudades de la región. En los cinco años transcurridos desde el inicio del Plan SANEA hasta el cierre de 2023, un total de 34 ayuntamientos en los que viven 1,44 millones de habitantes de nuestra región se habían adherido al Plan. Esto supone que ya se han comprometido inversiones por un valor de 398 millones de euros, que permitirán realizar 611 actuaciones para renovar 306 kilómetros de redes municipales de alcantarillado.

En el ámbito del Plan Solar, cuyo objetivo es obtener energía renovable para autoconsumo eléctrico mediante la construcción de instalaciones fotovoltaicas en instalaciones de la empresa, hemos concluido las obras de nuestra primera planta solar fotovoltaica flotante en Torrelaguna. La instalación cuenta con un total de 3.770 módulos fotovoltaicos en una superficie de 11.680 metros cuadrados, y ha supuesto una inversión de 2,1 millones de euros financiados con fondos europeos REACT-EU. Además, **hemos adjudicado por 51,47 millones de euros contratos para la construcción 25 nuevas plantas fotovoltaicas, con una potencia pico de 34.815 kilovatios** incluidas en dicho Plan, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea.

Y continuamos con la construcción de la primera planta de hidrógeno verde producido a partir de agua regenerada de España ubicada en la EDAR Arroyo Culebro Cuenca Media Alta (Pinto) y que entrará en servicio en 2025. Este proyecto será financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea y constituirá un hito en el proceso de descarbonización de la Comunidad de Madrid.



«Durante 2023 hemos alcanzado un nivel de cumplimiento del 99,2 % de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2030».

Sin olvidar la importancia de nuestro Sistema Vigía, puesto en marcha en julio de 2020, y con el que hemos desarrollado y potenciado nuestra capacidad de análisis creando un nuevo laboratorio genómico, consolidando la existencia de una red de vigilancia permanente y **exportando nuestra experiencia a otros países como Perú al ser nuestro sistema reconocido por instituciones como la unión Europea y las Naciones Unidas**. Además, en 2023 hemos continuado con la implementación de este proyecto destacando las dos misiones formativas que se han realizado entre ambas empresas así como la participación conjunta en el Congreso Internacional GWOPA en Bonn (Alemania).



Canal de Isabel II sigue contribuyendo al fomento de la economía circular: a lo largo de 2023 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, **suministrando 15,63 millones de metros cúbicos de agua regenerada a los 26 municipios que contaban con este servicio** y en los que residen más de 5,30 millones de habitantes.

Y quiero destacar que nuestras tarifas permanecen congeladas desde 2015 mientras que el incremento acumulado del Índice de Precios al Consumo (IPC) entre el periodo del 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2023 ha sido del 21,3 % según el INE. Es más, nuestras tarifas para 2023 han sido un 25 % menores que las de la media de todas las comunidades autónomas españolas.

Canal de Isabel II ha seguido siendo un referente para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid como un agente muy activo en todo lo relacionado con los aspectos sociales. Durante el año 2023 **hemos bonificado un total de 63.001 contratos, el 4,78 % del total de los contratos domésticos de Canal con sus clientes**. Esto supone que 266.608 personas disfrutaban de nuestras tarifas sociales al cierre de 2023.

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 2023.

Reciban un cordial saludo.

[GRI 2-11]



MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

Mariano González Sáez

Consejero delegado de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

Canal de agua y vida



El agua es condición *sine qua non* para la vida. Aunque la vida sea, en realidad, polvo de estrellas, como explicó poéticamente Carl Sagan, su mantenimiento, evolución y progresiva complejidad, está asociada a este líquido que sacia y limpia.

Nuestra especie lleva unos 300.000 años poblando la Tierra, pero la gestión del agua es algo relativamente reciente. El primer sistema de alcantarillado lo encontramos en el valle del Indo, hace unos 5.000 años, y las conducciones mediante tubería hasta el domicilio se iniciaron a finales del siglo XIX.

Lo mismo sucede con la potabilización, un proceso que ya aparece reseñado en el año 4.000 a.C., pero que no se centralizó para toda una población hasta 1804 en Paisley, Escocia.

En los países desarrollados, el acceso al agua potable está tan normalizado que sorprende que existan conceptos como el estrés hídrico o la geopolítica asociada a este. Con muy raras excepciones, nadie muere literalmente de sed, pero sí por la contaminación de los caudales o los conflictos asociados con el acceso a los mismos.

Canal de Isabel II garantiza a los madrileños el acceso al agua, su calidad y su disponibilidad futura. El Informe de Sostenibilidad 2023 es más que la certificación de los objetivos cumplidos y las cifras difícilmente abarcables que, de alguna forma, tratan de definir nuestra labor. Es un documento público en el que aceptamos la responsabilidad de lo que hemos llevado a cabo y de los resultados obtenidos, teniendo como objetivo lo establecido en el Plan Estratégico 2018-2030.

En 2024 se cumplen 173 años de la creación del Canal de Isabel II, cuya finalidad original era satisfacer las necesidades de la población de la ciudad de Madrid; unas 200.000 personas.

Hoy, la labor que realizamos desborda ampliamente el escenario de 1851. Sólo en la Comunidad de Madrid atendemos a casi 7 millones de personas diseminadas por los 8.000 kilómetros cuadrados de la región. Cuidamos de 17.946 kilómetros de redes de abastecimiento, como si tendiésemos una tubería desde la Puerta del Sol hasta Melbourne, en Australia. Distribuimos unos 470 millones de metros cúbicos de agua para el consumo, lo que serían 200.000 piscinas olímpicas, aunque puede que sea más fácil imaginar que hemos proporcionado casi 15 litros para el consumo cada milésima de segundo del año, o un litro a todos los habitantes de la región en menos de 8 minutos.

La magnitud de las cifras, aunque resultan apabullantes, no cuenta la parte realmente importante del trabajo realizado. Esta la conforman los datos de calidad del producto ofrecido, la estabilidad y seguridad del suministro, el respeto al ciclo integral del agua, la protección ambiental de los acuíferos y la percepción que tienen los usuarios del servicio que han recibido. Es decir, las personas y la naturaleza o, con otros términos, los madrileños y el planeta.

2023 ha sido, sin lugar a duda, un año de grandes logros para Canal de Isabel II. Hemos llegado al 99,2 % en el cumplimiento de los objetivos que nos habíamos propuesto en el marco de nuestro Plan Estratégico 2018-2030, el nivel más alto desde su puesta en marcha.

GRI 2-22]

Todo esto lo hemos hecho a pesar de que ha sido un año extremadamente cálido y seco y de un contexto geopolítico crítico, con dos graves conflictos armados que contribuyen tanto a la inflación como a la incertidumbre, además de los desafíos crecientes provocados por el cambio climático y la dependencia energética.

En relación con la garantía del suministro, nuestra principal misión, el siglo y medio de experiencia y el conocimiento acumulado nos permiten afrontar condiciones, cada vez más frecuentes, de estrés hídrico. Algunas de las herramientas que hacen posible garantizarlo son la captación de recursos alternativos, las nuevas infraestructuras, el fomento y la concienciación del ahorro en el consumo, la extensión del suministro de agua regenerada y la digitalización aplicada a una mayor eficiencia en la gestión del recurso.

En este sentido, nuestro porcentaje de agua no registrada, es decir, las pérdidas aparentes más las pérdidas reales en 2023, nos consolida como uno de los más bajos de España. Esto nos ha permitido ahorrar el equivalente al consumo anual de 237.000 personas.

La protección del medio ambiente y la preservación de los ecosistemas terrestres y acuáticos forman parte del ADN de Canal. Cuidar de los ríos es cuidar el agua, nuestra materia prima y nuestro producto final. Tomamos, tratamos, distribuimos y, una parte de lo que llega de la red de saneamiento, se regenera y reutiliza para baldeo, riego de jardines o campos de golf, además de otros usos industriales. Otra parte se regenera para ser vertida a los cauces, mejorando la calidad de manera significativa del vertido. Hemos devuelto a los ríos de la Comunidad de Madrid más de 91.000 millones de litros con una calidad superior a la que estamos obligados por ley.

Además, a lo largo del año, hemos realizado labores de reforestación plantando más de 43.000 plantas, árboles y arbustos, con lo que hemos mejorado 465 hectáreas de terreno anejas a nuestras instalaciones.

Somos mucho más que una empresa prestadora de un servicio básico. Tenemos voluntad de liderazgo y queremos ser un referente mundial en este campo, lo que implica reutilización, autosuficiencia energética, una huella de carbono invisible y aprovechar al máximo de los residuos.

Así, nuestra planta de estruvita, la más grande de España, consiguió recuperar el año pasado 557 toneladas de fósforo del agua residual. Nuestra estación de servicio suministra combustible de origen renovable a más de una veintena de vehículos a través del biogás obtenido en las plantas depuradoras. También hemos iniciado las obras de la futura planta de hidrógeno verde, un complejo único y ejemplar que obtendrá toda la energía necesaria para su funcionamiento a partir de fuentes renovables que se originan en la propia instalación.

«Fieles al Plan Estratégico 2018-2030, nuestro objetivo al finalizar su vigencia es ser capaces de generar, con nuestros propios medios, el 100 % de la electricidad consumida».

Canal de Isabel II es responsable del ciclo urbano del agua en la Comunidad de Madrid y debe garantizar la seguridad del servicio y la continuidad del suministro puesto, que se trata de un recurso básico y esencial para la vida. Para lograrlo, es fundamental estar alineados con las normas internacionales y con las mejores prácticas comúnmente aceptadas, ya que algunas de nuestras instalaciones se consideran críticas. En el ámbito de la tecnología operacional, trabajamos para reforzar los sistemas de prevención, detección y establecer protocolos efectivos de respuesta frente a ciberataques.



«El resultado de nuestro trabajo se resume en el notable alto, un 8,73, con el que nos califican clientes y usuarios en la encuesta de satisfacción».

La comunicación constante y el sondeo periódico hacen de Canal de Isabel II una de las empresas más reconocidas y valoradas, nacional e internacionalmente, es decir, un verdadero referente para el sector.

Para conseguirlo, un 6% de la cifra de negocio se destinó en 2023 a proyectos de innovación y digitalización, como se puede constatar con el plan de telelectura, *Smart Water*, que llegará a toda la población, pero que ahora disfrutan más de 300.000 usuarios que disponen de información sobre sus consumos en tiempo real, así como alertas de posibles fugas e incidencias.

Además de cerebro, somos una compañía con alma. Más de 266.000 madrileños se han beneficiado de alguna de nuestras bonificaciones destinadas a personas en situación delicada que no tienen la capacidad de asumir el pago del servicio.

Nuestra situación financiera nos lo permite. El endeudamiento neto siguió reduciéndose el pasado año y la generación de caja del negocio ha permitido hacer frente a nuestros compromisos e incluso repartir dividendos.

Canal de Isabel II es la suministradora de agua a toda la Comunidad de Madrid, pero no es una empresa líquida, sino de palabra y obra. Cuando uno de nosotros forma parte de un equipo de 3.190 personas que tiene el encargo de seguir con una tarea iniciada en el siglo XIX, siente la responsabilidad histórica de estar a la altura y no defraudar, ni a los que servimos hoy, ni a los que sirvieron antes que nosotros.

El grado de autoexigencia es elevado y nuestro nuevo Código Ético y de Conducta implanta el 84,3 % de las mejores prácticas de buen gobierno propuestas por la CNMV. También ofrecemos a la sociedad madrileña un dividendo social, que supone más del 11% de nuestros ingresos para dedicarlo a nuestros grupos de interés relacionados con el medioambiente, la cultura y la cooperación al desarrollo, entre otros.

Esa sencilla y elegante molécula que define el agua ocupa unos 1.390 kilómetros cúbicos, aunque sólo el 2,5 % es dulce y, de esta, más del 90% está congelada en los casquetes polares, lo que nos deja apenas 3 kilómetros cúbicos de agua dulce en toda la Tierra. Que sea mucha o poca no depende del azar, sino de una gestión responsable y cuidadosa y de un consumo respetuoso y consciente. De la primera parte se encarga Canal; la segunda es responsabilidad de cada uno de nosotros.





01
NUESTRA EMPRESA

1. NUESTRA EMPRESA

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. es una empresa 100 % pública en cuyo accionariado actualmente están presentes la Comunidad de Madrid, a través del ente público Canal de Isabel II, y **114** 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 de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. (en adelante «Canal de Isabel II» o «Canal») se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en prácticamente toda la región madrileña; 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 ciudadanos.

La experiencia acumulada por Canal de Isabel II en más de 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 actualmente el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II** (en adelante, «Grupo Canal»).

En el año 2023, desde el **Grupo Canal** abastecíamos de agua a un total de **7,46 millones de personas** (7,16 en España y 0,30 en Iberoamérica), y dábamos empleo a 3.746 trabajadores, además de generar más de 5.500 empleos indirectos. Asimismo, en 2023 hemos suministrado 568,53 millones de metros cúbicos de agua (545,05 en España y 23,48 en Iberoamérica) y gestionábamos 40.269 kilómetros de redes de abastecimiento, de saneamiento y de agua regenerada. Al cierre del ejercicio contábamos con 1,83 millones de contratos de suministro (de los cuales el 83 % eran domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios (198), con un grado de cobertura del abastecimiento del 99,37 %.

[GRI 2-1]
[GRI 2-6]

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

A 31 de diciembre de 2023
(no incluye sociedades tenedoras de acciones)

Un mayor detalle sobre las empresas y las principales magnitudes de nuestro grupo empresarial al concluir el ejercicio 2023 puede consultarse en el apartado 3 de este informe: «El Grupo Canal».



ESPAÑA

Canal de Isabel II ● ●
www.canaldeisabelsegunda.es

Delegación de Canal en Cáceres ●
www.canaldeisabelsegunda.es

Aguas de Alcalá UTE ●
www.aguasdealcala.es

Canal Gestión Lanzarote ●
www.canalgestionlanzarote.es

GSS Venture ●
www.grupogss.com

Canal Extensia ●
www.canaldeisabelsegunda.es

COLOMBIA

Canal Extensia América ●
www.canalextensiamaerica.com

Amerika TI ●
www.amerikati.com

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA Dominicana ●
www.aaa.com.do

ECUADOR

Amagua ●
www.amagua.com

BRASIL

Fontes de Serra ●
www.fontesdaserra.com.br

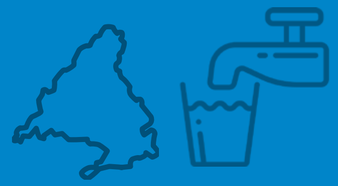
Emissão ●
www.emissao.com.br

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

1.1. PRINCIPALES MAGNITUDES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2023

6,63

MILLONES DE HABITANTES SERVIDOS EN ABASTECIMIENTO
(106.758 habitantes más que en 2022)



6,85

MILLONES DE HABITANTES SERVIDOS EN SANEAMIENTO
(109.467 habitantes más que en 2022)

489,68

HM³ DERIVADOS PARA EL CONSUMO
(3,82 hm³ menos que en 2022)



492,19

HM³ DEPURADOS EN EDAR
(10,75 hm³ más que en 2022)

15,63

HM³ DE AGUA REGENERADA PARA REUTILIZACIÓN
(1,42 hm³ menos que en 2022)



91,53

HM³ DE AGUA REGENERADA VERTIDA A CAUCE
(el 19,21 % de los vertidos totales a cauce en 2023)

17.946

KM DE REDES DE ABASTECIMIENTO
(132 km más que en 2022)



226,06

GWH DE ELECTRICIDAD GENERADOS
(49,19 GWh menos que en 2022)



881,47

MILLONES DE EUROS DE CIFRA DE NEGOCIOS
(4,66 millones menos que en 2022)



348,81

MILLONES DE EUROS DE INVERSIONES
(164,24 millones más que en 2022)

3.190

EMPLEADOS EN PLANTILLA
(138 empleados más que en 2022).



1.2. INFORMACIÓN TÉCNICA AL CIERRE DE 2023

ABASTECIMIENTO	
Número de embalses de titularidad de Canal	13
Capacidad de los embalses de Canal (hm^3)	943,51
Agua derivada para el consumo en los embalses y captaciones (hm^3)	489,79
Número de pozos de captación en situación operativa	78
Kilómetros de red (aducción y distribución)	17.946
Número de plantas de tratamiento de agua potable	14
Capacidad de tratamiento (hm^3 diarios)	4,55
Número de grandes depósitos reguladores	34
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm^3)	3,3
Número de depósitos menores	290
Número de grandes plantas elevadoras	22

SANEAMIENTO	
Kilómetros de redes de alcantarillado municipales gestionadas	15.171
Kilómetros de red de grandes colectores y emisarios	875
Número de laminadores y tanques de tormentas gestionados	73
Capacidad de los tanques de tormentas gestionados (hm^3)	1,42
Número de estaciones de bombeo de aguas residuales gestionadas (EBAR)	194
Número de estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas	155
Capacidad nominal de tratamiento (millones de habitantes equivalentes)	16,25
Agua tratada en las EDAR (hm^3)	492,19

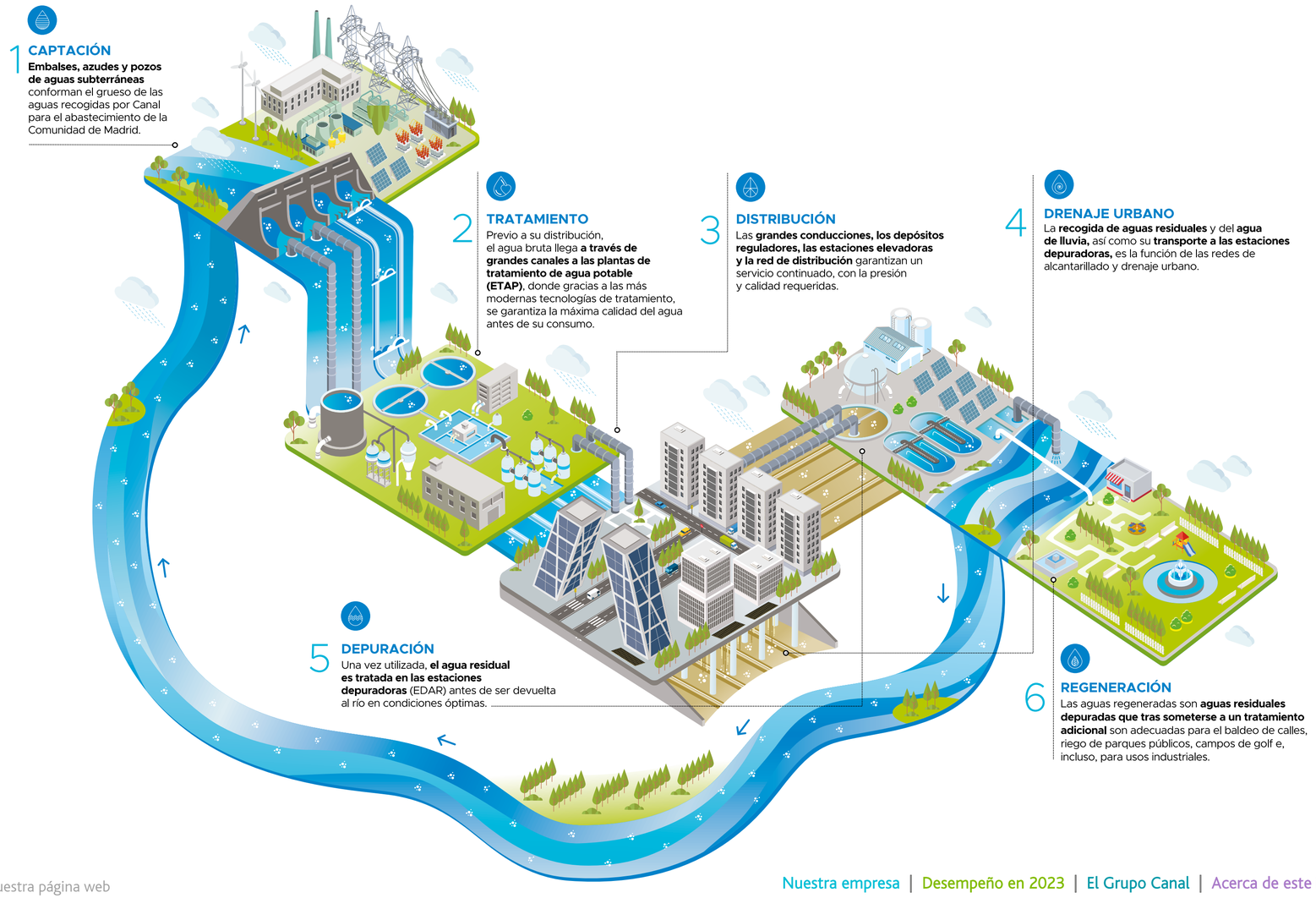
REUTILIZACIÓN	
Número de plantas de reutilización existentes	33
Kilómetros de red de agua regenerada	744
Depósitos de agua regenerada en servicio	64
Volumen de agua regenerada producida para reutilización (hm^3 anuales)	15,63
Municipios con servicios de reutilización con Canal	26
Campos de golf con convenios o contratos de reutilización con Canal	11
Empresas y organismos con servicio de reutilización	15
Volumen de agua regenerada vertida a cauce (hm^3 anuales)	91,53

CLIENTES Y POBLACIÓN SERVIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	
Número de contratos (millones)	1,59
Población abastecida (millones de habitantes)	6,63
Cobertura del abastecimiento (porcentaje de habitantes)	96,70 %
Municipios abastecidos por Canal de Isabel II	174
Población servida en gestión del alcantarillado (millones de habitantes)	5,87
Cobertura de la gestión de alcantarillado (porcentaje de habitantes)	85,50 %
Municipios gestionados en alcantarillado	137
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	6,85
Cobertura en depuración de aguas residuales (porcentaje de habitantes)	99,87 %
Municipios gestionados en depuración	178

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 el 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 pueden ser utilizadas 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.



[GRI 2-6]
[GRI 303-1]

Toda la información sobre el ciclo integral está disponible en nuestra página web

ABASTECIMIENTO: ADUCCIÓN (CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO)

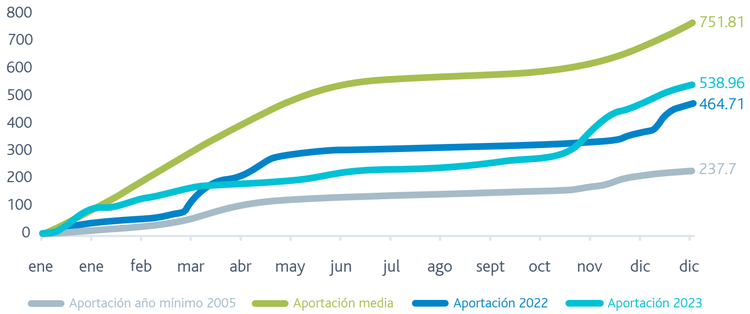


El sistema de abastecimiento de la Comunidad de Madrid se basa principalmente en la captación de las aguas superficiales aprovechando, mediante los **13 embalses** que gestionamos, las aportaciones de las cuencas del Lozoya, el Jarama-Sorbe, el Guadalix, el Manzanares, el Guadarrama-Aulencia y el Alberche. De ellos, en 2023 hemos captado el 77,31 % del agua que hemos suministrado a las redes.

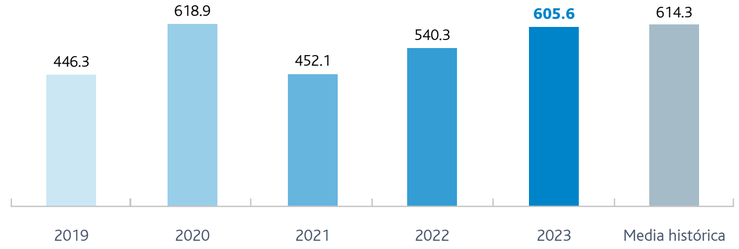
El agua que aportan los ríos a los embalses es muy variable en función de que el año sea húmedo, seco o medio. La media de aportación se sitúa en **751,81 millones de metros cúbicos anuales**, aunque se ha llegado en ocasiones a más de 1.756 millones de metros cúbicos (en el año 1941) o a 237,7 millones de metros cúbicos (en el año 2005). El año **2023 se ha caracterizado por ser seco**: se registró una aportación de **538,96 millones de metros cúbicos, un 28,3 % inferior a la media histórica**.

En cuanto a las lluvias registradas, en 2023 las precipitaciones registradas en las presas de los embalses de Canal han sido también algo inferiores a la media histórica (un 1,42 % menos).

APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES ACUMULADAS (millones de m³)



PRECIPITACIONES REGISTRADAS EN LOS EMBALSES DE CANAL (litros por m² anuales)



[GRI 303-3]

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**.

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. En 2023 su aportación ha sido especialmente relevante, con un total de 19,23 millones de metros cúbicos extraídos a lo largo del año.

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.

LOS 13 EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II

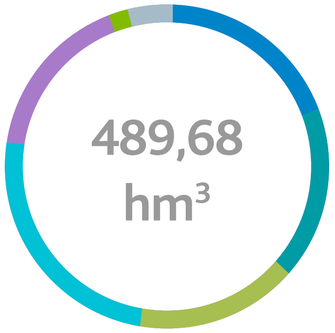
Embalses	Cuenca hidrográfica	Río	Capacidad de embalse (hm³)	Volumen embalsado al cierre de 2023 (hm³)	Volumen embalsado al cierre de 2023 (% sobre total)
Pinilla	Lozoya	Río Lozoya	38,05	25,05	65,83 %
Riosequillo		Río Lozoya	50,01	38,96	77,91 %
Puentes Viejas		Río Lozoya	52,99	38,22	72,12 %
El Villar		Río Lozoya	22,39	18,52	82,73 %
El Atazar		Río Lozoya	425,27	264,68	62,24 %
El Vado	Jarama	Río Jarama	55,68	30,07	54,00 %
Pedrezuela	Guadalix	Río Guadalix	40,89	34,22	83,68 %
Navacerrada	Manzanares	Río Samburiel	11,04	6,22	56,36 %
Manzanares el Real		Río Manzanares	91,24	71,87	78,77 %
Navalmedio	Guadarrama - Aulencia	Río Navalmedio	0,71	0,38	53,80 %
La Jarosa		Arroyo de La Jarosa	7,18	4,58	63,75 %
Valmayor		Río Aulencia	124,36	93,58	75,25 %
La Aceña	Cofio	Río de La Aceña	23,70	15,20	64,13 %
TOTALES			**943,51**	**641,55**	**68,00 %**

El volumen total de agua derivada para el consumo en 2023 ascendió a **489,68 millones de metros cúbicos**, prácticamente igual al promedio de los cinco años anteriores y un 0,77 % menor que en el año 2022.

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 2023, tenían una longitud de 224 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 2023



6,8 hm³
1,39 %
OTRAS CAPTACIONES SUPERFICIALES

84,4 hm³
17,24 %
TRASVASE EMBALSE DE PICADAS

123,5 hm³
25,22 %
RESTO DE EMBALSES DE CANAL

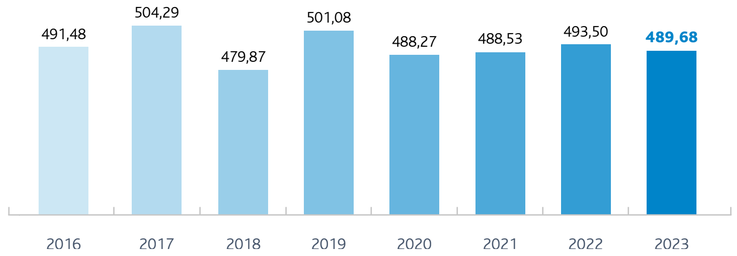
19,9 hm³
4,06 %
AGUAS SUBTERRÁNEAS

94,2 hm³
19,24 %
EMBALSE DE EL VADO

85,6 hm³
17,48 %
EMBALSE DE EL ATAZAR

75,3 hm³
15,38 %
EMBALSE DE VALMAYOR

AGUA DERIVADA PARA EL CONSUMO (millones de m³ anuales)





Más detalles sobre nuestros embalses y captaciones se pueden consultar en este enlace

Para más información sobre nuestras plantas de tratamiento, consulta este enlace

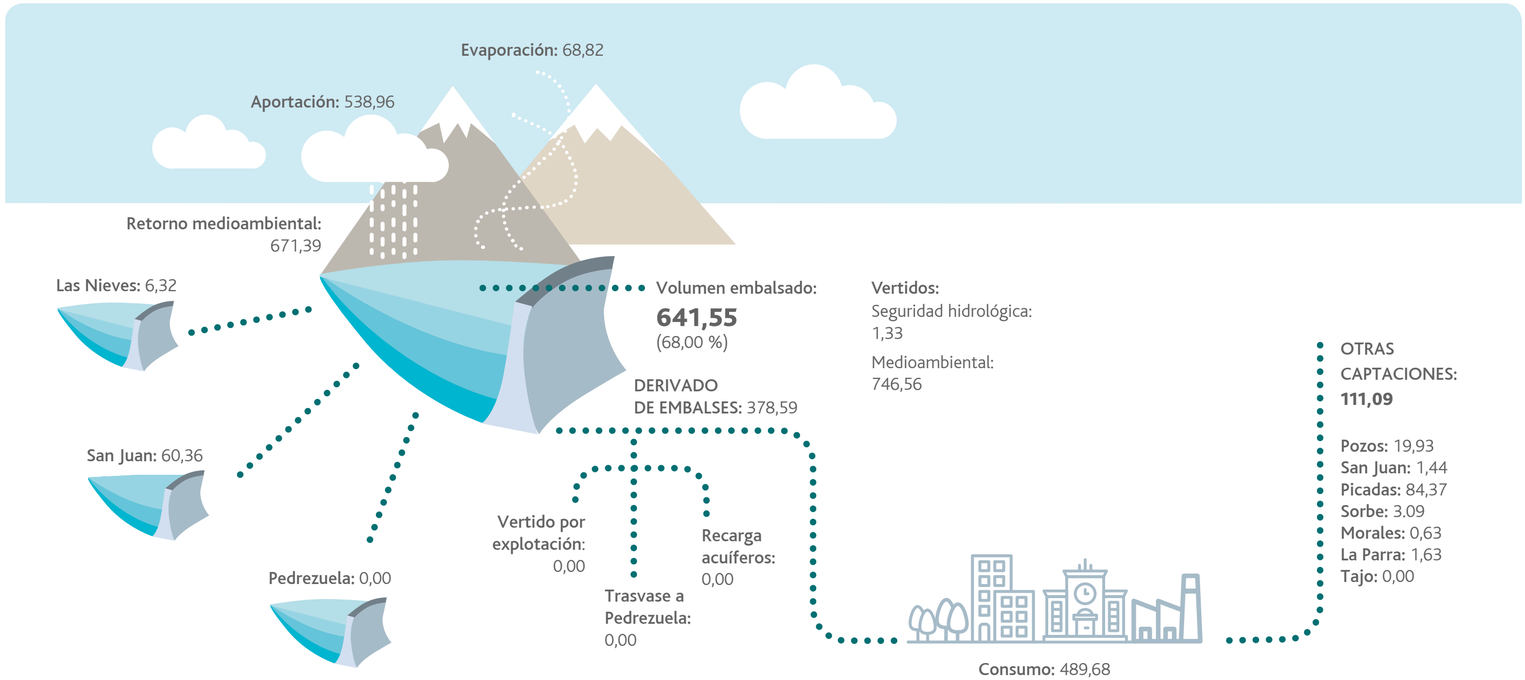
ABASTECIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

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 de distribución de agua potable gestionadas por Canal en el año 2023 alcanzaban una longitud total de **17.946 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 **3,26 millones de metros cúbicos**, además de otros 290 depósitos 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 2023 (millones de m³)



[GRI 303-3]

Si quieres conocer más detalles sobre la distribución, visita este enlace

SANEAMIENTO: ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO



La recogida de aguas residuales y del agua de lluvia y su transporte a las estaciones depuradoras es la función de las **redes de alcantarillado y drenaje urbano**. Actualmente, Canal realiza el mantenimiento de estas redes en **137 municipios**, recogiendo así las aguas residuales de **5,87 millones de habitantes**.

La longitud de las redes municipales de saneamiento gestionadas asciende en total a **15.171 kilómetros**. A su vez, Canal gestiona casi **875 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 **194 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 **73 instalaciones denominadas tanques de tormenta y laminadores**, que suman una capacidad total de 1,42 millones de metros cúbicos.

[GRI 303-2]

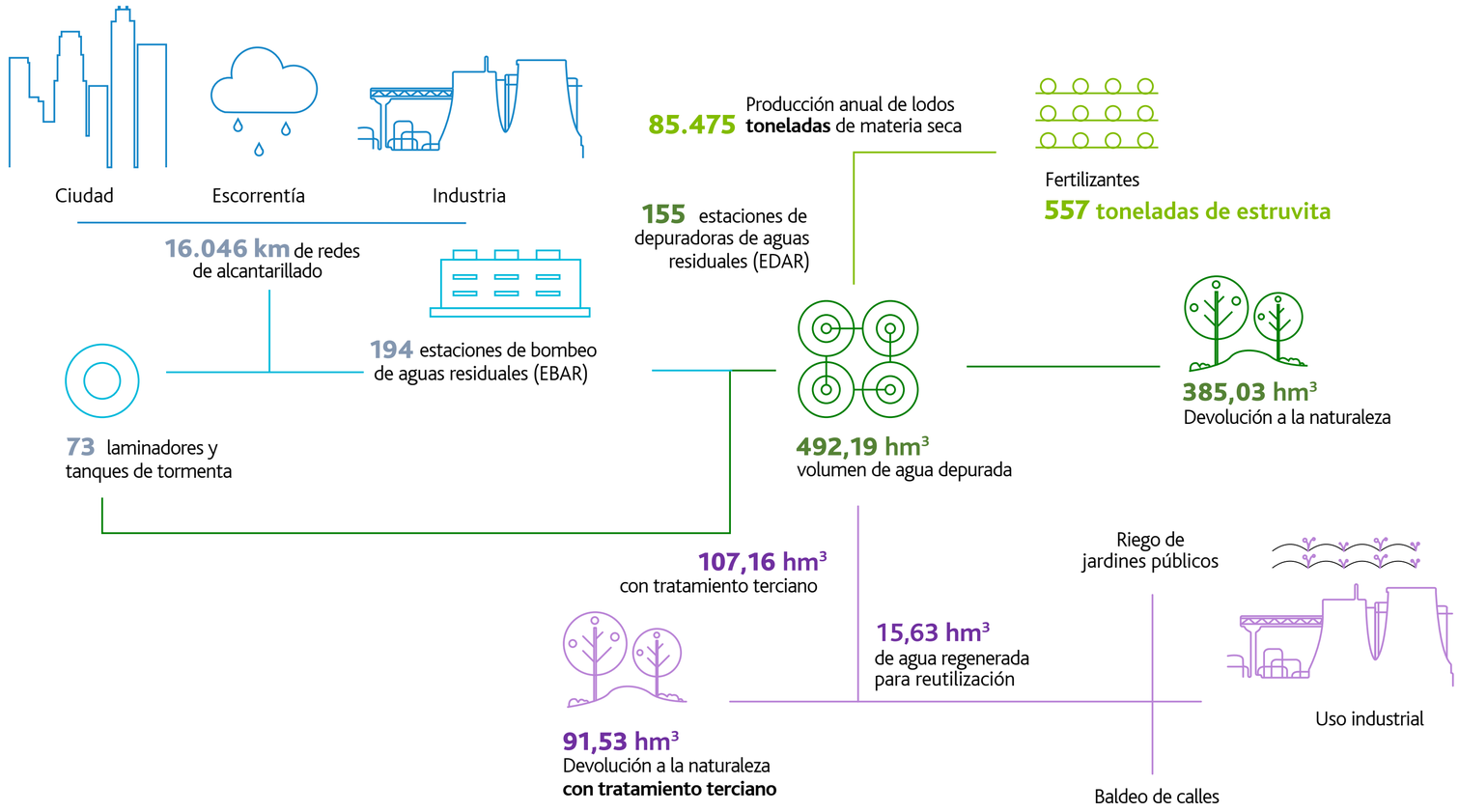
SANEAMIENTO: DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Tras recoger y transportar las aguas residuales mediante los sistemas de alcantarillado de los pueblos y ciudades, se depura antes de verterlas a los cauces naturales, bajo los estándares de calidad marcados por la Unión Europea y la legislación nacional, autonómica y local, o para su reutilización.

En Canal nos ocupamos de esta labor en 178 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid y en la localidad toledana de Ontígola (179 municipios en total) y disponemos de unas excelentes infraestructuras que permiten prestar un servicio continuo, de calidad, eficiente y muy tecnificado. En 2023, las 155 **estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)** gestionadas por Canal, cuya **capacidad nominal** de tratamiento es de **16,25 millones de habitantes equivalentes**, trataron y vertieron a cauce un total de **476,56 millones de metros cúbicos de aguas residuales** (**91,53** de ellos **con tratamiento terciario** para contribuir a la mejora de la calidad de los ríos) y consiguieron eliminar el 95,04 % de los sólidos en suspensión, el 97,66 % de la DBO_5, el 92,71 % de la DQO, el 91,14 % del fósforo y el 65,30 % del nitrógeno que contenían.

Además de las aguas depuradas vertidas a cauce, las EDAR de Canal en 2023 trataron otros **15,63 millones de metros cúbicos**, que fueron destinados a la reutilización.

ESQUEMA DEL SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2023



[GRI 303-2]
[GRI 306-1]

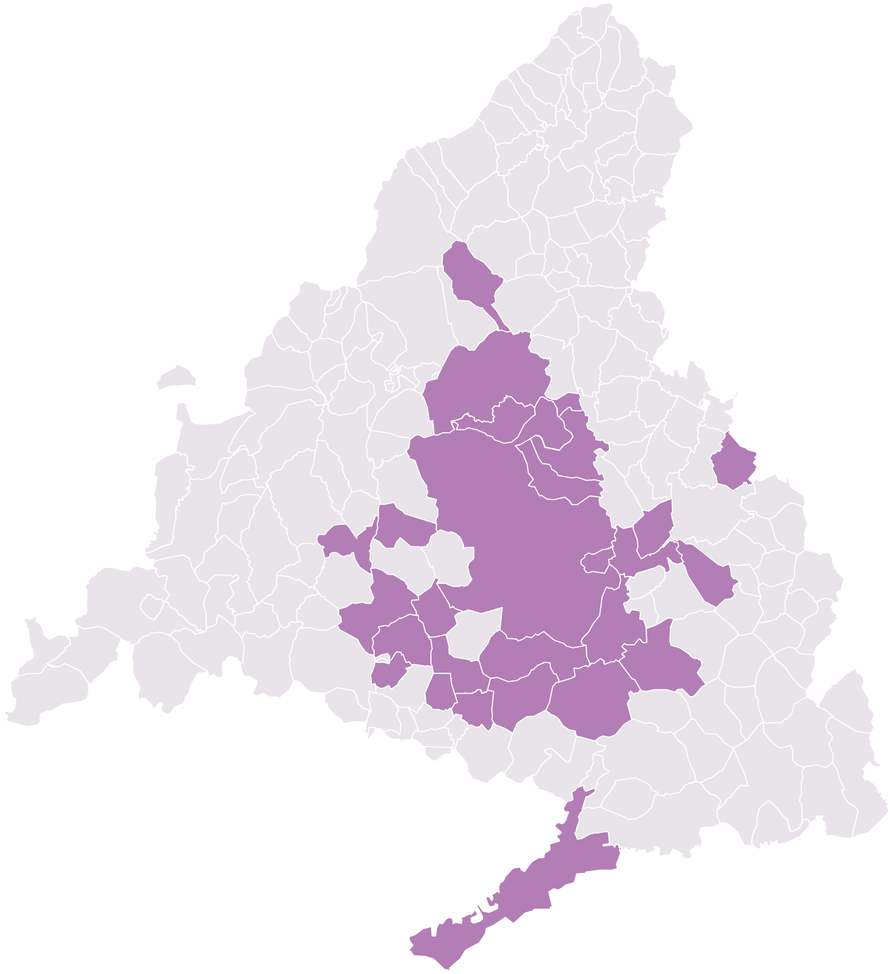
Tienes a tu disposición más detalles sobre la gestión del alcantarillado y la depuración en este enlace

REGENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DEPURADAS PARA SU REUTILIZACIÓN

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 2023, contábamos con **33 plantas** de producción de agua regenerada (tratamientos terciarios) con capacidad para producir **395.493 metros cúbicos** diarios y con **744 kilómetros** de redes de reutilización que suministraron **15,63 millones de metros cúbicos** de agua regenerada a los **26 municipios** que contaban con este servicio y en los que residen más de 5,3 millones de habitantes.

Con el agua regenerada producida por Canal se riegan actualmente **3.060 hectáreas**: en **462 zonas verdes municipales** de la región (2.042 hectáreas), en **11 campos de golf** con una superficie total de **789 hectáreas** y en 15 **empresas** y **entidades** que cuentan con el servicio de reutilización (229 hectáreas).



MUNICIPIOS CON SERVICIO DE REUTILIZACIÓN DE AGUA REGENERADA EN 2023

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

GRI 303-2]

Encontrarás más detalles sobre aguas residuales regeneradas en este enlace

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

Proveedores externos

Agua
Servicios
Electricidad
Infraestructuras
Maquinaria
Químicos y radioactivos
Material

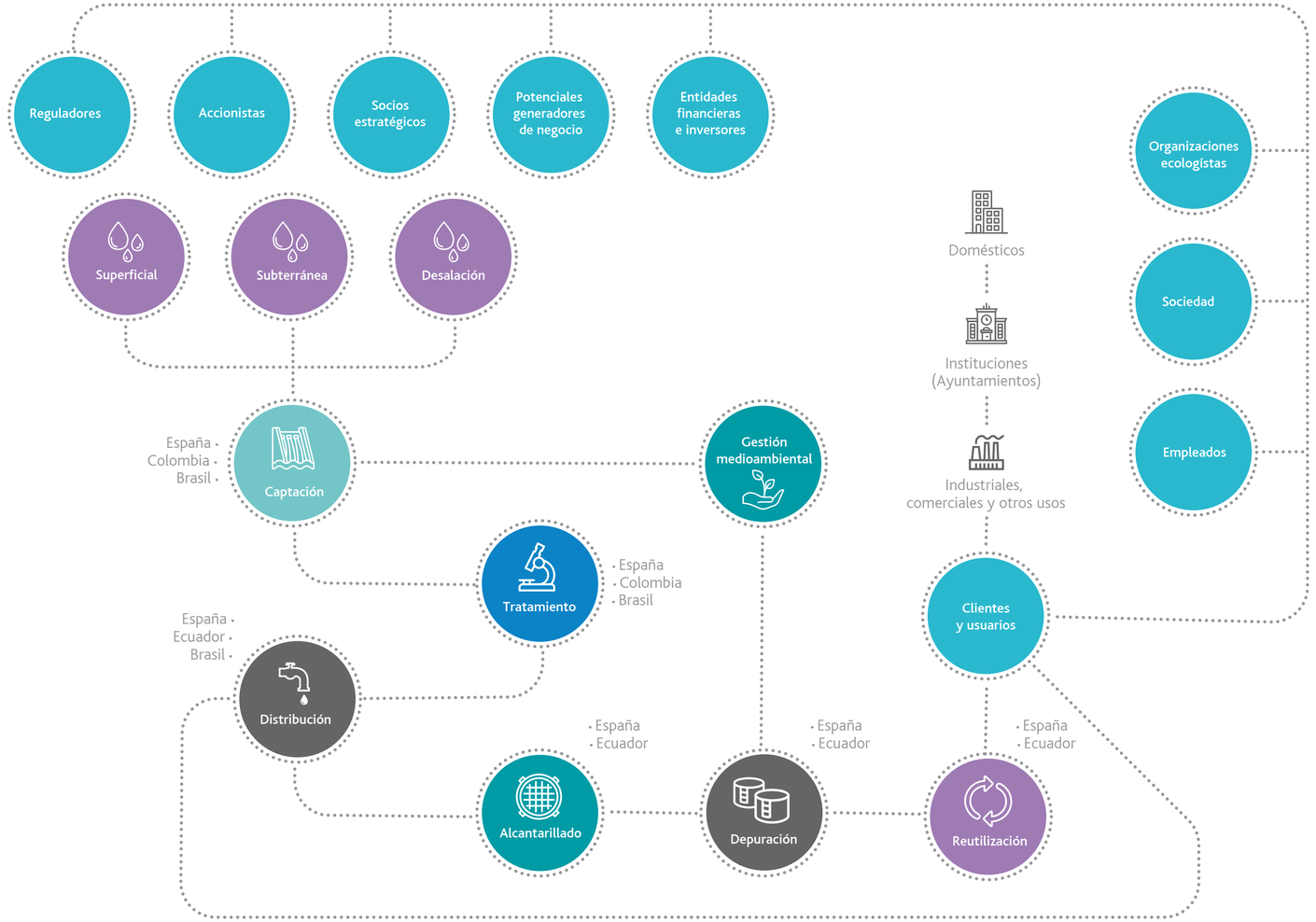
Proveedores internos

Empresas del grupo que actúan como proveedores estratégicos: Soluciones piloto y laboratorios de costes



Generación de energía
Limpieza urbana y gestión de residuos urbanos
Procesos de cobro y recaudo
Consultoría y asistencia técnica

España . Colombia . Ecuador . Brasil . República Dominicana



1.4. ORGANIZACIÓN DE NUESTRA EMPRESA

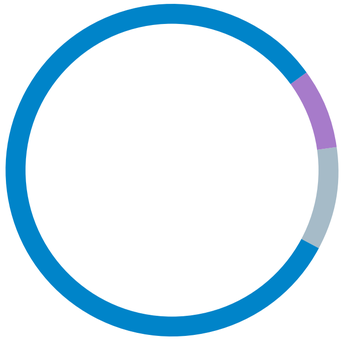
La estructura societaria y los órganos de gobierno de nuestra empresa responden a los requisitos derivados de su naturaleza jurídica como sociedad anónima desde su creación en junio de 2012.

ACCIONISTAS

El **capital social de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** está representado por **1.074.032.000 acciones** ordinarias de **un euro de valor nominal** cada una de ellas. 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 **primeros 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*[1] se abrió la posibilidad de incorporar nuevos ayuntamientos al accionariado, tal y como ha ocurrido recientemente con el municipio de Brunete[2], con lo que, en la actualidad, los municipios accionistas ascienden a 114, que sumaban en 2023 una población de **6.184.403 habitantes**, esto es, el **90,15 %** de la población de la Comunidad de Madrid.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL ACTUAL DE CANAL DE ISABEL II, SOCIEDAD ANÓNIMA, M.P.



82,32 %
COMUNIDAD DE MADRID
(a través del Ente Público Canal de Isabel II)

7,68 %
113 MUNICIPIOS de la Comunidad de Madrid

10,00 %
AYUNTAMIENTO DE MADRID

1. *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.*

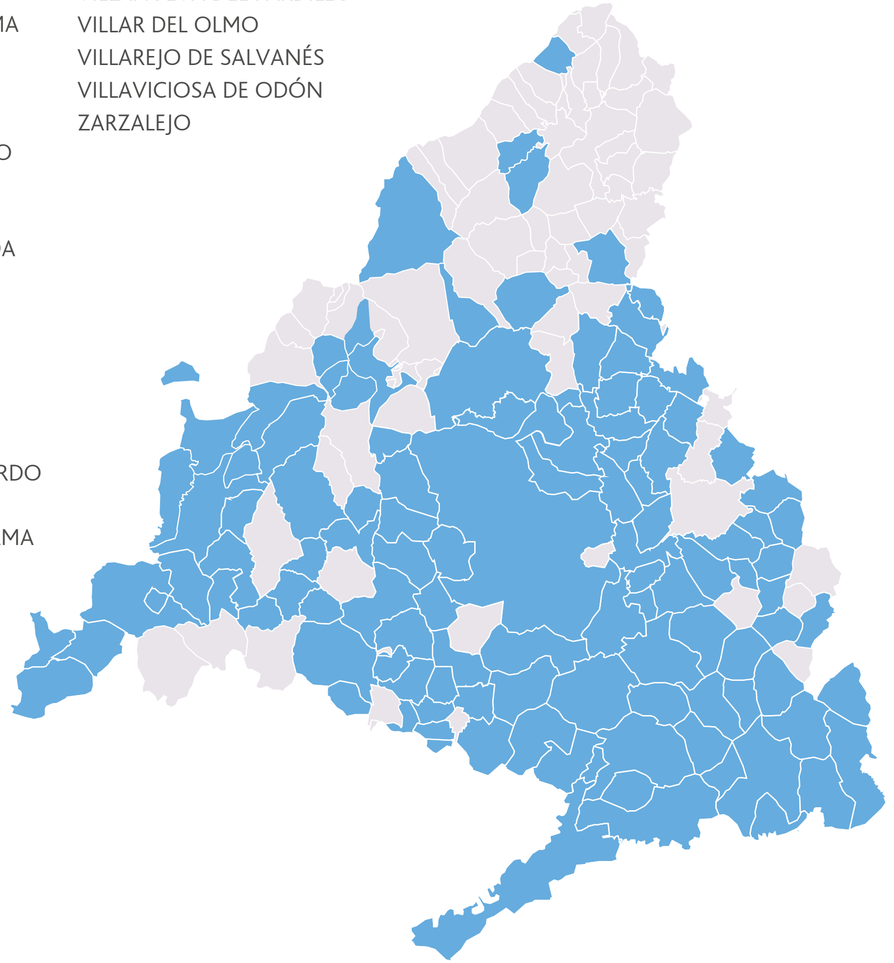
2. La incorporación al accionariado del municipio de Brunete fue autorizada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 21 de diciembre de 2023, y el convenio de adhesión se ha firmado durante el primer trimestre de 2024.



[GRI 2-1]

LOS 114 MUNICIPIOS ACCIONISTAS DE CANAL (17,68 % DEL CAPITAL SOCIAL)

AJALVIR
ALCOBENDAS
ALCORCÓN
ALGETE
ALPEDRETE
AMBITE
ANCHUELO
ARANJUEZ
ARGANDA DEL REY
ARROYOMOLINOS
BELMONTE DE TAJO
BOADILLA DEL MONTE
BREA DE TAJO
BRUNETE
CADALSO DE LOS VIDRIOS
CAMPO REAL
CARABAÑA
CASARRUBUELOS
CENICIENTOS
CHAPINERÍA
CHINCHÓN
CIEMPOZUELOS
COBEÑA
COLLADO MEDIANO
COLLADO VILLALBA
COLMENAR DE OREJA
COLMENAR DEL ARROYO
COLMENAR VIEJO
CORPA
CUBAS DE LA SAGRA
DAGANZO DE ARRIBA
EL ÁLAMO
EL ESCORIAL
EL MOLAR
ESTREMERA
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA
FRESNO DE TOROTE
FUENLABRADA
FUENTE EL SAZ DE JARAMA
FUENTIDUEÑA DE TAJO
GARGANTA DE LOS MONTES
GARGANTILLA DEL LOZOYA Y PINILLA DE B.
GETAFE
GRIÑÓN
GUADALIX DE LA SIERRA
HUMANES DE MADRID
LA ACEBEDA
LAS ROZAS DE MADRID
LOECHES
LOS SANTOS DE LA HUMOSA
MADRID
MAJADAHONDA
MECO
MEJORADA DEL CAMPO
MORALEJA DE ENMEDIO
MORALZARZAL
MORATA DE TAJUÑA
MÓSTOLES
NAVALCARNERO
NAVAS DEL REY
NUEVO BAZTÁN
PARACUELLOS DE JARAMA
PARLA
PELAYOS DE LA PRESA
PERALES DE TAJUÑA
PINTO
POZUELO DE ALARCÓN
QUIJORNA
RASCAFRÍA
RIBATEJADA
RIVAS-VACIAMADRID
ROBLEDO DE CHAVELA
ROZAS DE PUERTO REAL
SAN FERNANDO DE HENARES
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL
SAN MARTÍN DE LA VEGA
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
SANTA MARÍA DE LA ALAMEDA
SANTORCAZ
SERRANILLOS DEL VALLE
SEVILLA LA NUEVA
SOTO DEL REAL
TALAMANCA DE JARAMA
TIELMES
TITULCIA
TORREJÓN DE ARDOZ
TORREJÓN DE VELASCO
TORRELAGUNA
TORRELODONES
TORRES DE LA ALAMEDA
TRES CANTOS
VALDARACETE
VALDELAGUNA
VALDEMAQUEDA
VALDEMORILLO
VALDEMORO
VALDEOLMOS-ALALPARDO
VALDEPIÉLAGOS
VALDETORRES DE JARAMA
VALDILECHA
VALVERDE DE ALCALÁ
VELILLA DE S AN ANTONIO
VILLACONEJOS
VILLALBILLA
VILLAMANRIQUE DE TAJO
VILLAMANTILLA
VILLANUEVA DE LA CAÑADA
VILLANUEVA DE PERALES
VILLANUEVA DEL PARDILLO
VILLAR DEL OLMO
VILLAREJO DE SALVANÉS
VILLAVICIOSA DE ODÓN
ZARZALEJO



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA SOCIEDAD

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**. Su composición y funcionamiento están recogidos en los **Estatutos Sociales**, documento que plasma el conjunto de normas articuladas por las que se rige el funcionamiento corporativo de la Sociedad.

La Junta de Accionistas

Corresponde a la Junta de Accionistas, entre otras competencias legalmente atribuidas, **aprobar la gestión social**, **las cuentas, el Estado de Información No Financiera (EINF/Informe de sostenibilidad)** del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del **resultado de cada ejercicio**.

Desde la creación de la sociedad anónima Canal de Isabel II, en 2012, y hasta el año 2023 (incluyendo el dividendo a cuenta del ejercicio 2023), se han repartido un total de **1.534,73 millones de euros en dividendos**: 1.264,57 millones correspondieron a la Comunidad de Madrid, 153,47 al Ayuntamiento de Madrid y 116,68 a los restantes ayuntamientos accionistas de Canal. Ello supone el aporte de **44,18 euros por habitante en los municipios accionistas**.

En 2023 se celebraron dos juntas de accionistas, una ordinaria (el 1 de junio) y una extraordinaria (el 7 de septiembre). Los principales acuerdos adoptados fueron los siguientes:

- La **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 2022.

- La **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) y el Informe de Gestión Consolidado (incluye el Estado de Información No Financiera), correspondientes al ejercicio 2022.

- La **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 2022.

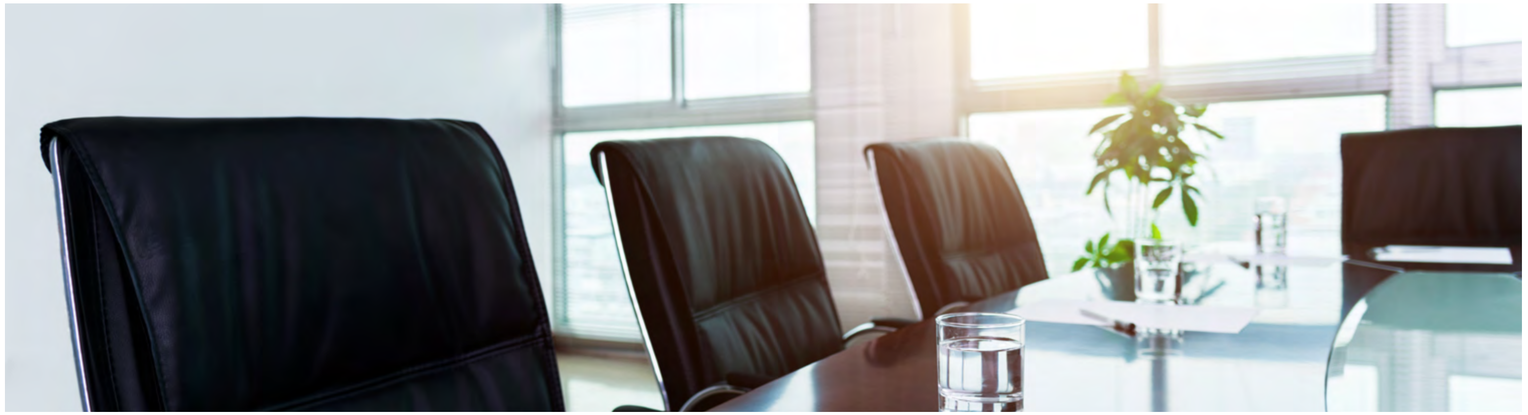
- La **aprobación de la gestión de los administradores** de la Sociedad.

- La **aprobación de la aplicación del Resultado** correspondiente al ejercicio 2022.

- El **nombramiento del auditor externo de cuentas de la Sociedad y su Grupo** para los ejercicios 2023, 2024 y 2025 (Ernst & Young, EY).

- La **ratificación del nombramiento y reelección** del ente público Canal de Isabel II como consejero dominical de la Sociedad por el plazo estatutario de cuatro años.

- El **nombramiento de dos consejeros dominicales** (D. Carlos Novillo Piris y D. Pablo Cristóbal Mayoral).



[GRI 2-9]
[GRI 2-12]
[GRI 2-14]

Puedes consultar nuestros Estatutos Sociales en este enlace

El Consejo de Administración y sus comisiones

La **Junta General de Accionistas** determina el número y nombra a los miembros del Consejo de Administración. Actualmente el Consejo está formado por **quince consejeros**, además de una secretaria no consejera.

No pueden ocupar cargos en la Sociedad y, en su caso, ejercerlos las personas declaradas incompatibles en la medida y las 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.

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 Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) debe servir de documento orientador de nuestra actividad.

Por ello, al concluir 2023 contábamos con **siete consejeros independientes** (el 47 % 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, Sociedad Anónima, M.P., el número de consejeros independientes debe representar, al menos, un tercio del total de los mismos.

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

Al concluir 2023, las **comisiones del Consejo de Administración** eran **tres**: la Comisión de **Auditoría**, la Comisión de **Nombramientos y Retribuciones** y la Comisión de **Sostenibilidad**, presididas y conformadas mayoritariamente por consejeros independientes tal y como establecen nuestros Estatutos Sociales.

Tanto el Consejo de Administración como sus comisiones cuentan con unos **reglamentos** que fijan, entre otros aspectos, su composición y funcionamiento. Además, las comisiones emiten un Informe Anual sobre su funcionamiento en el que se recogen las principales actividades llevadas a cabo por cada una de ellas a lo largo del ejercicio.



ESTRUCTURA ACTUAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



[GRI 2-10]
[GRI 2-15]

Puedes consultar los reglamentos del Consejo y de las comisiones y los informes anuales de las comisiones en este enlace

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMISIONES DURANTE 2023[3]

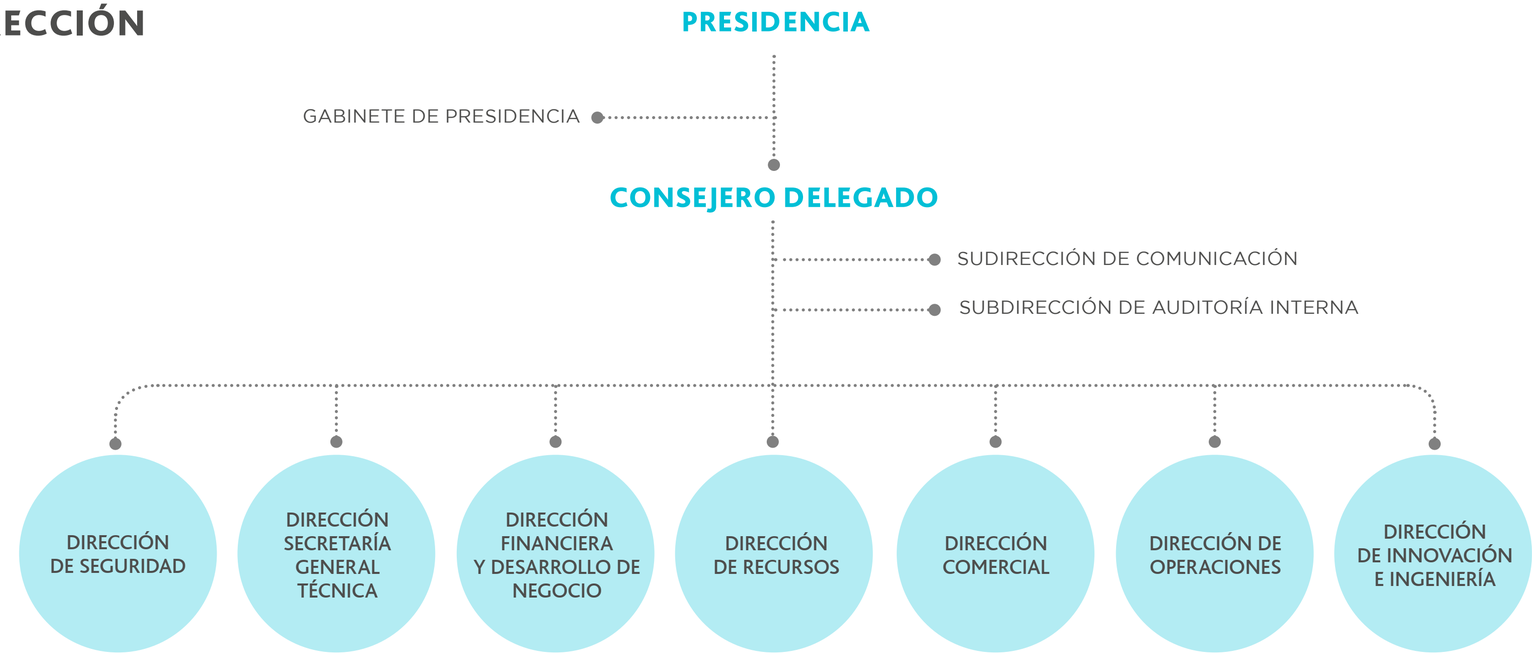
CONSEJEROS	TIPO	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN DE AUDITORÍA	COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD
Dª. PALOMA MARTÍN MARTÍN	Dominical Comunidad de Madrid	Presidenta del Consejo (hasta el 6 de julio de 2023)			
D. CARLOS NOVILLO PIRIS	Dominical Comunidad de Madrid	Presidente del Consejo (desde el 7 de septiembre de 2023)			
D. PASCUAL FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Ejecutivo	Vicepresidente del Consejo y Consejero Delegado (hasta el 23 de febrero de 2023)			
D. MARIANO GONZÁLEZ SÁEZ	Ejecutivo	Vicepresidente del Consejo y Consejero Delegado (desde el 23 de febrero de 2023)			
ENTE PÚBLICO CANAL DE ISABEL II representado por **D. PABLO JOSÉ RODRÍGUEZ SARDINERO**	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal (hasta el 28 de julio de 2023)			
ENTE PÚBLICO CANAL DE ISABEL II representado por **D. RAFAEL GARCÍA GONZALEZ**	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal (desde el 28 de julio de 2023)			
Dª. ISABEL AGUILERA NAVARRO	Independiente	Vocal			Vocal Comisión
Dª. CRISTINA APARICIO MAEZTU	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. FERNANDO ARLANDIS PÉREZ	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal (hasta el 6 de julio de 2023)	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. ANTONIO JAVIER CORDERO FERRERO	Independiente	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. PABLO CRISTÓBAL MAYORAL	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal (desde el 7 de septiembre de 2023)		Vocal Comisión	
D. JAIME GARCÍA-LEGAZ PONCE	Independiente	Vocal	Presidente Comisión		
D. GUILLERMO HITA TÉLLEZ	Dominical ayuntamientos	Vocal (hasta el 30 de noviembre de 2023)			
D. SALVADOR MARÍN HERNÁNDEZ	Independiente	Vocal	Vocal Comisión		Vocal Comisión
D. FRANCISCO MUÑOZ GARCÍA	Dominical ayuntamientos	Vocal			
Dª. ALICIA MUÑOZ LOMBARDÍA	Independiente	Vocal		Presidenta Comisión	
D. JAIME SÁNCHEZ GALLEGO	Externo-otros (hasta el 7 de septiembre de 2023) Independiente (desde el 7 de septiembre de 2023)	Vocal		Vocal Comisión	
D. JOSÉ IGNACIO TEJERINA ALFARO	Dominical Comunidad de Madrid	Vocal	Vocal Comisión	Vocal Comisión	
Dª. LOURDES VEGA FERNÁNDEZ	Independiente	Vocal		Vocal Comisión	Presidenta Comisión
Dª. MARIA DEL CARMEN TEJERA GIMENO		Secretaria, no consejera	Secretaria Comisión	Secretaria Comisión	Secretaria Comisión

3. La Junta General Extraordinaria de accionistas celebrada el 29 de febrero de 2024 nombro consejera dominical a **Doña Judith Piquet Flores**, Alcaldesa – Presidenta del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y Presidenta de la Federación Madrileña de Municipios (FMM).

El perfil profesional de los miembros de nuestro Consejo de Administración está disponible en este enlace

ORGANIZACIÓN Y ALTA DIRECCIÓN

Nuestra organización presenta una estructura compuesta de direcciones (7), subdirecciones (28) y áreas operativas (101). El organigrama vigente al cierre de 2023 a nivel de direcciones es el siguiente:



Canal cuenta con un **Comité de Dirección, presidido por el consejero delegado, que se reúne de forma periódica** y está actualmente formado por 10 miembros más: todos los **directores**, la subdirectora de Comunicación y el adjunto al consejero delegado.

El Comité de Dirección desempeña una **labor asesora y consultiva para el consejero delegado** sobre las **cuestiones relevantes** que afectan a la empresa en cualquier materia (análisis de información económica, estratégica, operativa, comercial y/o ambiental). Además, se ocupa de **coordinar las actividades de las diferentes direcciones**, subdirecciones y áreas de Canal nuestra empresa y **realiza un seguimiento periódico de los resultados** y desviaciones con respecto a los objetivos de la empresa. La agenda de los temas a tratar por el Comité la establece el consejero delegado y puede incluir también cualquier otro asunto sustancial que pueda ser propuesto por alguno de sus miembros.

Además del Comité de Dirección, Canal reúne periódicamente diferentes comités y grupos de trabajo compuestos por miembros de la dirección, como la **Comisión de Gestión del Abastecimiento**, el **Comité de Sistemas de Información**, el **Comité de Cumplimiento** o el **Grupo de Trabajo de Tarifas**.

[GRI 2-12]
[GRI 2-13]

Puedes consultar el detalle de nuestra nueva organización hasta el nivel de áreas en nuestro portal de transparencia en este enlace

Puedes consultar más información sobre nuestra organización y los miembros del Comité de Dirección de Canal de Isabel II en este enlace

APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CANAL

Entre los acuerdos más relevantes aprobados es 2023 por nuestro Consejo de Administración destaca en septiembre la aprobación de la **Política de Sostenibilidad** de Canal y su grupo empresarial.

La política aprobada parte desde la asunción de la importancia que deben tener los aspectos relacionado con la **responsabilidad social empresarial** en la gobernanza y la gestión de nuestra empresa para lograr ser el referente en materia de desarrollo sostenible de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid, así como en la gestión integral del agua a nivel global.

La política aprobada, que es aplicable a todas las sociedades que integran el Grupo Canal, tiene el fin de lograr nuestra implicación activa y voluntaria en la mejora de nuestro entorno, mediante la integración de las inquietudes éticas, sociales, medioambientales, de buen gobierno y de derechos humanos. De este modo, los **principios** seguidos en la política son los siguientes:

1. Uso racional del agua, con el fin de garantizar un suministro seguro y de calidad.

2. Protección de las masas de agua y de la biodiversidad, depurando las aguas residuales urbanas adecuadamente, para devolverlas a los ríos en condiciones óptimas.

3. Operación sostenible y apuesta por la economía circular, apostando decididamente por la reducción del consumo energético y por el reciclado y la reutilización del agua.

4. Cambio climático y energías limpias, para contribuir a la descarbonización de la economía mitigando nuestras emisiones y adaptándonos para hacer frente a los fenómenos meteorológicos extremos. De especial relevancia es la generación de energía renovable de forma sinérgica con nuestra gestión del ciclo integral del agua.

5. Alianzas con otras entidades y apoyo a sus iniciativas sociales y medioambientales, estando presentes en los foros y asociaciones nacionales e internacionales más relevantes. Como participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nuestro objetivo es avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de dicha institución.

6. Buen gobierno corporativo, ética y transparencia de la gestión, implantando las mejores prácticas y recomendaciones de buen gobierno disponibles.

7. Relaciones con nuestros grupos de interés, situando a nuestros clientes y usuarios en el centro de nuestra gestión y potenciando las tarifas sociales. Asimismo, apoyamos a nuestros profesionales (atrayendo, reteniendo y potenciando su talento) e integramos laboralmente a personas con discapacidad. Por último, mantenemos unas relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo con nuestros proveedores y colaboradores, configurando la sostenibilidad como un principio fundamental en nuestra cadena de valor.

8. Apoyo a entidades locales, fortaleciendo la participación de estas en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento. De este modo, se contribuye a su desarrollo y a la cohesión y al equilibrio territoriales.

9. Cultura y mecenazgo, promoviendo las actividades educativas y culturales, principalmente, a través de nuestra Fundación. Asimismo, es nuestro compromiso abrir al público algunas de nuestras instalaciones para la realización de actividades deportivas, culturales, sociales y medioambientales.

10. Innovación y conocimiento sectorial, proporcionando los recursos necesarios en materia de desarrollo tecnológico e innovación, para situarnos y mantenernos entre los líderes de nuestro sector.



[GRI 2-14]
[GRI 2-22]
[GRI 2-23]

El texto completo de nuestra Política de Sostenibilidad está disponible en este enlace

1.5. NUESTRA ESTRATEGIA

EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 DE CANAL

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

Durante 2016 y 2017, Canal de Isabel II realizó un proceso de reflexión estratégica que concluyó en marzo de 2018 con el arranque de nuestro **Plan Estratégico 2018-2030**. El objetivo principal del proceso de reflexión estratégica consistió en definir dónde queríamos posicionarnos en el futuro, cuáles serán nuestros objetivos a largo plazo y plantear las estrategias necesarias para lograrlos, afrontando los retos de modernización y sostenibilidad de la compañía, manteniendo e impulsando los niveles tecnológicos y de excelencia en el servicio. El proceso se realizó a través de la participación y colaboración de todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Fruto de dicho proceso de reflexión, el 1 de enero de 2018 se inició la implantación de nuestro Plan Estratégico, que se articula a través de 10 líneas estratégicas que son las siguientes:

1. Asegurar la garantía del suministro

Mantener el nivel de garantía de suministro actual en los escenarios previsibles de cambio climático y con un aumento de población sostenido equivalente a la media de los últimos 15 años

2. Garantizar la calidad del agua de consumo

Garantizar la calidad del agua desde su origen, preservando nuestras fuentes de suministro, hasta el punto de consumo.

3. Fortalecer la continuidad del servicio

Asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallos que afecten a las redes, a la calidad del agua suministrada o a los sistemas de información de Canal

4. Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

Fomentar la economía circular y el desarrollo sostenible, abordando los retos asociados al cambio climático mediante los planes de adaptación y mitigación correspondientes.

5. Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

Promover la gestión integral de Canal en la totalidad de los municipios, consolidando el modelo más eficiente de gestión supramunicipal.

6. Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

Maximizar la «experiencia cliente» en todos los contactos con nuestros usuarios, mejorando la eficiencia en los procesos comerciales y operacionales.

7. Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad

Garantizar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad como empresa pública que presta un servicio básico esencial.

8. Fomentar el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales

Apoyar a nuestros profesionales atrayendo, reteniendo y fomentando el talento y el conocimiento, para ser la mejor empresa donde desarrollar una carrera profesional en nuestro sector.

9. Liderar la innovación y el desarrollo

Innovar en nuestras actuaciones para ser referencia de nuestro sector y desarrollar las tectonologías y servicios que demanden nuestros clientes en el futuro.

Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

Realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente, asegurando el adecuado equilibrio económico y social

[GRI 2-23]

Cada una de las 10 líneas estratégicas se articula en planes estratégicos que en el año 2023 eran 50, y entre ellos destacan los 10 planes estrella (uno por línea).

Cada uno de los planes estratégicos cuenta con objetivos anuales medibles y con uno o varios indicadores para su seguimiento. Los resultados de dicho seguimiento son publicados trimestral y anualmente en nuestra página web, en el apartado destinado al Plan Estratégico. Además, tanto el Comité de Dirección como el Consejo de Administración son informados anualmente del detalle del cumplimiento de cada uno de dichos objetivos.

El grado de cumplimiento de los objetivos de las líneas y los planes estratégicos tiene anualmente su reflejo en la retribución variable que perciben el consejero delegado, los directivos, el personal de apoyo a dirección y los titulados superiores de Canal.

LE 1 _ Asegurar la garantía de suministro	
PE 1	Plan para mantener el nivel de abastecimiento
P.Est.1	Plan-25: reducir en un 25 % el volumen de agua derivada para consumo por habitante
PE 1.1	Plan para asegurar la máxima eficiencia de los recursos existentes
PE 1.2	Plan para extender y fomentar el uso de agua regenerada
PE 1.3	Plan para asegurar y fomentar una gestión eficaz de la demanda

LE 2 _ Garantizar la calidad del agua de consumo	
PE 2	Plan para preservar la calidad del agua en la red de distribución
P.Est.2 / PE 2.4	Plan Red / Plan para mejorar el mantenimiento preventivo en la red de abastecimiento
PE 2.1	Plan para mejorar la calidad del agua en origen
PE 2.2	Plan para potenciar el uso de nuevas tecnologías de tratamiento
PE 2.3	Plan de seguridad de la información

LE 3 _ Fortalecer la continuidad del servicio	
PE 3 P.Est.3 /	Plan 365 días de continuidad del servicio / Plan de resiliencia de suministro a municipios
PE 3.1	Plan de seguridad física de las infraestructuras
PE 3.2	Plan de seguridad del personal
PE 3.3	Plan para mejorar el proceso de operación de la red

LE 4 _ Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética	
PE 4	Plan para abordar los retos asociados al cambio climático
P.Est. 4	PLAN 0,0 kWh: Alcanzar una generación eléctrica del 100 % de nuestro consumo
PE 4.1	Plan de excelencia en depuración
PE 4.2	Plan de eficiencia energética y desarrollo sostenible
PE 4.3	Plan de fomento de la economía circular
PE 4.4	Plan para desarrollo de las energías limpias

LE 5 _ Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid	
PE 5	Plan de consolidación del modelo de gestión municipal
P.Est.5	PLAN SANEA: 100 % de las redes de saneamiento adecuadas a los planes directores
PE 5.1	Plan de acercamiento a ayuntamientos y urbanizaciones
PE 5.2	Plan de excelencia en el alcantarillado

LE 6 _ Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario	
PE 6	Plan de acercamiento a los usuarios
P.Est. 6	Plan de soluciones digitales: la factura electrónica
PE 6.1	Plan para fomentar y desarrollar la cultura de «experiencia cliente»
PE 6.2	Plan para analizar la Voz del Cliente
PE 6.3	Plan Smart-Region: instalación de contadores inteligentes y nuevos sistemas de facturación

LE 7 _ Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad	
PE 7	Plan para garantizar una gestión transparente
P.Est. 7	Plan para potenciar la inversión en RSC
PE 7.1	Plan estratégico de buen gobierno
PE 7.2	Plan para potenciar la transparencia y reforzar las relaciones con los grupos de interés
PE 7.3	Plan estratégico de compromiso con la sociedad

LE 8 _ Fomentar el talento, compromiso y salud de nuestros profesionales	
PE 8 / PE 8.2	Plan de gestión de plantilla / Plan para asegurar una plantilla adaptada a las necesidades y con los profesionales más adecuados
P.Est. 8	Plan de Igualdad
PE 8.1	Plan para incrementar el compromiso y sentido de pertenencia de los empleados
PE 8.3	Plan para desarrollar y promover el desarrollo profesional sostenible de la estructura de Canal
PE 8.4	Plan de aseguramiento de entornos seguros para todos los empleados

LE 9 _ Liderar la innovación y el desarrollo	
PE 9	Plan de desarrollo de las tecnologías y servicios del futuro
P.Est. 9 PE 9.1	Plan Innova 100 / Plan de soporte innovador a la estrategia
PE 9.2	Plan de innovación y desarrollo interno
PE 9.3	Plan de transformación digital de Canal de Isabel II (Canal 4.0)
PE 9.4	Plan de posicionamiento como empresa innovadora

LE 10 _ Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión	
PE 10	Plan para realizar una gestión pública rigurosa, eficiente y transparente
P.Est. 10	Plan para agilizar los procesos de contratación
PE 10.1	Plan para asegurar el uso eficiente de los recursos económicos
PE 10.2	Plan de adecuación progresiva del nivel de endeudamiento a la estrategia de desarrollo
PE 10.3	Plan para mejorar la eficiencia de los procesos

[GRI 2-19]
[GRI 2-20]

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030

El Plan Estratégico 2018-2030 es una herramienta viva y necesariamente flexible, palanca de la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa. Gracias al carácter participativo del mismo desde su diseño y creación, así como a la mejora constante a la que está abierto, dispone de un sistema de seguimiento y control de los resultados trimestrales, así como de un proceso continuo de revisión estratégica, que implica a toda nuestra organización.

La implantación de nuestro Plan Estratégico está suponiendo 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 los planes, además de apoyar la toma de decisiones.

En el ejercicio 2023 **los objetivos del nuestro Plan Estratégico 2018-2030 se han cumplido en un 99,2 %**, el valor anual más alto alcanzado desde el arranque del Plan en enero de 2018.

En 2023, por encargo de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración se ha iniciado el proceso para la elaboración del **Plan de Sostenibilidad de Canal** en el que se recogerán las acciones concretas para desarrollar los **10 principios y ámbitos de actuación** en que se articula nuestra **Política de Sostenibilidad** aprobada en 2023.

PLAN ESTRATÉGICO 2018·2030

CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN

AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
90,0%	98,3%	99,2%



[GRI 2-12]
[GRI 2-14]
[GRI 2-24]
[GRI 3-3]

Puedes consultar toda la información adicional sobre el Plan Estratégico 2018-2030 en el siguiente enlace de nuestra página web

1.6. 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 siguientes:

- Los **organismos reguladores**: la Unión Europea, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ministerio de Sanidad.

- El **Gobierno de la Comunidad de Madrid, la Asamblea de la Comunidad de Madrid** y los cuatro grupos parlamentarios en ella representados (Más Madrid, Partido Popular, Partido Socialista de Madrid-PSOE y VOX).

- **Nuestros accionistas**: la Comunidad de Madrid y los 114 ayuntamientos que actualmente 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.

- Nuestros **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, como la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA), la asociación europea de nuestro sector (EurEau - *European Federation of Water Services*) o la *International Water Association* (IWA), entre otras.

- La **sociedad en general**, con especial interés en determinados sectores y agentes de esta, como son:

  • La comunidad escolar (docentes y alumnos), con la 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 carácter social (las ONG, fundaciones y entidades con las que colaboramos).

[GRI 2-23]

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

- Con los **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 encuestas de satisfacción de clientes mediante las que contactamos con ellos para conocer su opinión sobre nuestros servicios.

- Con los **empleados** la empresa mantiene una relación permanente a través del contacto personal y de las nuevas tecnologías. Una muestra notable de ello es la actualización diaria de nuestra **intranet Canal&tú**, en la que se incluyen todas las novedades que afectan al día a día 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.

- Con nuestros **proveedores** y **contratistas** también mantenemos un contacto constante y fluido. 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 ellos a través de la circularización de saldos necesaria para la auditoría de cuentas anuales, y también al realizar la encuesta anual de satisfacción.

- Con los **accionistas** el principal evento de comunicación es la Junta General, que 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, entre otros acuerdos importantes.

- 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

En 2023, en relación con nuestras relaciones con los grupos de interés, destacó la celebración de las **Jornadas de Puertas Abiertas de Canal** (24 y 25 de junio), en las que casi 500 ciudadanos pudieron conocer el funcionamiento de algunas infraestructuras, como la presa de El Atazar, el depósito enterrado de la calle de Santa Engracia, el tanque de tormentas de Arroyofresno y la planta de tratamiento de lodos de Loeches.

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.

[GRI 2-16]
[GRI 2-23]
[GRI 2-24]
[GRI 2-26]



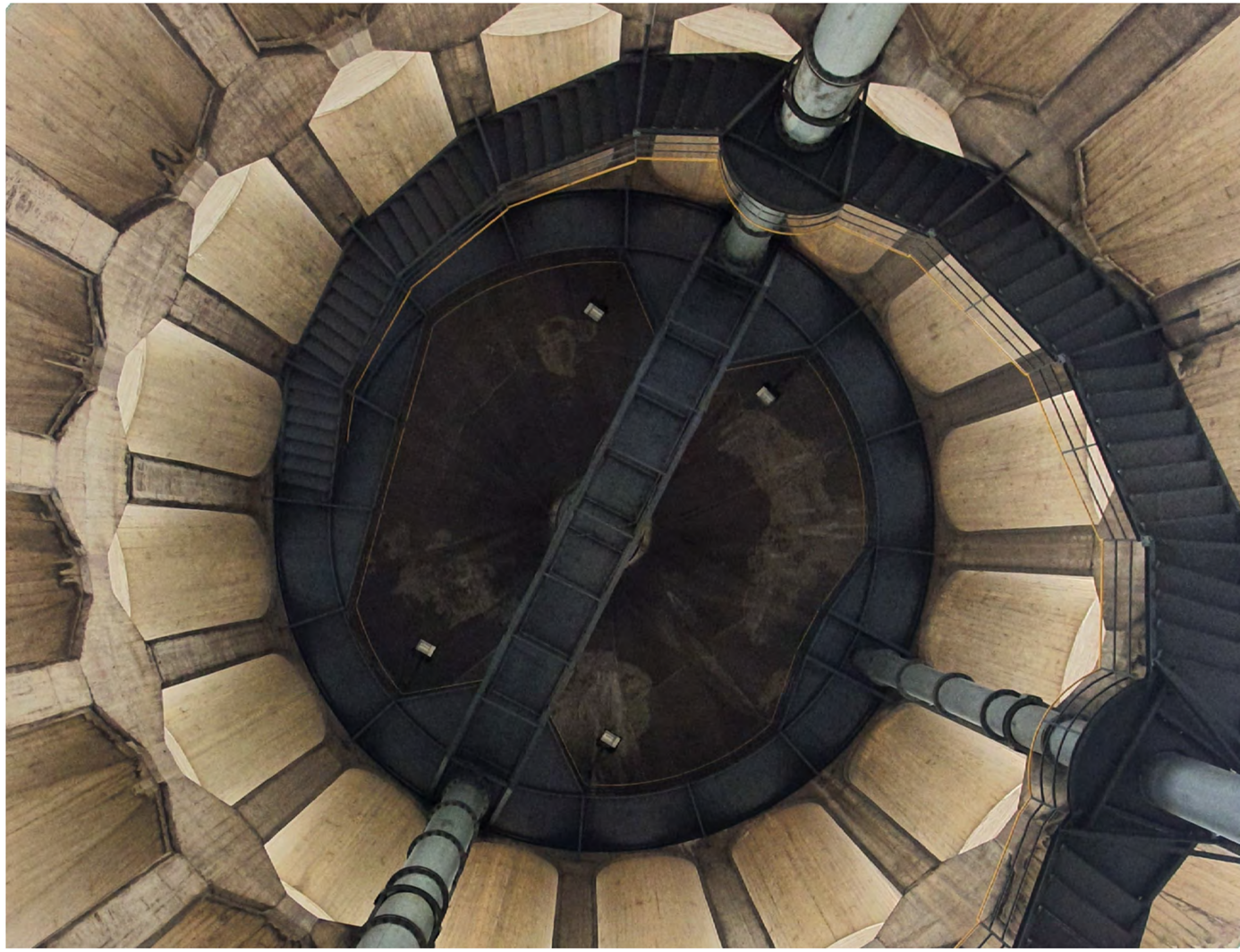
02
NUESTRO DESEMPEÑO EN 2023

2. NUESTRO DESEMPEÑO EN 2023

En un entorno de mayor incertidumbre y transición global, en Canal tenemos el gran reto de consolidar la gestión sostenible del agua y de los recursos naturales como un modelo de excelencia con el que enfrentarse a los desafíos actuales, que pasan principalmente por garantizar el suministro a la creciente población de nuestra región, por la mitigación de los efectos del cambio climático sobre el ciclo del agua y por la conservación del medio ambiente, entre otros asuntos relevantes.

La anticipación, la innovación, la economía circular o las alianzas son algunas de las líneas maestras que se encuentran recogidas en nuestro **Plan Estratégico 2018-2030** para generar un impacto positivo en la sociedad y el planeta.

Tan importante es actuar como dar cuenta de los avances para conseguir nuestros objetivos de la mano de nuestros grupos de interés –colaboradores, proveedores, clientes, accionistas y la ciudadanía en general–. En este sentido, de forma periódica, analizamos y valoramos junto a nuestros grupos de interés cuáles son los objetivos prioritarios para la compañía desde una perspectiva de la «**doble materialidad**»[4].



4. Según el Anexo II del Reglamento Delegado 2023/2772 de la Unión Europea, relativo a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad, una cuestión de sostenibilidad es material (o de importancia relativa) desde el punto de vista de la incidencia cuando se refiere a incidencias reales o potenciales, positivas o negativas, de la empresa sobre las personas o el medio ambiente a corto, medio y largo plazo. Una cuestión material desde el punto de vista de la incidencia incluye las incidencias relacionadas con las propias actividades y con las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor de la empresa, también a través de sus productos y servicios, así como de sus relaciones de negocio.

Una cuestión de sostenibilidad es material desde una perspectiva financiera si genera riesgos u oportunidades que afecten o puedan afectar a la posición financiera de la empresa, a los resultados financieros, a los flujos de efectivo, al acceso a la financiación o al coste del capital a corto, medio o largo plazo.

Una cuestión de sostenibilidad cumple el criterio de doble materialidad si es material desde el punto de vista de la incidencia, desde el punto de vista financiero o desde ambos puntos de vista.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES MATERIALES DE NUESTRA GESTIÓN

Para tener una visión de los aspectos materiales, tanto de impacto como financieros, relacionados con nuestro desempeño, a lo largo de 2023 hemos realizado un ejercicio de análisis que se ha llevado a cabo gracias a la **participación de más de 500 personas** y que nos ha permitido medir el impacto que el entorno origina en las operaciones de Canal en la Comunidad de Madrid y, a su vez, medir también cómo la actividad de la empresa afecta a la sociedad, el medio ambiente y el desarrollo económico.

Las principales magnitudes que hemos analizado son las siguientes:

Como resultado de dicho análisis, hemos obtenido una **nueva matriz de materialidad** (que sustituye a la elaborada en ejercicios anteriores), construida a partir de la mayor o menor relevancia que cada una de las cuestiones de sostenibilidad que se definieron como materiales (o de importancia relativa) tiene para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa, desde una doble perspectiva alineada a la nueva directiva CSRD[5], ya que se considera el impacto financiero como una variable determinante a la hora de priorizar cada asunto.

- ✓ **Clientes 275** particulares y **125** PYMES/autómos
- ✓ **Grandes clientes 20**
- ✓ **Ayuntamientos 113** accionistas
- ✓ **Empleados >40** colaboradores de Canal

- ✓ **4** ***focus groups***
- ✓ **9 entrevistas**
- ✓ **12 encuestas**

A partir del análisis realizado, hemos identificado las cuestiones de sostenibilidad críticas y relevantes, considerando la importancia que los grupos de interés asignan a las cuestiones materiales para Canal y su impacto financiero, obteniendo las siguientes conclusiones:

Cuestiones materiales críticas:

- Transparencia, ética y lucha contra la corrupción
- Satisfacción y compromiso con los clientes
- Transición a una economía circular y consumo responsable
- Seguridad del servicio y ciberseguridad
- Generación de energía limpia y renovable
- Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital
- Gestión del riesgo

Cuestiones materiales relevantes:

- Cambio climático
- Sostenibilidad de la cadena de suministro
- Gestión eficiente de los recursos
- Seguridad, salud y bienestar
- Gestión del talento
- Biodiversidad
- Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario)

Otras cuestiones materiales:

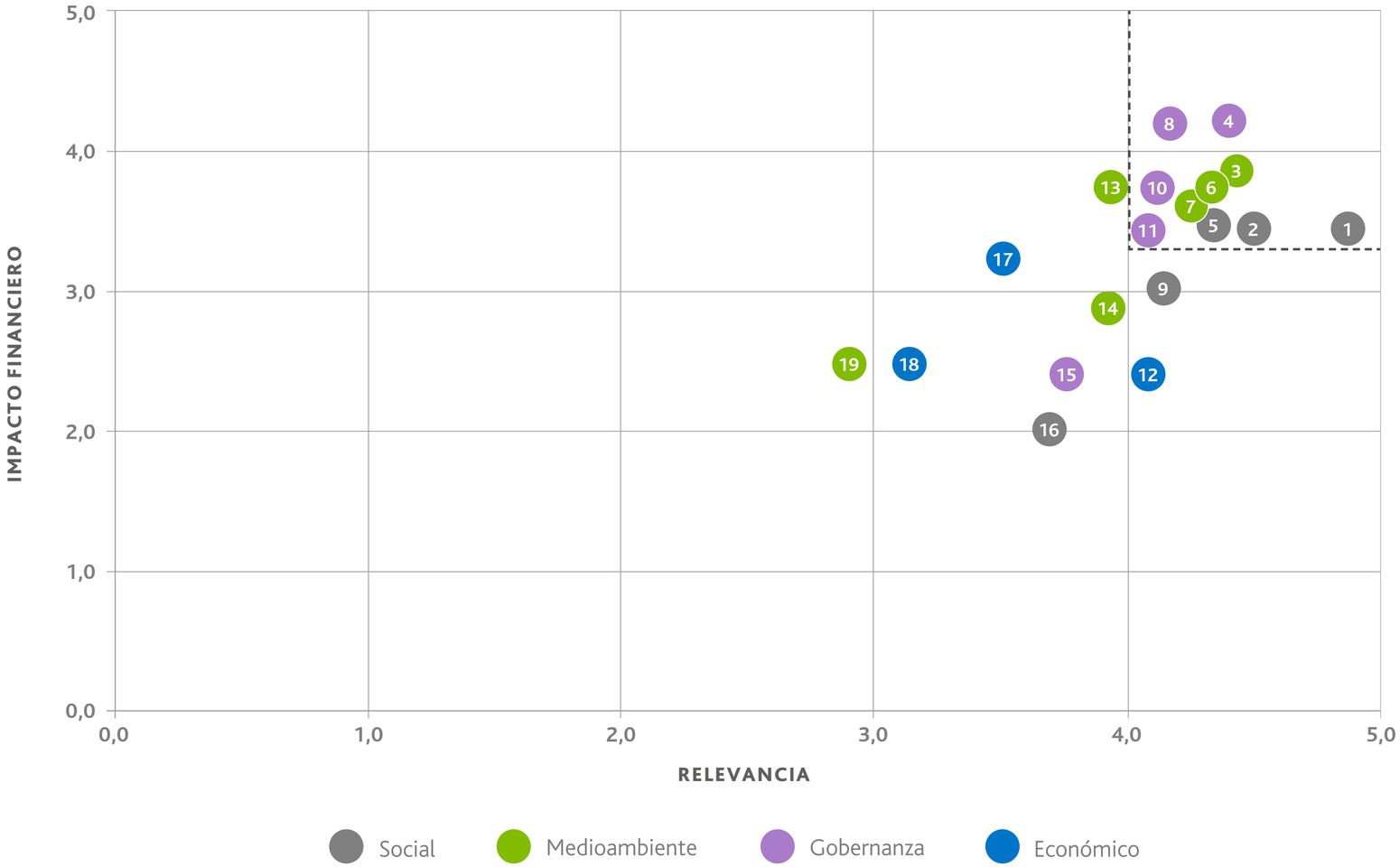
- Desarrollo socioeconómico y cultural
- Diversidad, igualdad e inclusión
- Derechos humanos
- Desarrollo del modelo de negocio

5. *Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas* (CSRD).



[GRI 2-29]
[GRI 3-1]
[GRI 3-2]

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD DE CANAL DE ISABEL II



1 Transparencia, ética y lucha contra la corrupción
2 Satisfacción y compromiso con los clientes
3 Transición a una economía circular y consumo responsable
4 Seguridad del servicio y ciberseguridad
5 Seguridad, salud y bienestar
6 Gestión eficiente de los recursos
7 Generación de energía limpia y renovable
8 Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital
9 Gestión del talento
10 Gestión del riesgo
11 Sostenibilidad de la cadena de suministro
12 Desarrollo socioeconómico y cultural
13 Cambio climático
14 Biodiversidad
15 Derechos humanos
16 Diversidad, igualdad e inclusión
17 Sostenibilidad empresarial
18 Desarrollo del modelo de negocio
19 Hidrógeno verde

[GRI 3-2]
[GRI 3-1]

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS

Nuestro modelo de implementación y seguimiento del Plan Estratégico 2018-2030, gracias a un **sistema de medición** propio, nos permite valorar la contribución de los planes y acciones de la empresa a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos por las Naciones Unidas de manera transparente y periódica. Para ello, se diseñó una herramienta propia que conecta los indicadores de desempeño del Plan con los 17 ODS. Este sistema se ha configurado gracias a la participación de Canal en grupos de trabajo con otras empresas del sector a escala europea, así como a la celebración de talleres, con ciudadanos o con los propios empleados de Canal, donde hemos podido identificar los temas a los que debemos dedicar una mayor atención para avanzar en materia de sostenibilidad.

En este sentido, podemos destacar el papel del **agua** (y del saneamiento) como el gran **acelerador** en el camino hacia el cumplimiento de los ODS, que ya ha sido puesto de manifiesto por las Naciones Unidas. Su disponibilidad contribuye de manera integral al desarrollo del resto de los ejes de actuación por su impacto en la higiene, la salud, la educación, la igualdad, el modo de vida y la alimentación, entre otros. Y es que **el agua es un recurso vital para el desarrollo**.

CORRELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CANAL Y LOS ODS (2023)



- Acuerdos de cooperación con otras empresas
- RSC/CN
- CEIC + Consultorías
- Índice de transparencia empresarial
- Implantación de recomendaciones de buen Gobierno no obligatorias de la CNMV
- Personas beneficiarias de la bonificación de la tarifa
- Lodos valorizados (%)
- Índice de incidencia
- Medidas preventivas propuestas
- Conformidades total red distribución
- Indicador global de seguridad instalaciones
- Índice penetración cultura de seguridad
- Grado excelencia en depuración (%)
- Profesionales con equipo de estructura y apoyo a estructura formados vs nombrados (%)
- Uso de los terciarios (%)
- Plan de igualdad registrado
- Balance climático (%)
- Eficiencia en la compra de energía (€)
- Tubería según norma interna Canal respecto al total red abastecimiento (%)
- Automatización de la explotación (%)
- Agua No Registrada (%)
- Caracterización embalses y aliviaderos
- Campañas caracterización ETAP
- Personas abastecidas por medidas de ahorro
- Consumo total per cápita
- Contratos con e-factura
- Cobertura consumo eléctrico (%)
- Consumo monitorizado (%)
- Capacidad instalada energías renovables (MW)
- Satisfacción: Clientes, Ayuntamientos, NPS, Global y procesos comerciales.
- Km renovados red alcantarillado
- Información portal municipal
- Municipios Plan Sanea
- Índice de compromiso
- EBITDA/Cifra de Negocio
- Deuda Financiera Neta / Cifra de Negocio
- Ratio de eficiencia ponderado
- Eficiencia proceso contratación
- Cobertura de posiciones indefinidas aprobadas por la Comunidad de Madrid
- Plan Innova 100
- Iniciativas innovadoras registradas
- Número de puntos de muestreo instalados
- Índice Mejora Ciber resiliencia
- Iniciativas TIC
- I+D+i / Cifra de Negocio
- Contratos con alternativa de suministro < 12 horas

[GRI 2-24]

Sin embargo, la contribución de Canal a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas ha querido ir más allá del logro de los objetivos del **ODS 6 (Agua limpia y saneamiento)** relacionados directamente con nuestras actividades y ha buscado aprovechar la citada transversalidad del agua respecto al resto de los ODS. Para lograrlo, desde el primer momento, establecimos cuál era la correlación existente entre los 17 ODS y los **objetivos de las 10 líneas estratégicas** que configuran nuestro Plan Estratégico 2018-2030.

Gracias al esfuerzo de las personas que trabajamos en cada una de las **10 líneas de trabajo del Plan Estratégico**, vamos consiguiendo avanzar en aspectos concretos de cada uno de los 17 ODS. Dichos avances se logran desarrollando e implantando 45 planes y 100 acciones incluidas dentro del Plan Estratégico, y se monitorizan trimestralmente utilizando más de 50 indicadores desarrollados para medir el grado de cumplimiento de cada línea estratégica.

Todos los resultados se publican en nuestra página web anualmente con los principales logros y avances de cada una de las acciones de nuestro Plan Estratégico. Además, este compromiso se traduce también en una parte de la retribución de los empleados de Canal, ya que está ligado al cumplimiento de los objetivos de las acciones incluidas en el Plan Estratégico.

En los siguientes apartados de este informe desarrollamos con mayor detalle la descripción de las actividades de nuestra empresa y los logros alcanzados en 2023 en los planes y actuaciones que se correlacionan con cada uno de los ODS.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CANAL ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS ODS EN 2023 (% sobre el objetivo)



CORRESPONDENCIA DE LAS CUESTIONES MATERIALES PARA CANAL CON LAS LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 Y LOS ODS (2023)

	1 Agua Cantidad	2 Agua Calidad	3 Agua Continuidad	4 Entorno	5 Aytos.	6 Clientes / Usuarios	7 Gobierno y Sociedad	8 Equipo humano	9 Innovación	10 Sostenibilidad Económica
Cuestiones materiales críticas										
Transparencia, ética y lucha contra la corrupción							*			
Satisfacción y compromiso con los clientes	■	■	■		■	*				
Transición a economía circular y consumo responsable				*						
Seguridad del servicio y ciberseguridad			*						■	
Generación de energía limpia y renovable				*					■	■
Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital								■	*	
Gestión del riesgo							*			■
Cuestiones materiales relevantes										
Cambio climático	■			*						■
Sostenibilidad de la cadena de suministro							■			*
Gestión eficiente de los recursos	*			■		■			■	
Seguridad, salud y bienestar		■	■					*		
Gestión del talento								*	■	
Biodiversidad	■			*						
Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario)										*
Otras cuestiones materiales										
Desarrollo socioeconómico y cultural					■		■			*
Diversidad, igualdad e inclusión						■	■	*		
Derechos Humanos							*	■		
Desarrollo del modelo de negocio					*					
ODS RELEVANTES										

Los asteriscos (*) marcan la línea estratégica prioritaria para abordar cada cuestión material.

[GRI 3-1]

2.1. EL AGUA DE TODOS, TODOS LOS DÍAS

Asegurar la garantía de suministro

La principal responsabilidad de nuestra empresa 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.

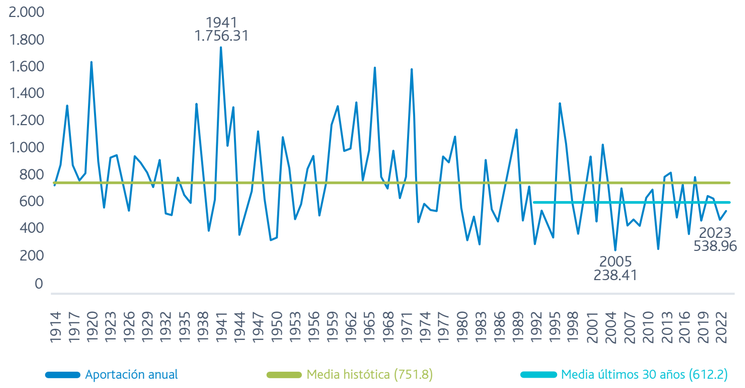
GARANTIZANDO EL ACCESO DE TODOS A UN RECURSO DE CALIDAD

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.

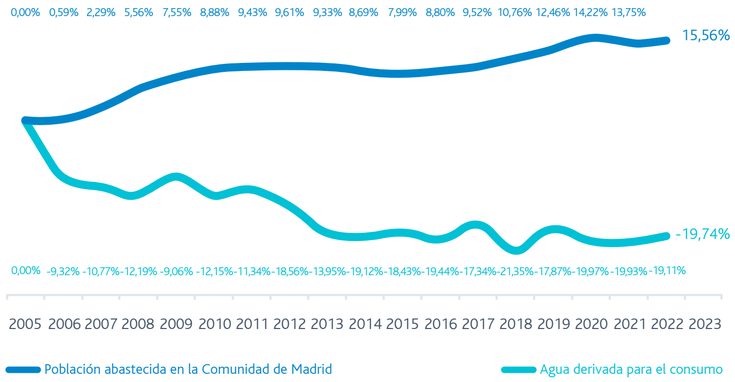
En el caso de la Comunidad de Madrid ya estamos sufriendo algunos de estos riesgos. Así lo pone de manifiesto, por ejemplo, la reducción de casi el 20 % de las aportaciones medias de agua a nuestros embalses en los últimos 30 años respecto de la media histórica desde 1914.

A pesar de las menores aportaciones, desde el episodio de sequía extrema del año 2005 Canal ha sabido hacer frente a un gran incremento poblacional con la misma capacidad de embalse. En estos 18 años nuestra población abastecida en la Comunidad de Madrid ha pasado de 5,74 millones de habitantes en 2005 a 6,63 millones en 2023, esto supone un incremento de más de un 15,5 % en estos 18 años, en los que, sin embargo, el consumo se ha reducido casi un 20 %.

APORTACIONES NATURALES DE LOS RÍOS A LOS EMBALSES DE CANAL (1914-2023) (millones de m³ anuales)



EVOLUCIÓN DEL USO DEL RECURSO (AGUA DERIVADA) Y LA POBLACIÓN ABASTECIDA 2005-2023 (incremento en %)





[GRI 303-1]
[GRI 3-3]

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.

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, desde elLos Morales, ubicados todos ellos en la **cuenca del río Alberche**, donde contamos con las correspondientes concesiones. En 2023, al ser un año seco debido a la ausencia de precipitaciones, ha sido necesario trasvasar más de 146 millones de metros cúbicos de dichos embalses (25 menos que en 2022).

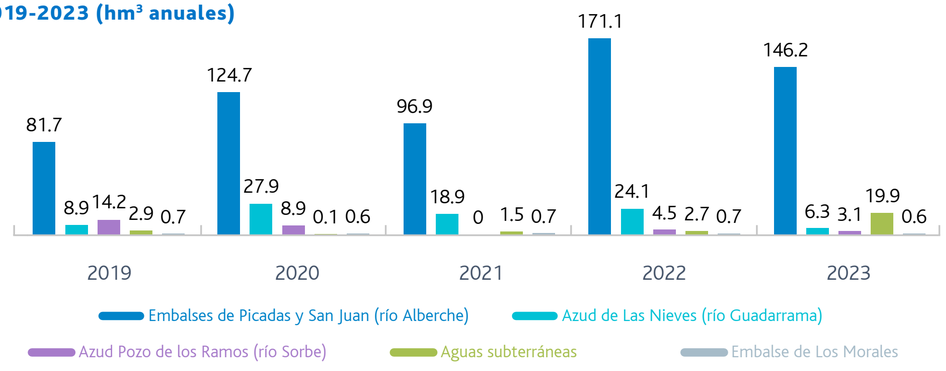
También contamos con la posibilidad de explotar las **aguas subterráneas** a través de la explotación de **78 pozos**, una reserva estratégica fundamental para situaciones de sequía. Nuestros pozos explotan el **acuífero del cretácico carbonatado de Torrelaguna** (Madrid) y, fundamentalmente, el **acuífero 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**. En 2023 la utilización de los pozos ha sido la más alta de los últimos años y los nos han aportado casi 20 millones de metros cúbicos (19,9).

Por otra parte, tenemos la posibilidad de captar aguas del río **Guadarrama**, trasvasándolas 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, en la provincia de Guadalajara, que comunica con el canal del Jarama. En 2023, entre los dos azudes hemos obtenido más de 9 millones de metros cúbicos.

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



UTILIZACIÓN DE RECURSOS ALTERNATIVOS A LOS EMBALSES DE CANAL EN EL PERIODO 2019-2023 (hm³ anuales)



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 2023, un año seco, el **volumen que han aportado** estas captaciones ha sido de **176,1** hectómetros cúbicos, **un 13,3 % menor** que el aportado en 2022 (203,1 hectómetros cúbicos).

Agua regenerada: 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**, **744 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 hectáreas), así como a una industria (International Paper) y a otras **15 entidades** (229 hectáreas regadas). Gracias a los convenios firmados con los municipios, 401 parques y zonas verdes municipales de la región se regaban con agua regenerada en 2023.

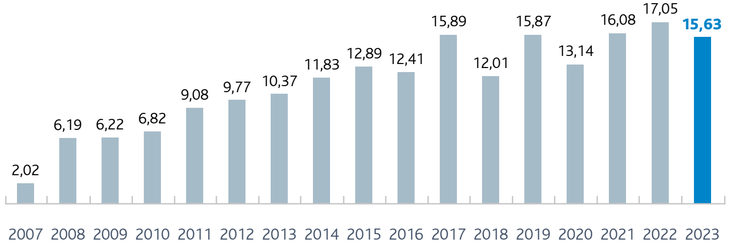
En el año 2022 el agua reutilizada en la Comunidad de Madrid alcanzó su **máximo histórico, con 17,05 millones de metros cúbicos** de agua regenerada reutilizados. Sin embargo, **en 2023 las circunstancias relacionadas con la pluviometría no nos han permitido llegar a más de 15,63** millones de metros cúbicos, al haberse registrado altas precipitaciones en algunos de los meses en los que tradicionalmente el consumo de agua regenerada para riego es más elevado (junio, septiembre y octubre). El agua reutilizada consumida en 2023 equivale al **3,19 % del consumo total de agua potable** en la región (en 2022 fue el 3,46 %), un volumen similar al consumo registrado en 2023 en todos los hogares de las ciudades de Getafe y Alcorcón.

En los últimos 17 años (de 2007 a 2023) en la Comunidad de Madrid se han reutilizado 193,27 millones de metros cúbicos de agua regenerada, equivalentes a algo más de la capacidad de los embalses de Valmayor, El Vado, Navacerrada y Navalmedio juntos.

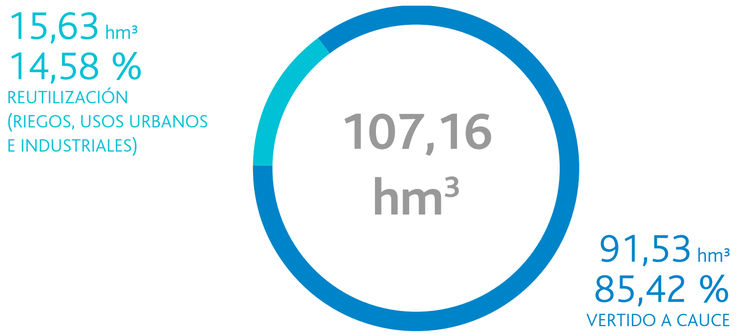
Además del agua reutilizada en 2023, nuestras plantas han producido otros **91,53 millones de metros cúbicos de agua regenerada que se han vertido** al cauce de los ríos para la mejora de la calidad de sus masas de agua.

En 2023 el **volumen total de agua regenerada** producida en nuestras plantas de depuración con tratamiento terciario ha sido de **107,16 millones de metros cúbicos**, equivalente al **21,88 % del agua potable consumida** en la Comunidad de Madrid. Para ello, nuestros terciarios han funcionado al **95,36% de su capacidad nomina**l de producción.

CONSUMO DE AGUA REGENERADA PARA REUTILIZACIÓN (millones de m³ anuales)



DISTRIBUCIÓN POR USOS DEL AGUA REGENERADA PRODUCIDA EN 2023 (hm³ y % sobre el total consumido)



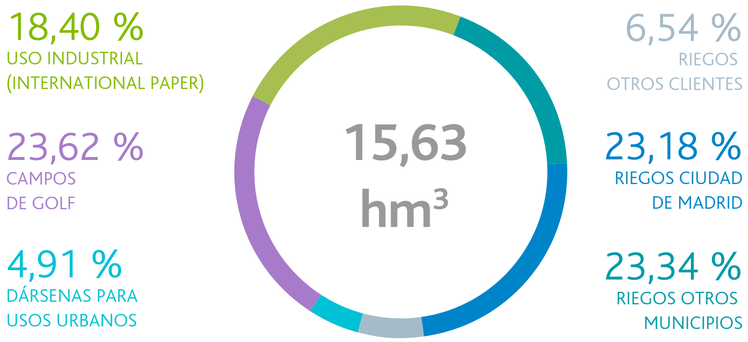
[GRI 301-2]
[GRI 303-3]

En relación con el consumo de agua regenerada en los últimos años, destaca el importante incremento del consumo de la empresa **International Paper** (ubicada en Fuenlabrada y dedicada a la fabricación de cartón a partir de papel reciclado) que ha incrementado su consumo en 2023 hasta los **2,9 hectómetros cúbicos anuales**, casi **un 7% superior** al de hace 5 años.

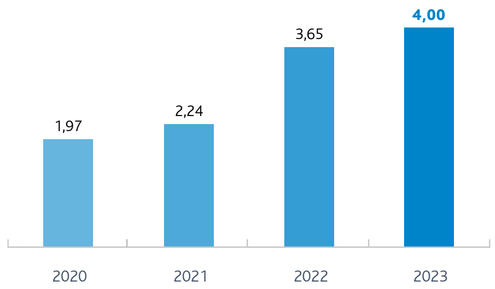
Lucha contra el fraude de agua

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.

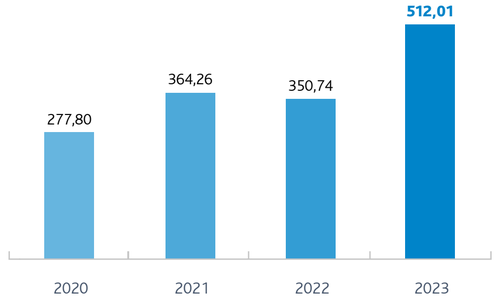
DISTRIBUCIÓN DEL AGUA REUTILIZADA EN 2023 POR TIPO DE USOS (% sobre la total consumida)



FRAUDE DE AGUA DETECTADO (valor acumulado anual del fraude detectado en hm³)



RESULTADOS ECONÓMICOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE (valor en miles de euros de los ingresos por fraude detectado a lo largo del año)



A lo largo del año 2023, como fruto de nuestro esfuerzo en la lucha contra el fraude, hemos detectado situaciones fraudulentas que suponían más de **4 millones de metros cúbicos de agua** (un 9,58 % más que en 2022) y hemos recuperado 512 mil euros por las cantidades de agua defraudadas (un 46 % más que en 2022). También hemos efectuado **377 condenas** de acometidas fraudulentas y se han negociado y firmado 205 contratos para regularizar situaciones fraudulentas.



Campañas de concienciación y comunicación

Cuidar el agua y darle la importancia que se merece **es una labor de todos**, y por eso en Canal buscamos la colaboración de todos los ciudadanos y entidades para 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 la Comunidad de Madrid entre las regiones que más han reducido el consumo de agua en los últimos años, como pone de manifiesto la evolución del consumo en los hogares en la Comunidad, que en 2023 (122,22 litros por habitante y año) era casi un 9 % menos que la media nacional[6] (133 litros por habitante y año).

En 2022 y 2023 la responsable de hacer llegar nuestros consejos de ahorro a los hogares, las comunidades de vecinos y las empresas madrileñas ha sido «**Isabel, la del 2°**», un personaje cercano y simpático sobre el que se han creado nuestras campañas que en medios que han tenido una alta repercusión y aceptación.

Concienciando a las generaciones futuras: Canal Educa

El programa **Canal Educa**, actualmente gestionado por nuestra Fundación, cumplió 30 años en 2021 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 se marcó 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.

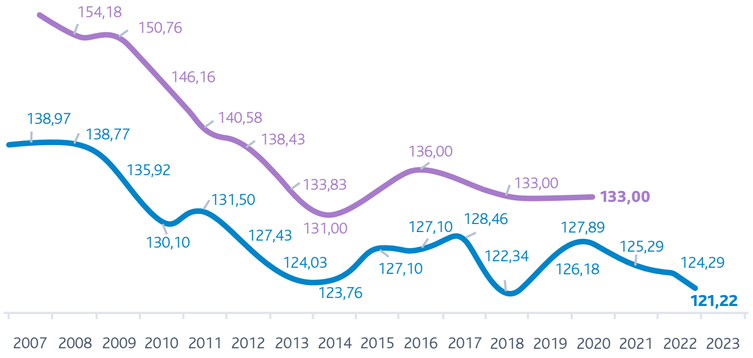
Curso tras curso, Canal Educa adapta y amplía su oferta educativa. Ha ido variando y ampliando el número de instalaciones del ciclo integral que visitan los escolares, así como las actividades presenciales en los centros educativos madrileños. También ofrece la posibilidad de realizar actividades en inglés, y de recibirlas a través de *webinars*. Destaca la divulgación que realiza el programa sobre las profesiones STEM, a través de actividades presenciales y la oferta de numerosos recursos en su página web.

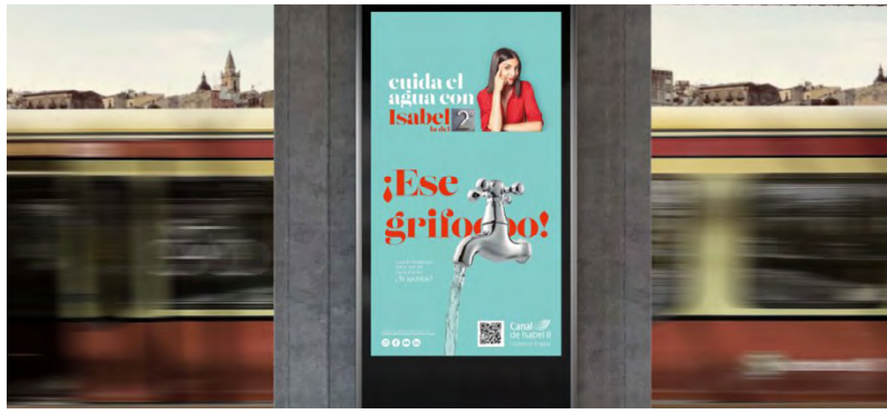
Durante 2023 el programa tuvo **56.813 participantes** en las actividades realizadas en los colegios y las visitas a instalaciones. Con las consultas de los recursos online alcanzó los **96.859 participantes**.

Para estar siempre al día de todas las actividades que propone a lo largo del curso, Canal Educa anima a toda la comunidad educativa a suscribirse a su newsletter y seguir las redes sociales del programa.

Además de las actividades de Canal Educa, nuestra Fundación ha realizado a lo largo de 2023 otras **36 actividades medioambientales**, que han contado con **163.820 participantes**. Entre ellas destacan los **talleres científico-ambientales infantiles**, la divulgación y concienciación a través del **videoblog ambiental** y la elaboración de una **guía práctica sobre taxonomía, agua y medio ambiente**. Asimismo, en nuestra Fundación se ha celebrado el **Día para la Innovación**, con un evento dedicado a mostrar iniciativas innovadoras ambientales, entre las que se contó con la experiencia del área de I+D+i de Canal y tres conferencias sobre temas ambientales celebradas a lo largo de 2023.

CONSUMO DOMÉSTICO DE AGUA EN LA COMUNIDAD DE MADRID Y EN ESPAÑA (litros por habitante y día)





6. Último dato disponible publicado en la Estadística sobre el suministro y saneamiento del agua publicada por el INE en 2022 con datos al cierre del año 2020.

Consulta más detalles sobre nuestras campañas de comunicación en este enlace

Dispones de más información en este enlace

Colaboración con otras entidades en relación con el ciclo del agua

En materia de gestión del ciclo urbano del agua Canal de Isabel II participa activamente con entidades externas relacionadas con el agua y en especial con su uso racional y 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)
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Politécnica de Madrid
- AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana)
- Centro Español de Metrología (CEM)
- Universidad de Gotemburgo (Suecia)
- Red de Soluciones Sostenibles de agua y la energía de UNDESA – Naciones Unidas
- Confederacion Empresarial Independiente de Madrid (CEIM)

En 2023 hemos recibido un reconocimiento de la European Benchmarking Co-operation (EBC) a la participación, liderazgo y contribución de nuestra empresa a esta iniciativa.

La gestión de nuestra empresa provoca el interés de muchas instituciones académicas, científicas y del sector del agua urbana. Prueba de ello es que a lo largo del año 2023 hemos recibido a casi **2.000 visitantes** repartidos en **107 visitas**: 71 de ellas provenientes del mundo universitario o académico y 36 de carácter institucional, con delegaciones de organismos públicos y de otras empresas del sector, tanto nacionales como extranjeras. Todos pudieron conocer in situ, acompañados por técnicos de Canal, cómo se gestiona el ciclo urbano del agua en la Comunidad de Madrid.

Mejorando la eficiencia de nuestra red

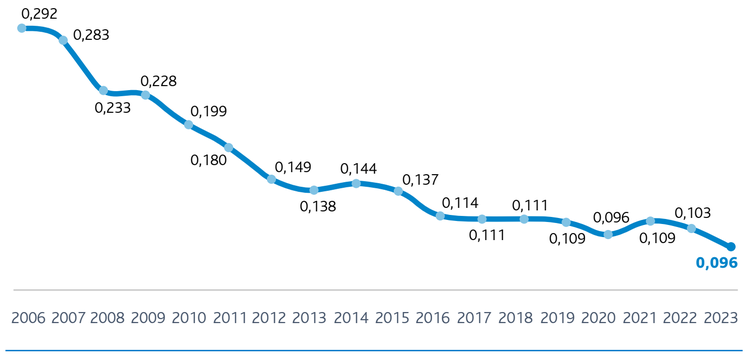
Canal siempre ha tenido entre sus prioridades estratégicas implantar actuaciones internas que permitan gestionar el agua con la mayor eficiencia en la red de distribución, con el propósito de reducir las fugas y roturas registradas en la red y en las acometidas.

La política de renovación y mejora de la red de distribución 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 18 años, con una **reducción de roturas en tubería del 56 %**. 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. En 2023, respecto a 2022, la reducción ha sido del 5,7 %.

El resultado de todos los esfuerzos en eficiencia que realiza Canal se ve reflejado en los datos disponibles sobre eficiencia de nuestra red. 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 sensiblemente en los últimos años. De hecho, **según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), las pérdidas aparentes en la Comunidad de Madrid eran un 15 % inferiores a la media nacional** en el año 2020 y las **pérdidas reales un 76 % menores**.

ROTURAS EN TUBERÍA POR KILÓMETRO DE RED



[GRI 2-28]
[GRI 301-2]
[GRI 303-1]

Canal ha obtenido estos resultados abordando la situación desde varios puntos. Dado que su red cuenta con casi 18.000 kilómetros de conducciones, la primera acción fue dividirla en partes más pequeñas (alrededor de 700 sectores) más fáciles de controlar. Igualmente, la monitorización del caudal mínimo nocturno, combinado con un conjunto integral de indicadores provenientes de distintos sistemas de información, ha dado excelentes resultados en la detección temprana de fugas en toda la red de distribución.

Actualmente, Canal trata de mejorar la detección de fugas mediante la monitorización de la presión y el ruido dentro de los sectores, así como mediante el uso de métodos basados en imágenes de satélite o fibra óptica. Con todo ello, la red de distribución de la región de Madrid se encuentra entre las más optimizadas del mundo.

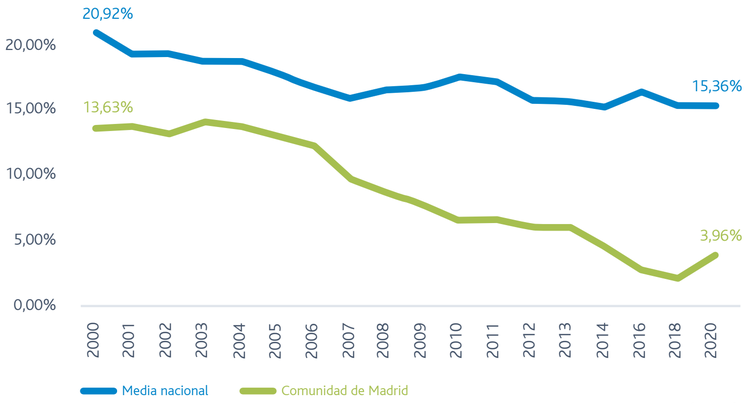
Además de estas actuaciones, en relación con la eficiencia, en los últimos años destacan nuestras actuaciones para la **renovación de la red mediante nuestro Plan Red**. Con dicho Plan, nos estamos centrando especialmente en reemplazar las canalizaciones obsoletas por otras de materiales más avanzados y modernos. Por ejemplo, de fundición dúctil (hierro aleado con grafito), que presenta una mayor resistencia y dureza y se emplea para renovar redes con diámetros de hasta 800 milímetros.

El Plan Red, iniciado en 2021, es **una de las mayores inversiones realizada por Canal** a lo largo de su historia para garantizar la calidad y el suministro de agua en la región e incrementar la eficiencia de la red de distribución. Su primera fase contempla la renovación de hasta **1.200 kilómetros** de tuberías de abastecimiento de agua en los **municipios de la Comunidad de Madrid**. En los últimos años, gracias al contrato de renovación 102/2018, los **kilómetros renovados casi se han duplicado** respecto a nuestra media histórica, llegando a los **190** en **2022** y a los **257,5** en **2023**.

Resultados en cuanto a reducción del consumo

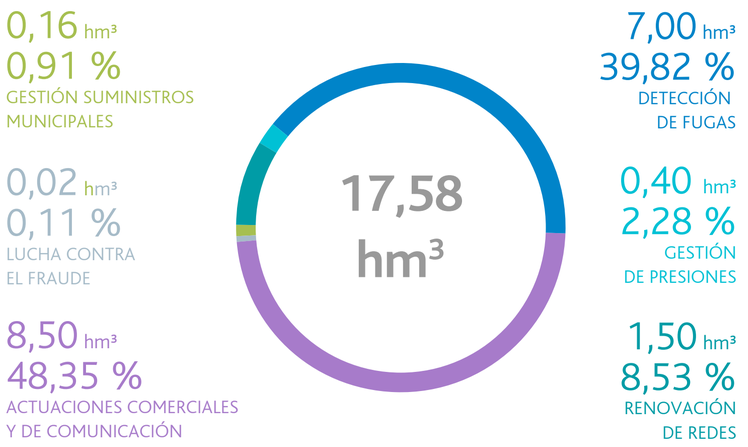
A lo largo del año 2023, la combinación de todos los esfuerzos que realizamos en materia de eficiencia en uso del agua (renovación de redes, campañas para la detección de fugas, gestión de presiones, lucha contra el fraude, campañas de comunicación y concienciación...) estimamos que ha permitido evitar el consumo de 17,58 millones de metros cúbicos, equivalentes al 3,59 % del agua derivada para el consumo en 2023 o al agua necesaria para abastecer el consumo total durante un año de 238.700 personas (como la suma de los habitantes de Móstoles y Paracuellos de Jarama).

PÉRDIDAS REALES EN LAS REDES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA (2000-2020) (% sobre el agua derivada para el consumo)



Fuente: INE (2022)

ESTIMACIÓN DE LOS AHORROS LOGRADOS CON MEDIDAS DE EFICIENCIA EN 2023 (hm³ y % sobre el total)



RECONOCIMIENTO A NUESTROS ESFUERZOS

Premios a la sostenibilidad y el medio ambiente del Diario LA RAZÓN

El 31 de octubre de 2023 se celebró la ceremonia de entrega de la tercera edición de los **Premios a la sostenibilidad y el medio ambiente** que convoca el **Diario La Razón**, unos galardones que reconocen a referentes que promueven un modelo de negocio sostenible, la innovación energética, la planificación inteligente o el reciclaje.

El **acto estuvo presidido** por el por el consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid y **presidente de Canal de Isabel II**, Carlos Novillo Piris, que fue uno de los encargados de entregar uno de los numerosos premios que concede el periódico a iniciativas de negocio responsables con la sostenibilidad y el medio ambiente.

El consejero de Medio Ambiente madrileño Carlos Novillo fue también el encargado de cerrar el acto en el que destacó que "los premios que acabamos de entregar reflejan la innovación en la movilidad eléctrica, la tecnología al servicio de las buenas prácticas empresariales, el buen uso de la alternativa digital, el compromiso de espacios y compañías de turismo con el medioambiente, la responsabilidad en la gestión de residuos con el desperdicio cero, la excelencia urbanística desde el liderazgo de la vivienda asequible y una gestión eficaz en el ciclo del agua.

En esta edición de los premisos, Canal de Isabel II fue galardonado con el "**Premio a la Gestión Sostenible, Inteligente y Eficaz del Recurso más Importante para la Vida de los Madrileños, el Agua"** que fue recogido por nuestro presidente y nuestro consejero delegado

Los premios del Diario La Razón son uno más de los muchos premios que nuestra empresa ha recibido en los últimos años y que vienen a reconocer los **avances logrados por Canal con la ayuda de los madrileños** en materia de eficiencia en la gestión de recursos hídricos, en la que somos una empresa de referencia a nivel nacional e internacional.



SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Asegurar la garantía de suministro

Personas abastecidas
con las medidas de ahorro hídrico:
236.992 (obj. 187.964*)

*Porcentaje de agua no registrada
12,96 % (obj 13,40*)

Porcentaje de uso de los terciarios:
95,36 % (obj. 95,5 %)



*Consumo total per cápita
203,3 l/hab/d
(obj. 207*)

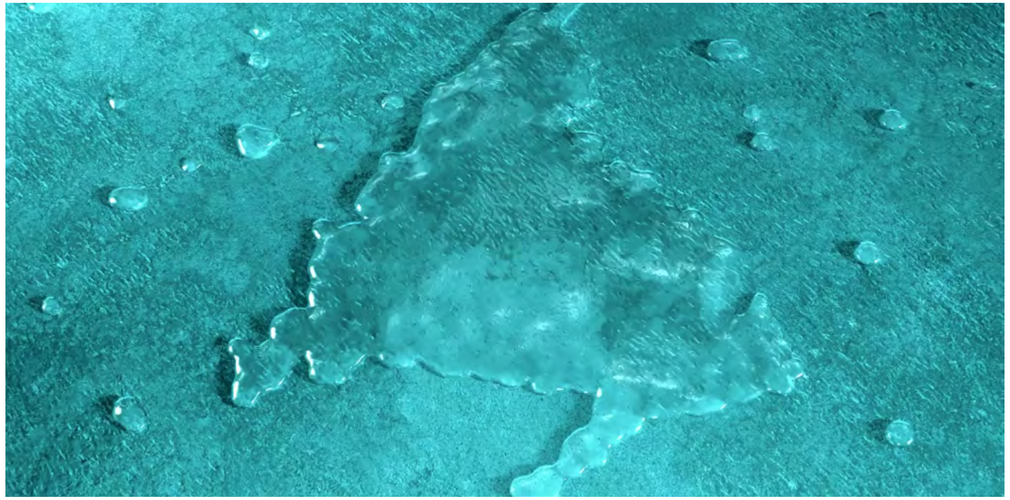
Grado de automatización
42,47 % (obj. 40 %)

*Los objetivos se corresponden con los de año seco.

2.2. LA MEJOR AGUA DE ESPAÑA

Garantizar la calidad del agua de consumo

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.



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 en 2022 (19,6 litros por habitante y año) fue un **69,5 % menor que la media española** (64,3 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 con el gran **esfuerzo que realizamos para preservar y mantener la calidad de las aguas**.

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 2023, hemos tomado más de **3,38 millones de muestras** de calidad de las aguas gestionadas por Canal y hemos realizado **20,86 millones de controles analíticos** para asegurar la calidad del agua. Ello supone más de **9.000 controles al día** o realizar **casi 40 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. **La mayor parte del agua superficial captada** por Canal está **clasificada en los**

[GRI 3-3]
[GRI 416-1]

niveles de calidad más altos, establecidos por la legislación vigente. En el año 2023 hemos realizado **111.388 controles** de agua en origen.

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 a lo largo de toda la 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 **97 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.

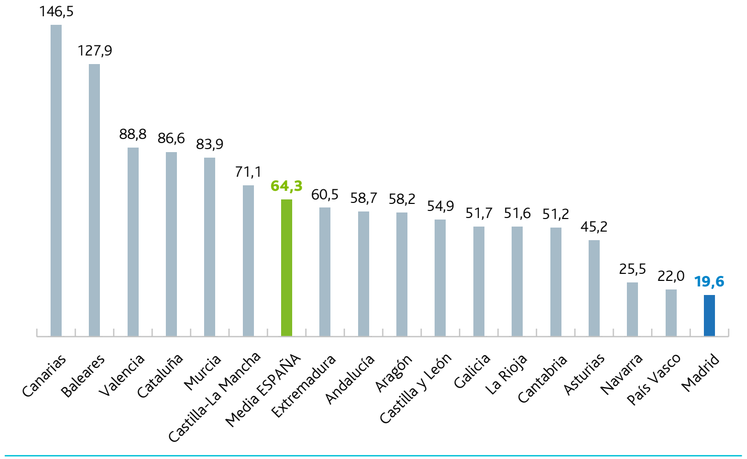
Vigilancia de las aguas residuales y regeneradas

En nuestra empresa también gestionamos 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 con 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.



CONSUMO DE AGUA EMBOTELLADA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS (litros anuales por habitante en 2022)



Nuestro programa de vigilancia permite mantener un sistema de alertas permanente mediante una **red de EVA formada por 95 estaciones para aguas depuradas** y **65 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 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 fisicoquímicos y microbiológicos**, en nuestro **Laboratorio Central** y en los ubicados en **La Poveda**, **Arganda del Rey** y **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**, que seamplió posteriormente a caudalímetros.

2023 el grado de cumplimiento del agua distribuida, en porcentaje de muestras que cumplen la norma sobre el total de muestras analizadas enviadas y confirmadas por el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) del Ministerio de Sanidad ha sido del **99,36 %**.

En el ámbito de la calidad de las aguas de consumo, en el año 2023 cabe destacar la entrada en vigor del **Real Decreto 3/2023**, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. Este decreto ha aumentado el número de parámetros a analizar, tanto microbiológicos como fisicoquímicos.

Entre los microbiológicos tenemos nuevos como la legionela y los virus colífagos somáticos. Además, se ha aumentado la frecuencia de los análisis de las bacterias aerobias a 22°C y enterococos intestinales, pasando a determinarse en todas las muestras. Entre los parámetros fisicoquímicos que cambian por la entrada en vigor del Real Decreto 3/2023 tenemos el uranio, los compuestos orgánicos como son 5 ácidos haloacéticos, 20 polialquilfluorados, otros compuestos de preocupación emergente como la acrilamida, la N-dimetilnitrosamina y en un futuro muy próximo se incluirán los microplásticos.

Aunque los niveles de calidad en los que nos movemos actualmente son muy elevados, el objetivo de Canal a medio y largo plazo es seguir manteniendo dichos niveles y adaptarnos a las nuevas regulaciones que puedan plantearse en el futuro.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Garantizar la calidad del agua de consumo

Conformidades totales en la red de distribución **99,36 %** (obj. 97 %)

Número de estaciones oficiales de muestreo (EOM) y estaciones de vigilancia automáticas (EVA) instaladas (acumulado) **68 %** (obj. 68 %)



Longitud de tubería renovada a lo largo del año **275,5 km.** (obj. 225 km.)

Campañas de caracterización de las ETAP en servicio (acumulado) **85 %** (obj. 84 %)

Actuaciones para la caracterización de agua embalsada y de los vertidos de aliviaderos de la red de saneamiento **64,08 %** (obj. 63 %)

MONITORIZACIÓN DEL CORONAVIRUS – EL SISTEMA VIGÍA

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**.

Vigía es la mayor iniciativa de rastreo y alerta temprana del COVID-19 que, hasta la fecha, se ha desarrollado en España, por el amplio número de puntos de muestreo (289) como por la población estudiada: el sistema cubre los 179 municipios de la Comunidad de Madrid, con 6,8 millones de habitantes. El sistema está integrado por dos componentes fundamentales: por un lado, el protocolo de **toma de muestras** y su **análisis fisicoquímico y genómico**; y por el otro, el **análisis de los resultados** y su posterior comunicación, tanto a las autoridades sanitarias de forma diaria como semanalmente a la población en general.

Los resultados que nos ha permitido obtener Vigía han sido tan positivos que hemos creado una red permanente de alerta con un **laboratorio de genómica** propio que desempeñará un importante papel a largo plazo para la predicción, el análisis y la anticipación ante posibles situaciones adversas en el futuro.

Desde su puesta en marcha, en julio de 2020, Vigía se ha convertido en un elemento eficaz para la gestión de la pandemia por parte de las autoridades sanitarias y **ha logrado adelantar las 6 olas de la enfermedad** en la región. Por ello, **en 2022 Canal inscribió en el registro territorial de la propiedad intelectual el Sistema Vigía**, con el objetivo de garantizarse la titularidad de sus derechos patrimoniales y de explotación.

Desde su origen Canal de Isabel II ha puesto a disposición de los ciudadanos un mapa interactivo de libre acceso en el que pueden consultar 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. Además del mapa, Canal publica informes resumen con la tendencia general de la presencia en los municipios de la Comunidad de Madrid, la ciudad de Madrid y en la variación en los puntos de muestreo. Toda esta información está disponible en nuestra página web y ha recibido centenares de miles de visitas a lo largo de todos los meses de la pandemia.

En 2020, dada la evolución de la pandemia de COVID-19, se redujo la frecuencia de muestreo de aguas residuales relacionados con el SARS-CoV-2 y de la actualización del mapa de presencia, que pasó a ser mensual. No obstante, sí mantenemos una red reducida que, con carácter semanal, realiza esos mismos análisis como indicador de alerta temprana y cuyos resultados siguen actualmente publicándose en el formato de informe semanal.

Desde su origen, Vigía despertó el interés de instituciones como las Naciones Unidas o la Unión Europea; de eventos médicos como el *World Pandemics Forum*; de decenas de publicaciones científicas tan relevantes como *The Lancet* o *Environmental Research*, entre otras.

Fruto de dicho interés Canal de Isabel II fue 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. En 2023 hemos continuado con la implementación de este proyecto destacando las dos misiones formativas que se han realizado entre ambas empresas así como la participación conjunta en el Congreso Internacional GWOPA en Bonn (Alemania).

EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SISTEMA VIGÍA PARA LA COMUNIDAD DE MADRID (julio 2020 – diciembre 2023)



2.3. UN SERVICIO DE CONFIANZA (24/7)

Fortalecer la continuidad del servicio

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, 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 algunas de las infraestructuras que gestionamos.

Al concluir 2023, 355 personas se ocupaban de la seguridad de Canal de Isabel II, vigilando nuestras 1.106 diferentes instalaciones a lo largo de todo el territorio de la Comunidad de Madrid. Disponíamos de 90 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 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 más de 1.100 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

Entre las principales acciones llevadas a cabo se encuentran el mantenimiento preventivo de los sistemas de autoprotección de 52 de nuestros edificios o el gran esfuerzo realizado en la elaboración y/o renovación de 33 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 formará parte de los equipos con un carácter siempre voluntario, para posteriormente formar a todo el personal. En 2023 hemos realizado 102 simulacros. También hemos podido retomar del todo la formación presencial de nuestros empleados y, se han realizado 56 cursos de formación para incendios que incluían prácticas con fuego real.

[GRI 3-3]
[GRI 410-1]

PROTECCIÓN DE DATOS RELACIONADOS CON CLIENTES Y PROVEEDORES

La protección de los datos que nuestros clientes y proveedores, entre otros colectivos, ponen a nuestra disposición para facilitar nuestro trabajo es un aspecto muy relevante para Canal y lo gestionamos con un especial cuidado.

En 2023 hemos continuado con el proceso de mejora continua y reevaluación de todos los procesos y procedimientos para garantizar que 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 y legales. En 2023 se han **atendido 162 ejercicios de derechos de protección de datos**. Asimismo, se han incorporado cláusulas de protección de datos en **173 contratos** y se han resuelto **13 sugerencias y quejas de clientes y usuarios**.

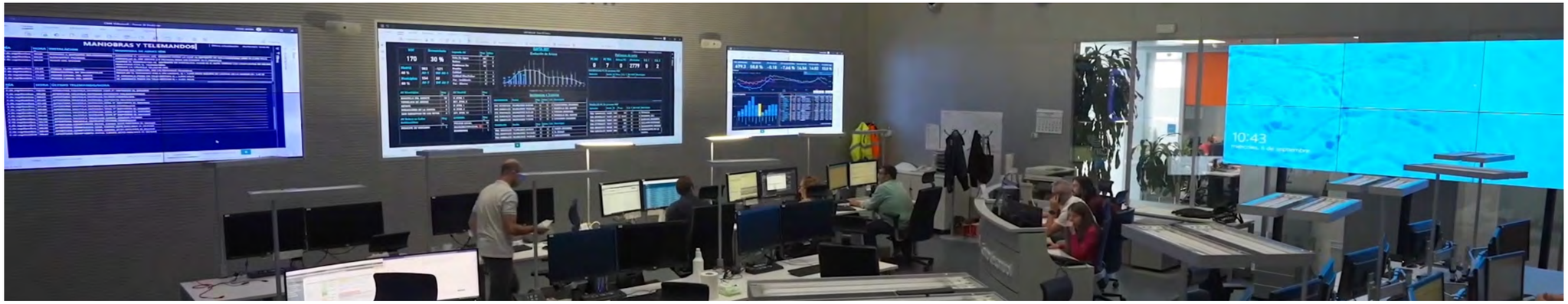
Por otro lado, se continúa impartiendo **formación de protección de datos** mediante las sesiones de acogida **a todos los trabajadores** y se ha impartido formación específica en el ámbito del contrato referido a los servicios de atención al cliente y usuarios.

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 como las establecidas por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE).

En el 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, para establecer protocolos operativos de respuesta frente a ciberataques y mediante actividades periódicas de formación y concienciación de todos los empleados de la empresa en materia de ciberseguridad.

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



[GRI 418-1]

Puedes consultar nuestra Política de Protección de Datos Personales en el siguiente enlace de nuestra página web

GARANTIZANDO LOS SERVICIOS EN EMERGENCIAS

Gestión de las consecuencias de la DANA de septiembre de 2023

En 2023 el paso de una depresión aislada en niveles altos (DANA) por nuestro país entre los días 2 a 4 de septiembre afectó con especial virulencia a la zona sudoeste de la Comunidad de Madrid. Los municipios más afectados fueron Aldea del Fresno, Villa del Prado, Villamanta y Villamantilla, que suman una población de 15.031 habitantes.

A pesar de que algunos de los municipios más afectados por la DANA como Aldea del Fresno, Villamanta o Villa del Prado no cuentan con un convenio de distribución de agua con Canal, nuestra empresa desde el primer momento les prestó la mayor atención, colaborando con los ayuntamientos afectados y los servicios de emergencia de la Comunidad de Madrid para, en la medida de lo posible, paliar el impacto sobre la población afectada por el desabastecimiento de agua potable o su inadecuada calidad.

Para ello, utilizamos nuestros equipos sobre el terreno, movilizamos nuestros camiones cisterna y aportamos pallets con garrafas de agua potable producida en nuestra planta embotelladora de emergencias de la ETAP de Colmenar Viejo.

A lo largo de toda la crisis Canal suministró por dichos medios más de 30.000 litros de agua a los vecinos de los municipios más afectados.

La situación de Villamanta fue una de las más graves ya que la tubería principal para el abastecimiento al pueblo, de titularidad municipal, fue totalmente destruida por la crecida del Arroyo Grande, quedando todos los habitantes del municipio sin agua potable. Tan solo un día después de la DANA Canal instaló una nueva tubería provisional, dando posteriormente asistencia al ayuntamiento para resolver otros problemas de la red, suministrando pallets de agua embotellada y enviando camiones cisterna hasta que el servicio fue restablecido.

El caso de Aldea del Fresno fue singular porque el colapso de los tres puentes de acceso a la localidad por la crecida de los ríos imposibilitaba el acceso de nuestros camiones cisterna. Por ello, hubo que aportar agua embotellada mediante vehículos más ligeros (furgonetas), que sí podían utilizar un acceso provisional. Con ellas conseguimos aportar agua embotellada en garrafas para que el ERIVE (Equipo de Respuesta Logística Inmediata de Voluntarios de Protección Civil) las distribuyera entre los vecinos de la localidad.

Pero además de los daños sobre las infraestructuras de abastecimiento, la DANA también provoco graves daños en instalaciones de saneamiento de Canal ubicadas en 19 municipios, situados casi todos ellos en el oeste de la región.

Destaca el caso de Aldea del Fresno, donde la crecida del río Alberche a la altura del Puente de La Pedrera acabó destruyéndolo y con él más de 40 metros del emisario de saneamiento (colector) que transportaba las aguas residuales de los municipios a la EDAR. En Villamantilla, la EDAR quedó seriamente dañada y no estuvo operativa porque los equipos electromecánicos estaban fuera de servicio, sin suministro eléctrico por inundación del centro de seccionamiento. El camino de acceso a esta EDAR desapareció ocupado por el río. Algo parecido ocurrió también en la EDAR de Navalcarnero, donde se produjeron daños severos en el camino y la destrucción total del puente de acceso a la planta o en Chapinería, donde el puente de acceso a la EDAR quedó también seriamente dañado.

Los daños provocados por la DANA en las infraestructuras de Canal, que ya han sido reparados en su mayor parte, suponen un coste económico que se ha estimado en más de 2 millones de euros en total.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

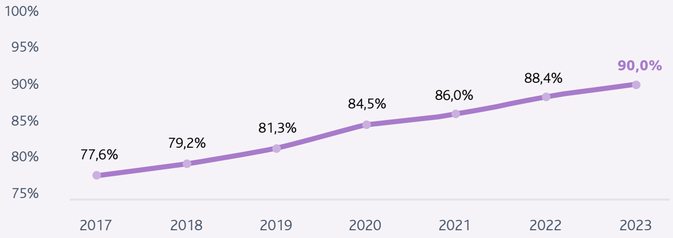
LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Fortalecer la continuidad del servicio

Los objetivos establecidos para la línea estratégica 3 durante 2023 se han cumplido al 100 %. Por motivos de seguridad, Canal no publica información detallada sobre dichos objetivos, a excepción del directamente relacionado con la continuidad del suministro.

Dicho indicador mide el porcentaje de contratos con clientes que, ante una incidencia, cuentan con una alternativa de suministro en menos de 12 horas. Su evolución desde el año anterior al inicio del Plan Estratégico 2018-2030 ha sido la siguiente:

PORCENTAJE DE CONTRATOS CON UNA ALTERNATIVA DE SUMINISTRO EN MENOS DE 12 HORAS



2.4. CUIDAMOS TU ENTORNO

Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

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 casi 7 millones de personas, no podía ser de otra manera. Por ello, la conservación y protección del medio ambiente forma parte de nuestra misión y es una de las principales tareas del día a día en Canal.

LA GESTION MEDIOAMBIENTAL DE CANAL DE ISABEL II

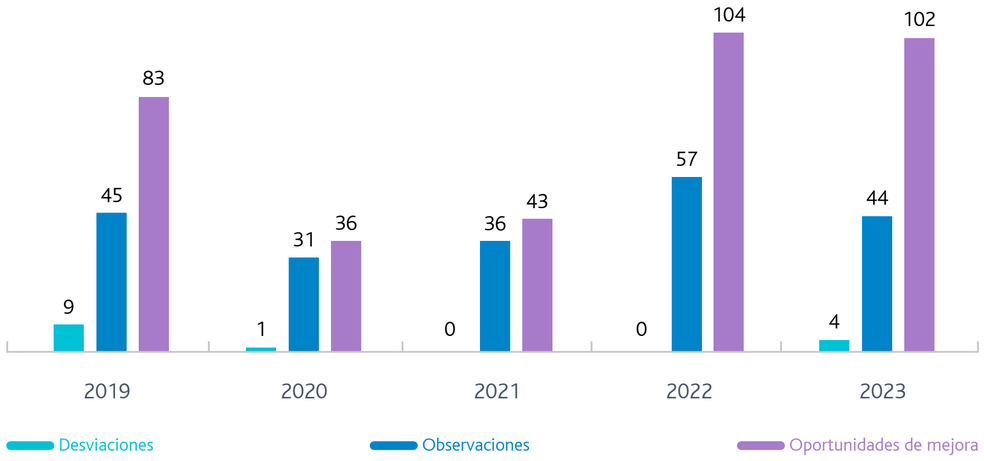
Sistema de gestión

En Canal de Isabel II desarrollamos todas nuestras actividades contribuyendo a la seguridad y la salud de las personas, la protección del medio ambiente y el cuidado de la calidad de nuestros servicios. Para ello, contamos con un **sistema de gestión certificado** en las normas **ISO 9001:2015 para calidad, ISO 14001:2015 para medio ambiente e ISO 45001:2018 para seguridad y salud laboral**.

Nuestro sistema de gestión sirve de soporte para las acreditaciones de los laboratorios de ensayos en el **sector medioambiental** y el **laboratorio de contadores** por ENAC en UNE-EN ISO/IEC 17025:2017, así como **para las actividades de inspección técnica del conjunto de medidas** acreditadas por ENAC en UNE-EN ISO/IEC 17020:2012. Además, contribuye a la implantación del sistema de seguridad en las instalaciones, donde es de aplicación el *Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas*, así como al desarrollo del **Plan Sanitario del Agua (PSA)**, donde Canal es una empresa de referencia.

En 2023 se han auditado las **39 unidades** contempladas en el programa anual de auditoría interna. Como resultado, se obtuvieron un total de 150 hallazgos.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN (2019-2023)



[GRI 2-24]
[GRI 403-1]

Con respecto a la **identificación y evaluación de requisitos legales ambientales** y de **seguridad y salud en el trabajo**, se han analizado 239 nuevas disposiciones legales, siendo de aplicación un total de 15 de ellas. Se han evaluado los aspectos ambientales de más de 650 centros de Canal de Isabel II. Durante el año 2023, se ha seguido trabajando en la integración del sistema de gestión de Hidráulica Santillana en Canal de Isabel II, tras la fusión por absorción de dicha empresa filial.

Como actividades innovadoras dentro del sistema de gestión y que contribuyen al Plan 10.3 «Plan para mejorar la eficiencia de los procesos» del Plan Estratégico 2018-2030 figuran:

1. La **coordinación de proyectos de mejora** y la difusión de la cultura de mejora a través de 18 personas que sirven de enlaces en diferentes unidades de la empresa.

2. El desarrollo de una **arquitectura de la empresa** que contribuya a la **gestión por procesos**.

A nivel nacional e internacional, Canal de Isabel II colabora con la Asociación Española de la Calidad (AEC) y participa en diferentes comités de UNE (Asociación Española de Normalización) e ISO (International Organization for Standardization).

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 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental y, en su caso, a la Ley 2/2002 de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid*, derogada en su gran mayoría, o al resto de legislación aplicable en materia de impacto 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 2023, hemos **sometido a diferentes trámites de evaluación de impacto ambiental** un total de **19 proyectos** (entre consultas sobre efectos significativos y procedimientos ambientales iniciados) y se han emitido por parte de la administración ambiental **26 resoluciones** relacionadas con impacto ambiental de actuaciones de nuestra empresa, entre las que destacan **dos declaraciones de impacto ambiental** y **dos declaraciones ambientales estratégicas**, que son las siguientes:



- Declaración de impacto ambiental del Proyecto de nueva minicentral hidráulica en la presa de El Atazar, 21EMP22. Término municipal de El Atazar.
- Declaración de impacto ambiental del Proyecto de renovación de la red de distribución en la zona Noroeste de Miraflores de la Sierra, 16AA901R. Término municipal de Miraflores de la Sierra.
- Declaración ambiental estratégica del Proyecto de renovación con incremento de capacidad de tubería desde ETAP de La Jarosa a El Escorial, 14AAP01P. Término municipal El Escorial.
- Declaración ambiental estratégica del Proyecto de construcción Arteria Norte para el suministro de agua potable al Sistema General Aeroportuario Madrid-Barajas, 16AAP05O. Términos municipales de Alcobendas, Paracuellos de Jarama y San Sebastián de los Reyes.

Además, en 2023 hemos obtenido **5 resoluciones sobre informes de impacto ambiental**, 3 resoluciones sobre **informes ambientales estratégicos** y 14 resoluciones **sobre consultas de efectos ambientales significativos** de proyectos de Canal.

Por último, además de los relacionados con la evaluación del impacto ambiental de proyecto y de planes y programas, nuestro sistema de gestión ambiental certificado 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.

[GRI 2-23]

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

PROCESOS / INSTALACIONES	ACTUACIONES PARA PREVENIR IMPACTOS AMBIENTALES
Proyectos y obras	Evaluación de aspectos ambientales en 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
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
	Generación de energía hidroeléctrica
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
Redes de distribución de agua potable	Renovación de redes – PLAN RED
	Plan de reducción del agua no facturada
	Plan de nuevas tecnologías en redes
	Producción eléctrica con microturbinas hidroeléctrica

PROCESOS / INSTALACIONES	ACTUACIONES PARA PREVENIR IMPACTOS AMBIENTALES
Redes de alcantarillado	Mejora y renovación de las redes – PLAN SANEA
	Investigación en redes de drenaje sostenible
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
	Economía circular: Valorización de lodos. Cogeneración. Producción de estruvita
	Reutilización de aguas residuales regeneradas
	Generación eléctrica a partir de biogás, microturbinas y solar fotovoltaica. Biogás para vehículos
Gestión comercial y procesos de apoyo	Campañas de comunicación para el ahorro de agua
	Oficina virtual, factura electrónica, telelectura y tarifas progresivas
	Educación ambiental (Canal Educa)
	Actuaciones para ahorro de papel y otros consumibles
	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 está integrada en nuestros procedimientos e instrucciones internos 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 Economía Circular, 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.

Cumplimiento de la legislación medioambiental

En Canal disponemos 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 que hemos implantado y certificado.

En 2023 se ha registrado la apertura de **40 expedientes sancionadores** (6 más que en 2022 y 5 menos que en 2021) por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo, vinculados en su gran mayoría a vertidos involuntarios de aguas residuales de nuestras 155 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 **430.749 euros** al finalizar el 2023 (52.822 euros más que en el año 2022 y 575.608 menos que en 2021).

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 **14,36 millones de euros en 2023** (3,06 millones menos que en 2022) y suponen el **13,14 %** de los **gastos totales asociados a la gestión del medio ambiente** (**264 millones de euros** en 2023).

El descenso de casi un 18 % de los gastos voluntarios en 2023 respecto a 2022 se ha debido casi en su totalidad al descenso en la actividad de secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración, ya que la planta de secado de la EDAR Sur ha permanecido parada todo el año 2023 (por avería de turbina) y la planta de secado de la UTL de Loeches solo ha funcionado a un 40,6 % de su capacidad nominal (equivalente a 3.661 horas de las 8.760 horas del año).



Entre las principales partidas de los gastos voluntarios destaca el **secado térmico de lodos de EDAR**, que ha supuesto en 2023 un **49,31 %** sobre el total, seguido de la **reutilización** (un 25,3 %).

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 2023 las inversiones realizadas por Canal de Isabel II que tienen un objetivo final de protección del medio ambiente ascendieron a **36,9 millones** de euros.

[GRI 413-1]
[GRI 2-27]
[GRI 201-1]
[GRI 203-2]

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

En Canal gestionamos todas nuestras instalaciones con criterios sostenibles, procuramos racionalizar el consumo de materiales y energía, evitamos que se produzcan vertidos y emisiones a la atmósfera innecesarios y gestionamos nuestros residuos adecuadamente, controlando periódicamente los ruidos y olores que producimos con nuestras actividades.

Consumo de reactivos

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

En 2023 hemos registrado un consumo total de reactivos de **60.853 toneladas** (un 6,9 % y 4.505 toneladas menos que en 2022). De ellas, **29.369** iban destinadas al tratamiento de agua potable y 31.484 a la depuración y regeneración de las aguas residuales.

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 fomento de la factura electrónica, 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 **41,34 %** en los últimos 5 años.

De las **13,66 toneladas de papel** utilizadas **internamente** en la empresa en 2023 (0,47 toneladas más que en 2022), el **54,90 %** ha sido de **papel reciclado**. Tenemos como objetivo reducir el consumo de papel en tareas administrativas internas y hemos logrado reducir su consumo en casi un 7 % desde el año 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.

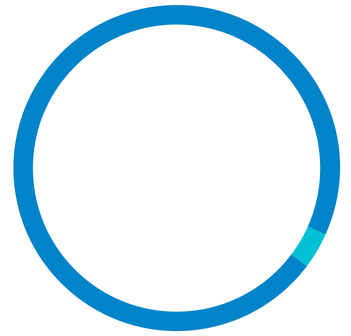
En 2023 utilizamos **67,7 toneladas de papel** para **envíos a nuestros clientes**, casi 13 toneladas menos que en 2022, lo que supone una reducción de un 16 % respecto a 2022 y un 32 % menos que en 2021. Dicha reducción se debe fundamentalmente a la implantación progresiva de la factura electrónica (*e-factura*) entre nuestros clientes, que desde 2021 se ha visto potenciada mediante acciones de comunicación. Como resultado, al cierre de 2023 más de **840.000 de nuestros clientes se habían pasado a la *e-factura*** (un 5,43 % más de los existentes en 2022), evitándose de este modo el consumo de papel asociado al envío de las facturas de más del 61 % de los contratos.

REACTIVOS UTILIZADOS EN 2023 PARA POTABILIZACIÓN EN NUESTRAS ETAP (toneladas consumidas y % sobre el total)



- 3.586 t — 12,21 % — OXÍGENO LÍQUIDO
- 3.281 t — 11,17 % — HIDRÓXIDO CÁLCICO
- 3.417 t — 11,63 % — HIPOCLORITO SÓDICO
- 1.606 t — 5,47 % — OTROS (12 REACTIVOS DIFERENTES)
- 1.639 t — 5,58 % — CLORO
- 12.287 t — 41,84 % — SULFATO ALÚMINA
- 3.554 t — 12,10 % — POLICLORURO ALÚMINA

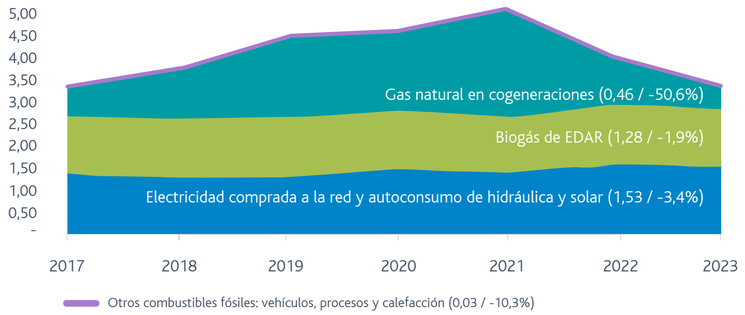
REACTIVOS UTILIZADOS EN 2023 PARA DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES EN EDAR (toneladas consumidas y % sobre el total)



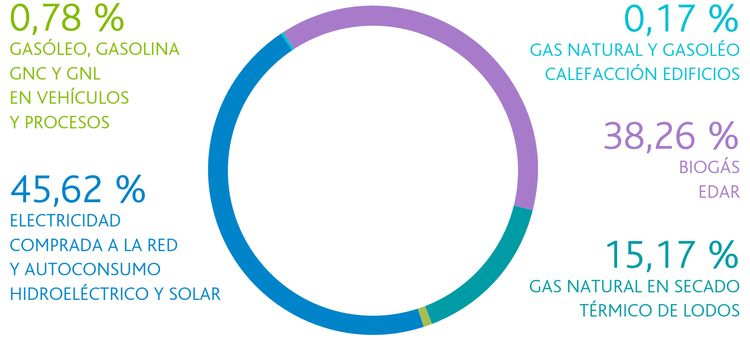
- 30,353 t — 96,41 % — CLORURO FÉRRICO
- 1,131 t — 3,59 % — POLIELECTROLITO

[GRI 301-1]
[GRI 3-3]
[GRI 301-2]

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO 2017-2023
(millones de gigajulios y variación en % respecto a 2022)



DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS EN 2023



Nuestro consumo de energía

Canal de Isabel II necesita consumir una gran cantidad de energía para realizar todos sus procesos. En el año 2023 el **consumo directo** de energía para el funcionamiento de nuestras instalaciones **se ha reducido en un 16,51 %** respecto al registrado en 2022 y un 33,20 % respecto al de 2021 (que fue máximo histórico) y ha ascendido a **3.306.331 gigajulios**. Dicha disminución se debe fundamentalmente al descenso del consumo de gas natural en las cogeneraciones de las plantas de secado térmico de lodos de EDAR con cogeneración de Loeches y la EDAR Sur (un 54,41 % menos que en 2022 y un 79,64 % menos que en 2021). Ello se debe a que dichas plantas por averías (EDAR Sur) y por mantenimientos programados (UTL Loeches) solo han producido en 2023 el equivalente al 18,10 % de su capacidad nominal conjunta, equivalente a 1.585 horas de funcionamiento de las 8.760 horas del año (fue de 2.842 horas en 2022).

El menor funcionamiento de las cogeneraciones para secado térmico de lodos ha llevado a que en 2023 **nuestro principal consumo de energético** haya sido el de **electricidad comprada a la red y la hidráulica y solar autoconsumida**, que supone el 46,3 % del total.

Autoconsumo 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 **4,69 millones de metros cúbicos**, el 0,95 % del agua derivada para el consumo en el último año hidrológico (2022-2023). Dicho consumo es un **27 % menor** que el registrado en el año hidrológico 2021-2022.

En nuestro consumo interno de agua aplicamos las mismas medidas de eficiencia y uso racional para empresas y jardines que aconsejamos a nuestros clientes y usuarios, y pueden consultarse en la sección «Cuidamos el agua» de nuestra página web.

Consumo y producción de energía

La situación de los mercados energéticos en 2021 y 2022 puso claramente de manifiesto la absoluta necesidad de que los grandes consumidores de energía estemos preparados para adaptarnos a un futuro cambiante e incierto en todo lo relacionado con la energía. En Canal tenemos la firme vocación de ser la primera empresa de nuestro sector en Europa que antes de 2030 logre ser autosuficiente en cuanto a su consumo de electricidad.

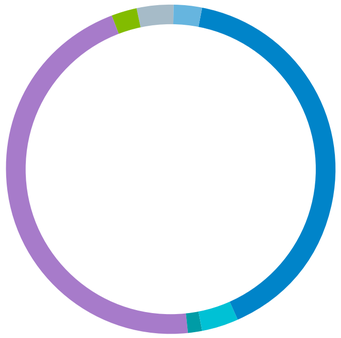
[GRI 303-5]
[GRI 302-1]
[GRI 302-4]

En consumo total de electricidad de Canal (incluyendo autoconsumos de las cogeneraciones de las centrales hidroeléctricas, las microturbinas hidráulicas, las plantas fotovoltaicas y a partir del biogás de EDAR) ha ascendido en 2023 a **536,30[7] millones de kilovatios hora** de electricidad, consumo muy similar al de 2022 (solo un 1,17 % menor), ya que en ambos casos los años han sido secos en cuanto a aportaciones de los ríos a los embalses, una situación hidrológica que hace necesaria una alta utilización de los trasvases desde el río Alberche (embalses de San Juan y Picadas). En 2023 hemos consumido para dichos trasvases 147,55 millones de kilovatios, solo 22,04 millones menos que en 2022. Gracias a dicho consumo, que supone el 27,52 % del total, hemos podido trasvasar 144,72 millones de metros cúbicos en 2023 (24,74 hectómetros cúbicos menos que en 2022).

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.

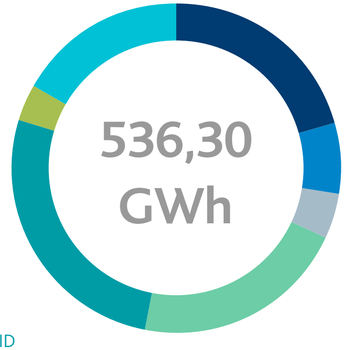
7. El 2,52 % del consumo total de electricidad en 2023 ha sido estimado.

PORCENTAJES DEL CONSUMO ELÉCTRICO POR FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN 2023



- 3,61 % SECADO LODOS EDAR
- 2,31 % REUTILIZACIÓN
- 45,98 % DEPURACIÓN
- 2,83 % OTROS CONSUMOS (OFICINAS Y OTROS)
- 40,29 % CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO
- 3,65 % DISTRIBUCIÓN
- 1,32 % ALCANTARILLADO

DISTRIBUCIÓN EN % DEL CONSUMO ELÉCTRICO POR INSTALACIONES EN 2023

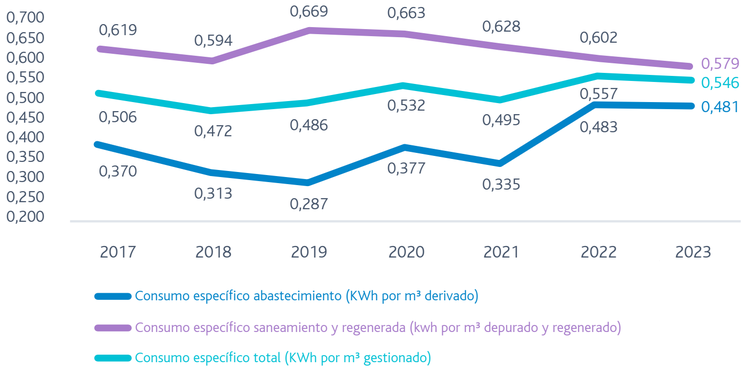


- 16,77 % RESTO DE INSTALACIONES (516 PUNTOS DE CONSUMO)
- 3,61 % PLANTAS DE SECADO DE LODOS DE EDAR (2 INSTALACIONES)
- 26,66 % EDAR DEL RESTO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (148 PLANTAS)
- 20,55 % ELEVADORA DEL TRASVASE DE PICADAS
- 6,96 % ELEVADORA DEL TRASVASE DE SAN JUAN
- 4,38 % ETAP (14 PLANTAS POTABILIZADORAS)
- 21,07 % EDAR DEL MUNICIPIO DE MADRID (8 PLANTAS)

En 2022 y 2023 el aumento en la utilización de los trasvases del río Alberche se ve claramente reflejado en los incrementos del consumo específico de abastecimiento respecto a los años anteriores. Dicho incremento se refleja asimismo en el consumo específico total de la empresa, que crece un 10,2 % en 2023 respecto al año 2021 (en 2022 era un 12,4 % superior al de 2021).



CONSUMOS ESPECÍFICOS DE ELECTRICIDAD POR FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



[GRI 302-3]

Generación de energía limpia

Conscientes de la importancia de nuestro consumo de electricidad, desde hace décadas Canal se ha ido dotando de instalaciones para la **generación de energía eléctrica** a través de procesos sinérgicos con la gestión del agua. Al concluir 2023, éramos la empresa con **mayor potencia instalada** en generación de energía eléctrica de la Comunidad de Madrid, con un total de **111,95 megavatios** (2,64 megavatios más que al cierre de 2022) en las siguientes instalaciones:

- **9 centrales hidroeléctricas,** con una potencia instalada total de 35,52 megavatios.

- **19 EDAR** equipadas con **motogeneradores** (41) y **turbinas** (6) que generan electricidad utilizando como combustible el **biogás producido en los procesos de depuración** y que suman una potencia instalada de **27,54 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**.

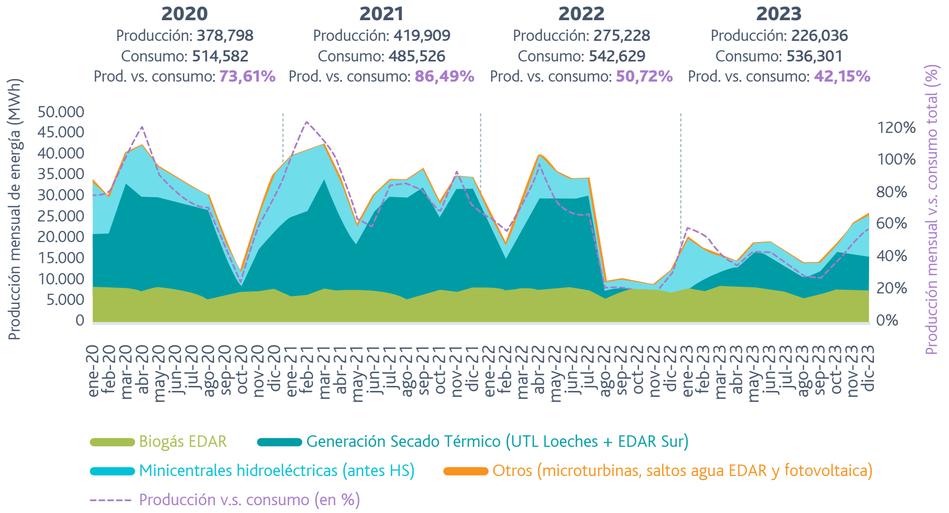
- **3 pequeños saltos de aguas residuales** equipados con **microturbinas hidroeléctricas** en la EDAR Sur (2) y la EDAR La Gavia que aprovechan la diferencia de cota en el punto de vertido, con una potencia instalada de **0,26 megavatios**.

- **10 instalaciones solares fotovoltaicas** ubicadas 6 de ellas en EDAR, una elevadora, en la UTL de Loeches, en el depósito Inferior de Torrelaguna (flotante) y en unas oficinas y que suman una potencia total de **3,09 megavatios**.

En 2023 se han puesto en servicio dos **motogeneradores de biogás, de 420 y 350 kilovatios**, ubicados en las EDAR de Arroyo de la Vega y Soto-Gutiérrez, respectivamente, y una **planta solar fotovoltaica flotante de 1.698 kilovatios** en el Depósito Inferior de Torrelaguna. Dicha planta flotante es la primera que se instala en la Comunidad de Madrid y nos servirá como experiencia piloto para evaluar la extensión de dicha tecnología a otras instalaciones de Canal en el futuro.

Gracias a la energía generada tanto en procesos asociados al abastecimiento como al saneamiento, Canal cuenta con un alto **grado de autoabastecimiento eléctrico** que en el **año 2021** nos permitió generar hasta el **86,49 %** de nuestro consumo (410 millones de kilovatios hora producidos). Sin embargo, en los años 2022 y 2023 el menor funcionamiento de las cogeneraciones de las plantas de secado térmico y la menor producción hidroeléctrica han provocado que dicho porcentaje haya sido sensiblemente menor.

PRODUCCIÓN ELÉCTRICA POR TECNOLOGÍAS DE CANAL 2020-2023
(producción en MWh y % producido respecto al consumo total)



En concreto, en 2023 nuestras instalaciones de producción de energía eléctrica han generado **226,04 millones de kilovatios hora**, lo que supone un **17,9 % menos que en 2022** y un **46,2 % menos que en 2021** (que fue año récord). La energía producida equivale solo al 42,15 % de nuestro consumo total (536,30 gigavatios), casi 9 puntos porcentuales menos que la registrada en noviembre de 2022 y más de 44 puntos porcentuales menor que la registrada en 2021. Las causas de esta baja producción son la limitada generación de las cogeneraciones y la baja hidraulicidad a lo largo del año 2023.

[GRI 3-3] [GRI 302-5]

EL PLAN SOLAR DE CANAL DE ISABEL II EN 2023

Avanzamos en nuestra apuesta por la autosuficiencia eléctrica

Como parte de las actuaciones relacionadas con la sostenibilidad incluidas en nuestro Plan Estratégico 2018-2030 en Canal estamos desarrollando nuestro Plan Solar. Este Plan se enmarca en las actuaciones de nuestra empresa 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 CO_2.

Nuestro objetivo con el Plan Solar, y con el resto de las actuaciones en relación con la producción de energía eléctrica, es conseguir **ser la primera empresa** de nuestro sector en Europa que **produzca una cantidad de energía eléctrica igual o superior a la que consumimos**. Se instalarán paneles solares en las superficies disponibles para producir electricidad y, la mayor parte de esta producción 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.

Además, en alguna de estas infraestructuras, las instalaciones fotovoltaicas se hibridarán con las tecnologías de generación preexistentes (hidráulica y minihidráulica, biogás, motores y turbinas de biogás y cogeneración), aumentando de este modo las posibilidades de gestión de la energía y optimizando el aprovechamiento de los recursos existentes.

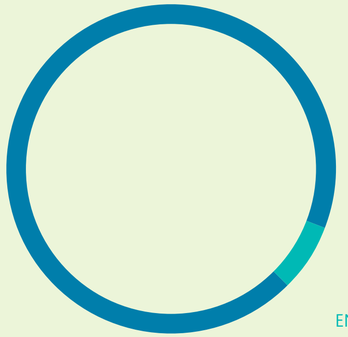
El **Plan Solar** en sus fases iniciales (0, 1 y 2) contempla la instalación de un total de **27 instalaciones con una potencia instalada de más de 37,40 megavatios** y que supondrán una inversión cercana a los **55 millones de euros** que serán financiados en parte con fondos de la Unión Europea (REACT-EU y FEDER). Adicionalmente, se están instalando paneles solares en las superficies disponibles de nuestras instalaciones a través de los contratos de mantenimiento.

A lo largo de 2023 se adjudicaron los contratos de obra y asistencia técnica para las fases 1 y 2 junto con las instalaciones de Majadahonda y El Pinar (ETAP Colmenar) por un importe superior a los 51,17 millones de euros y al concluir el año dos plantas estaban en funcionamiento, y 25 en diferentes fases de construcción.



SITUACIÓN DE LAS PLANTAS DEL PLAN SOLAR AL CIERRE DE 2023
(kW instalados y % sobre potencia total)

34.815 kW
93,09 %
OBRAS EN EJECUCIÓN



2.584 kW
6,91 %
EN FUNCIONAMIENTO

[GRI 3-3]
[GRI 302-5]



La cogeneración de la planta de secado térmico de lodos de la EDAR Sur ha permanecido parada por avería desde el verano de 2022 y la de la planta de secado de lodos de Loeches solo ha producido al 40,6 % de su capacidad nominal (equivalente a 3.661 horas de las 8.760 horas del año).

En cuanto a la **hidraulicidad**, las **condiciones** en 2023 han sido, en general, **muy desfavorables** con aportaciones a los embalses que han sido un **28 % inferiores a la media histórica**. Como resultado, **la producción hidroeléctrica** acumulada en 2023 (59,32 gigavatios hora) es **un 24 % menor que la media de los últimos 10 años**, siendo el tercer peor año de toda la historia, solo superado por 2022 y 2012 (que fue el segundo año más seco de todo el registro histórico).

A lo largo de 2023 **se han consumido en nuestras instalaciones 405,51[8] gigavatios hora comprados a la red eléctrica,** un **4 % menos** que en 2022 (422,42 gigavatios hora). Además de la energía comprada a la red, en el año nuestras instalaciones **han autoconsumido un total de 130,79 gigavatios hora** generados en nuestras propias instalaciones de producción eléctrica. Por último, **hemos vendido a la red un total de 95,25 gigavatios hora** (42,15 hidroeléctricos y 53,10 de la cogeneración de Loeches). El **consumo total** de la empresa en 2023 ha sido de **536,30 gigavatios hora**, un **1,17 % menos** que en 2022 (542,63 gigavatios hora).

Esa baja producción, unida a un consumo muy elevado por una alta utilización de los trasvases del río Alberche, da como resultado que la **energía producida en 2023** suponga solo el **42,15 % de la consumida**.

A pesar de la menor generación de energía eléctrica en el año, nuestra producción ha logrado evitar la emisión de **22.600 toneladas de CO_2**. Además, con la compra de energía eléctrica con garantía de origen 100 % renovable hemos evitado la emisión de **40.550 toneladas de CO_2** en 2023.

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 **155 instalaciones** que permiten tratar estas aguas procedentes de un total de 178 municipios de la Comunidad de Madrid y un municipio de la provincia de Toledo.

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 determina incluso el aspecto físico de las instalaciones. Actualmente, las EDAR de Canal tienen una capacidad de diseño que suma **16,25 millones de habitantes[9]** equivalentes y pueden tratar en su conjunto un caudal de hasta **2,16 millones de metros cúbicos diarios**.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a la eliminación del fósforo, desde 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[10]** en lo referente a las condiciones de vertido del agua en zonas sensibles (prácticamente la totalidad de la Comunidad de Madrid), que se engloba en el **Plan Nacional de Calidad de las Aguas** (PNCA).

8. El 3,3 % del consumo de electricidad comprado a la red en 2023 ha sido estimado.

9. Un «habitante equivalente» es la carga orgánica biodegradable con una demanda biológica de oxígeno de 5 días (DBO5) de 60 gramos de oxígeno diarios. Se calculan para cada una de las EDAR a partir del valor medio diario de carga orgánica biodegradable, correspondiente a la semana de máxima carga del año, sin tener en cuenta situaciones producidas por lluvias intensas u otras circunstancias excepcionales.

10. *Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000*, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas.

[GRI 303-4]
[GRI 306-1]

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 **2023 se finalizaron las obras** de **adecuación normativa** de la **EDAR Arroyo de la Vega**, además de dotarla de cogeneración a biogás, convirtiéndola en una instalación más sostenible y preparada para nuevos logros ambientales. También concluyeron las **obras de mejora** de la **EDAR de Hoyo de Manzanares**.

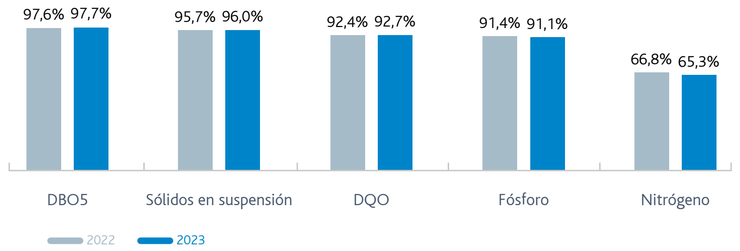
Asimismo, **han continuado las obras** en las **EDAR de El Endrinal, Arroyo El Plantío** y **Arroyo del Soto.** En todas ellas se producirán recepciones parciales en 2024 para poner en operación cuanto antes las decisivas mejoras que incorporan estas obras.

Se ha instalado una **nueva instalación de producción de electricidad** a partir de biogás en la **EDAR Soto Gutiérrez** y se ha logrado conseguir el pleno funcionamiento de la instalación para la producción de electricidad en la **EDAR de Aranjuez**. Están muy avanzadas las obras del nuevo motogenerador de electricidad de la **EDAR de Navalcarnero**, que entrará en funcionamiento en abril de 2024. En las EDAR de Butarque y Sur se han renovado integralmente 2 motogeneradores en cada instalación. También, se han acometido las obras de las **nuevas instalaciones fotovoltaicas** en las EDAR de Boadilla, Villaviciosa, Valdemorillo y Zarzalejo, que se pondrán en marcha en el primer trimestre de 2024.

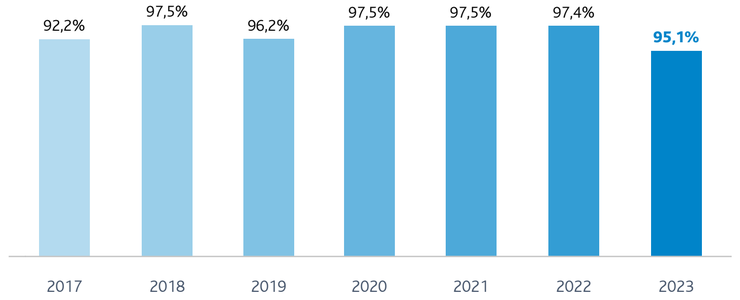
La apuesta por la **eficiencia eléctrica** de los procesos ha tenido como principales hitos: la renovación de los 60.000 difusores de la **mayor depuradora de España** por capacidad de tratamiento, la EDAR Sur de Madrid; la renovación de las 16 líneas de biológico de la depuradora decana de la depuración en Madrid, la EDAR La China. Las dos depuradoras que depuran las aguas residuales de Getafe, Parla, Leganés, Humanes y gran parte de Fuenlabrada (EDAR Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta y Arroyo Culebro Cuenca Baja) también han visto renovados integralmente los sistemas de aporte de aire, con un importe superior al millón de euros.

En el año, nuestras EDAR han tratado y **devuelto al cauce** de los ríos un total de **476,56 millones de metros cúbicos** de aguas residuales y pluviales depuradas, el equivalente al **95 %** 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

RENDIMIENTO DE LA DEPURACIÓN (% de carga contaminante eliminada)



GRADO DE EXCELENCIA EN LA DEPURACIÓN 2017-2023 EN %





permitido verter a los ríos madrileños hasta **91,53 millones de metros cúbicos** con calidad de agua regenerada (el 19,21 % de los vertidos a cauce). Además, se han producido otros **15,63 millones de metros cúbicos para reutilización directa**, lo que suma un total de 107,16 millones de metros cúbicos regenerado

Como resultado del compromiso de Canal con la calidad y el medio ambiente, nuestro indicador del grado de excelencia en la depuración de nuestras EDAR en 2023 se ha mantenido en valores superiores al 95 %.

En el funcionamiento normal de las instalaciones, las actividades de Canal no producen vertido alguno de sustancias químicas. A lo largo de 2023 no se ha producido ningún incidente reseñable al respecto.

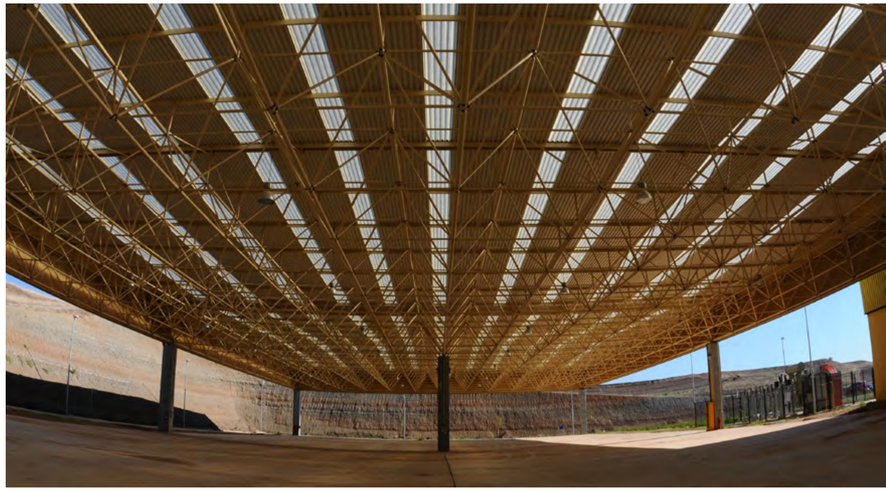
Gestión de los residuos

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.

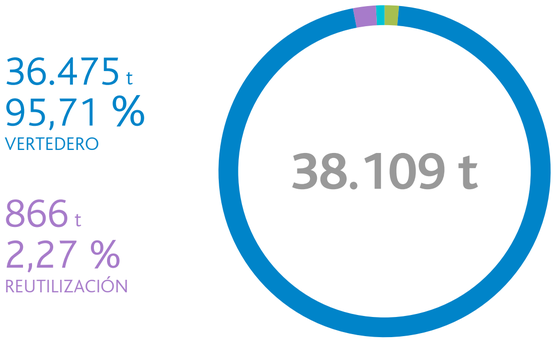
En los últimos años, hemos trabajado activamente en la adecuada gestión de los **residuos no peligrosos** con el objetivo de aumentar la cantidad que se destina a **reutilización** o **valorización**.

En el año 2023, sin considerar los lodos de EDAR y los fangos de ETAP, hemos generado y gestionado un total de **38.109 toneladas de residuos no peligrosos** (6.414 toneladas más que en 2022) entre los que destacan **36.435 toneladas de residuos de pretratamiento de las EDAR y las EBAR** (el 95,61 % del total). También destacan los residuos de construcción y demolición (354 toneladas) y los residuos de poda de parques y jardines (437 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 de compost. Se han gestionado también 84,6 toneladas de papel y cartón.

En lo referente a los **residuos peligrosos y biosanitarios**, en 2023 se han generado **487,32 toneladas**, 61,03 más que en 2022. Entre ellos, se encuentran **117,5 toneladas de residuos de nuestros laboratorios, 124 de equipos eléctricos y electrónicos** desechados y **68 de aceites de motor y lubricantes**.

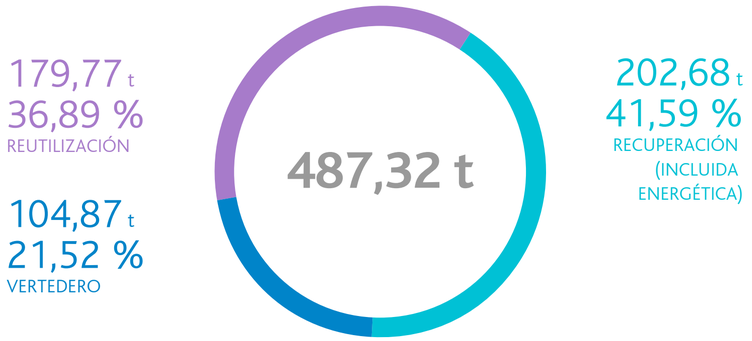


DESTINO FINAL DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS[11] GESTIONADOS EN 2023 (toneladas y % sobre el total)



11. No incluye los lodos de las EDAR y los fangos de ETAP.

DESTINO FINAL DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS EN 2023 (toneladas y % sobre el total)



[GRI 306-2]
[GRI 306-3]
[GRI 306-4]
[GRI 306-5]



DESTINO FINAL DE LOS LODOS PRODUCIDOS EN EDAR EN 2023
(toneladas y % sobre el total)



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** en las ETAP, un total de **25.132 toneladas** en 2023 (3.969 t menos que en 2022), y los **lodos generados en el tratamiento de las aguas residuales en las EDAR** que en 2023 ha sido **409.116 toneladas** (10.620 t más que en 2022).

El destino final de los lodos deshidratados de las EDAR en 2023 ha sido, en su gran mayoría, su aprovechamiento mediante su aplicación agrícola directa (326.232 toneladas). Del total de las 409.116 toneladas generadas en 2023, tan solo se han enviado 24 a valorización cerámica. En la Unidad de Tratamiento de Lodos de Loeches y en la ubicada en la EDAR Sur se ha procesado un total de 43.259 toneladas de lodos. Además 39.601 toneladas se han utilizado en plantas de compostaje.

En el caso de los fangos de ETAP, el 98,76 % se ha destinado a su aprovechamiento agrícola (24.821 toneladas) y solo el 1,24 % a valorización cerámica (311 toneladas).

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 2023 hemos producido 557 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 2023**, aunque nuestras plantas no han podido funcionar a plena capacidad, **hemos tratado 43.259 toneladas mediante secado térmico**.

- A partir de la mezcla de lodos de EDAR y de residuos vegetales también producimos un **compost** muy valorado en jardinería, entre otras aplicaciones. En 2023 hemos compostado más **39.000** toneladas de lodos de EDAR para la producción de compost.

- 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 casi 51 millones de metros cúbicos de biogás durante 2023. A partir de este gas, hemos generado **93,30 millones de kilovatios hora** en las **19 EDAR que cuentan con instalaciones de producción eléctrica a partir de biogás**. Nuestra producción en 2023 es el equivalente al consumo eléctrico anual de una población como Majadahonda, con más de 72.000 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 CO_2, aproximadamente. **Si le quitamos ese CO_2 podemos convertirlo en biocombustible y utilizarlo en vehículos**, una utilidad que ya estamos testando la EDAR de Viveros (Puerta de Hierro). Allí hemos instalado una de las instalaciones **conocidas como 'gasineras'**, donde más de una veintena de automóviles **pueden repostar biometano, un combustible 0 emisiones** y con gran poder calorífico. Los vehículos que utilizan biogás no despiden partículas ni dióxido de azufre y sus emisiones de CO_2 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 2023 hemos producido 107 millones de metros cúbicos de agua regenerada en nuestros 33 tratamientos terciarios. De ellos, **15,63 hectómetros cúbicos se reutilizaron** en una industria, en el baldeo de calles y, principalmente, en el riego de 11 campos de golf y 462 zonas verdes en 26 municipios que sumaban casi 2.042 hectáreas, gracias a una red de distribución de agua regenerada de 744 kilómetros.

[GRI 3-3]
[GRI 306-2]
[GRI 306-4]
[GRI 306-5]

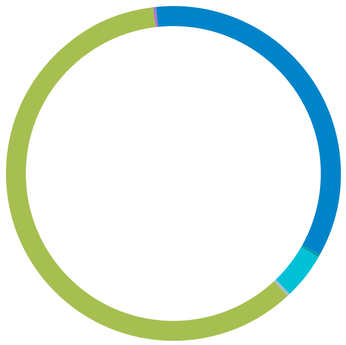
Emisiones a la atmósfera

Las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero, **aparte del CO_2**, y de otras sustancias acidificantes y precursoras de ozono troposférico que se pueden atribuir a las operaciones de Canal proceden de:

- Emisiones directas de las **instalaciones de combustión existentes en dependencias de Canal**, destacando las procedentes de la Unidad de Tratamiento de Lodos (UTL) con cogeneración de Loeches y la planta de secado térmico de lodos con cogeneración de la EDAR Sur.
- Emisiones de los gases de escape de nuestros **777 vehículos y máquinas de obra**, que en 2023 han recorrido **12,13 millones de kilómetros**, así como las del gasóleo utilizado en algunos procesos.

El total de todas estas emisiones (excluyendo el CO_2)[12] fue de **710,29 toneladas** en 2023, un 13 % menos que en 2022 (834,11), debido fundamentalmente a la menor actividad de las plantas de cogeneración para el secado de lodos de EDAR.

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA (EXCEPTO CO_2) EN 2023 (toneladas anuales y % del total)



33,33 t
4,69 %
METANO (CH4)

1,51 t
0,21 %
ÓXIDO NITROSO (N2O)

426,16 t
60,00 %
ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NOx)

2,34 t
0,33 %
COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (NO METANO)

245,20 t
34,52 %
MONÓXIDO DE CARBONO (CO)

1,75 t
0,25 %
DIÓXIDO DE AZUFRE (SO2)

Gestión de ruidos y olores

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

En materia de ruido cuenta desde el año 2004 con un **programa de control de los niveles sonoros** que se generan en nuestras instalaciones y que puedan perturbar a la población o afectar a áreas de especial sensibilidad. En 2023, el número de instalaciones controladas por el programa ha sido de **120**, habiéndose realizado **694 mediciones acústicas**, de las que solo 26 superaban los límites establecidos en nuestra norma interna en una de las instalaciones controladas.

Con respecto a **olores** y **emisiones** procedentes de nuestras instalaciones, hemos realizado **180 controles** (108 más que en 2022), de los que 176 fueron de emisiones y 4 de olores, no habiéndose registrado ningún incumplimiento.

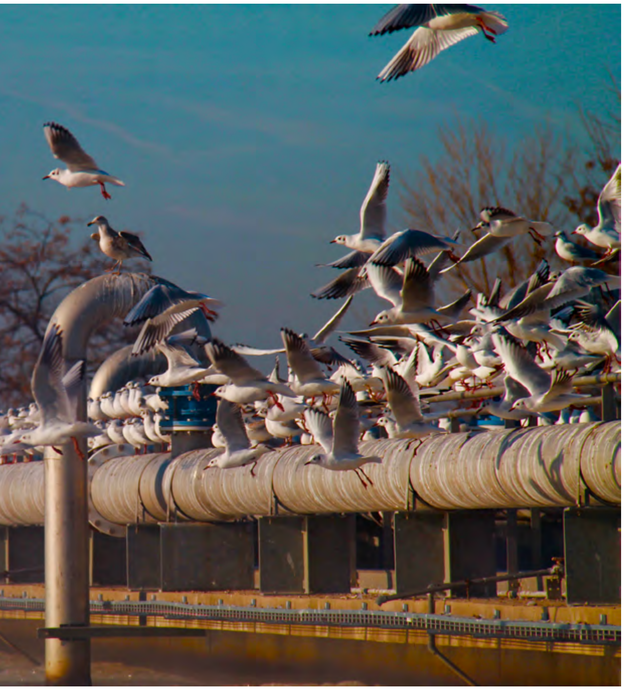


12. Las emisiones de CO_2 se desglosan en el apartado «EL RETO DEL CAMBIO CLIMÁTICO» incluido en este informe.

[GRI 305-7]

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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.



Presencia en espacios protegidos

Desde los orígenes de nuestra empresa, 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 **6.507 hectáreas en 2023**. Representa el **57,84 %** del total de la superficie ocupada por nuestras instalaciones, de los que un **14,43 %** eran **Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA)** y un **86,30 %** eran **Lugares de Importancia Comunitaria (LIC)** pertenecientes a la **Red Natura 2000** de la Directiva de Hábitats[13] de la Unión Europea.

13. Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de ma*yo de 1992, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres.*

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 silvestres, y de árboles singulares*. 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 opiles* (mundillo).

Dentro del *Catálogo regional de ejemplares vegetales y rodales singulares de la Comunidad de Madrid*, existen tres 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 *Avies 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

Todos los años Canal realiza 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 Parque Cuarto Depósito, en la plaza de Castilla en la ciudad de Madrid; el área recreativa de Riosequillo,en Buitrago del Lozoya; el club náutico La Marina, en 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, destacando **en 2023 la reapertura al público del parque Tercer Depósito**, en la avenida de Filipinas.

Los **desbroces de vegetación espontánea** para prevención de incendios se han realizado en 2023 en un total de **662 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, hemos realizado labores de reforestación, plantando un total de **43.229 unidades de plantas, árboles y arbustos**, así como otras de conservación y mejora en **465 hectáreas** de superficies anejas a nuestras instalaciones.

[GRI 3-3]
GRI 304-1]
[GRI 304-2]
[GRI 304-4]
[GRI 304-3]

Puedes ver en este enlace el *Catálogo de embalses y humedales de la Comunidad de Madrid*



Caudales ecológicos

Los caudales ecológicos de los ríos son aquellos que permiten mantener, como mínimo, la vida de los peces que de manera natural habitan en ellos, así como la vegetación de su ribera. Así pues, en aras de la protección del medio ambiente, se estableció la obligación de regular y planificar a conciencia los recursos hidrológicos de las diferentes cuencas, estableciendo un régimen de caudales específico para cada río en función de sus características particulares.

Las confederaciones hidrográficas elaboran los planes hidrológicos, que establecen este régimen de caudales ecológicos en los ríos y aguas de transición. En cada cuenca existe un organismo encargado de controlar dichos caudales en los puntos de medida que se indiquen en la normativa de cada plan.

En 2023, los **vertidos ambientales a los ríos** realizados por Canal de Isabel II para la conservación de los tramos fluviales supusieron un volumen total de **75,14 millones de metros cúbicos**. Además, ha sido también necesario verter 1,33 millones de metros cúbicos de nuestros embalses por motivos de **seguridad hidrológica** (fundamentalmente para mantener una capacidad libre en los embalses para poder hacer frente a posibles avenidas).

En relación con los caudales ecológicos, en 2023 ha destacado la entrada en vigor de la **revisión de los planes hidrológicos**[14] de las cuencas hidrográficas españolas y de la parte española de las cuencas hidrográficas hispanoportuguesas vigentes desde 2014. En dicha revisión está incluida la parte española de la demarcación hidrográfica del Tajo, en la que se ubican nuestros embalses, estableciéndose unos nuevos caudales medioambientales para 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.

Canal ha presentado **una demanda ante el Tribunal Supremo** contra dicha revisión, al estar nuestra empresa en desacuerdo con lo establecido en lo referente a los caudales ecológicos fijados así como en otros aspectos que afectan negativamente a la gestión del ciclo integral del agua que realizamos en la Comunidad de Madrid (trasvases dentro de la misma cuenca hidrográfica y vertidos de aguas residuales).

14 A través del *Real Decreto 35/2023, de 24 de enero, por el que se aprueba la revisión de los planes hidrológicos de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Occidental, Guadalquivir, Ceuta, Melilla, Segura y Júcar, y de la parte española de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Oriental, Miño-Sil, Duero, Tajo, Guadiana y Ebro.*

[GRI 304-2]

REAPERTURA DEL PARQUE TERCER DEPÓSITO EN EL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Tras dos años de obras y parcialmente cerrados, el domingo 28 de mayo de 2023 fueron abiertos al público los nuevos espacios de paseo y esparcimiento del parque Tercer Depósito de Canal de Isabel II, ubicado en la avenida de Filipinas, en el distrito madrileño de Chamberí.

El recinto, también conocido como «parque de Santander», tiene una superficie de **55.000 metros cuadrados** de **zonas verdes y de esparcimiento** dentro de una parcela de 12 hectáreas que se asienta sobre uno de los históricos depósitos de almacenamiento de agua de Canal. Con su apertura, se mejorará notablemente la calidad de vida de todos los vecinos del distrito.

La remodelación iniciada en 2021 ha supuesto una inversión de **10 millones de euros** y se ha realizado teniendo en cuenta las demandas vecinales, entre las que se encontraba la de aumentar el arbolado. Para ello se han plantado **más de 1.000 árboles nuevos** lo que supone un **40 % más de superficies arboladas**.

A los espacios naturales se han sumado otros deportivos y para el desarrollo de programas culturales. Así, al circuito perimetral de *running* se ha añadido otro para caminar y nuevos puntos de encuentro para usos lúdicos y culturales, como un paseo de sombras o la ampliación de la zona de agua.

Este parque es totalmente accesible para personas de movilidad reducida y ofrece opciones de entretenimiento para todas las edades, incluyendo un área de juegos infantiles adaptados a niños con trastornos del comportamiento o déficits visuales y auditivos. Con 4.500 metros cuadrados para los más pequeños (desde los 0 y hasta los 12 años), permite realizar todo tipo de actividades, tanto en grupo como de manera individual.

En cuanto a los espacios deportivos, se ha duplicado también su superficie, aumentando unos 24.000 metros cuadrados. Además de las pistas de fútbol y pádel ya existentes, hay otras nuevas, como canchas de baloncesto, voleibol, rocódromo, circuito biosaludable y posibilidad de practicar calistenia.



Más información sobre el nuevo parque disponible en YouTube en este enlace

EL RETO DEL CAMBIO CLIMÁTICO

La mayor parte de los expertos de la comunidad científica a nivel internacional 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, trabajamos tanto en el ámbito de la mitigación de las emisiones de **gases de efecto invernadero (GEI)** asociadas a nuestras actividades como en el ámbito de **adaptación** a las consecuencias del cambio climático para estar preparados a la hora de afrontar sus efectos adversos.



Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a **119.712 toneladas de CO_2 equivalente en 2023**. Ello supone una reducción de nuestras emisiones de GEI de un 21,33 % respecto a las registradas en 2022 y un 35,55 % menos que el promedio de los cinco años anteriores (de 2018 a 2022). Dicho descenso se ha debido fundamentalmente a un sensible descenso de la actividad en nuestras instalaciones para el secado térmico, en las que han tratado un 50 % menos de lodos de EDAR que en 2022 y un 82 % menos que en 2021, y han consumido casi 165.408 megavatios hora menos de gas natural que en 2022 y 533.901 menos que en 2021 (un 49,36 % menos que en 2022 y un 77,46 % menos que en 2021).

Precisamente, las dos únicas instalaciones de Canal sujetas a la normativa sobre el **comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero** son las relacionadas con el secado térmico de lodos de EDAR: 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 compensarán sus emisiones de 2023 aportando al Registro Nacional de Derechos de Emisión el equivalente a **32.235 toneladas de CO_2** (aproximadamente la mitad de las aportadas en 2022).

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 **46,66 %** del total en 2023. 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 (que en el año, por avería de su turbina, no ha producido electricidad), los procesos de compostaje de lodos o las asociadas a las emisiones de nuestra flota de vehículos. Las emisiones de los secados, por su parte, que en 2021 por sí solas supusieron el 67 % de todas las emisiones de nuestra empresa y en 2022 el 49 %, han quedado limitadas a solo un 32 %.
- Las emisiones indirectas asociadas al **consumo de energía eléctrica que compramos** a la red eléctrica (alcance 2), que desde 2018 **son cero**, dado que todo consumo cuenta con **garantías de origen de fuentes renovables**. De no ser así, estas emisiones supondrían más del 25,82 % de todas nuestras emisiones de 2023.
- Las **emisiones indirectas** asociadas a **suministros y servicios prestados por terceras empresas** (alcance 3), entre las que en nuestro caso incluimos el transporte de residuos, el consumo de reactivos y el consumo de papel. Estas supusieron el **53,34 %** de nuestras emisiones en 2023 y, entre ellas, también se incluyen las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados de Canal de sus domicilios a los centros de trabajo de la empresa.

Históricamente, tal y como ocurre en el resto de las empresas de **nuestro sector, nuestro consumo eléctrico era una de las principales fuentes de emisiones** de gases de efecto invernadero. En los años secos, que requieren de un mayor consumo eléctrico para garantizar el adecuado suministro, las emisiones podían llegar casi a duplicarse . Por ello, Canal ha centrado sus esfuerzos en la **reducción de emisiones**, en la **generación de energía limpia** y en la búsqueda de la **eficiencia energética**.

[GRI 3-3]
[GRI 201-2]
[GRI 305-1]
[GRI 305-2]
[GRI 305-3]
[GRI 305-4]
[GRI 305-1]

En cuanto a **emisiones específicas** de nuestra actividad en 2023, se registraron **0,122 kilogramos de CO_2 equivalente por cada metro cúbico de agua gestionada**,[15] un 21,86 % menos que en 2022 y un 50,90 % menos que en 2021.

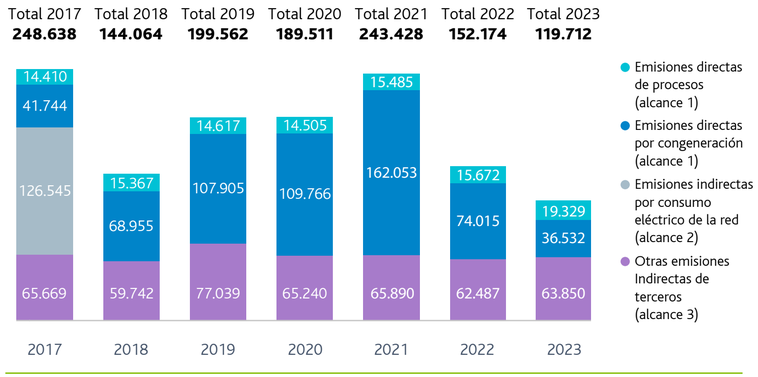
Actuaciones para la mitigación

Además de las actuaciones directamente relacionadas con nuestro consumo y la generación de energía eléctrica, en los últimos años hemos puesto en marcha otras 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 realizamos 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 en 2023[16] estábamos evitando emitir 0,122 kilogramos de CO_2 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 2023 respecto a la media de los 10 años anteriores ha sido de **3,82 millones de metros cúbicos**, dicho ahorro supone haber dejado de emitir más de 467 toneladas de CO_2 equivalente.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ORIGEN (2017-2023) (toneladas de CO_2 equivalente)



Actuaciones de reforestación

En 2023 **hemos plantado 43.229 unidades de plantas, árboles y arbustos**. Canal efectúa este tipo de nuevas plantaciones y siembra que contribuyen a la absorción de carbono todos los años. Son una respuesta útil a corto plazo para afrontar el calentamiento global causado por la acumulación de CO_2 en la atmósfera.

Fomento del uso del transporte público entre los empleados

Canal financia cerca del **80 % del importe del Abono Transporte** en la Comunidad de Madrid para todos los empleados que lo solicitan, fomentando así el uso del transporte público entre su plantilla. En 2023 más de un tercio de los empleados de Canal (1.109) utilizaron el abono anual para sus desplazamientos en tren, metro o autobús a los diferentes puestos de trabajo, lo que contribuyó a evitar la emisión de 887,7 toneladas de CO_2 equivalente.

Movilidad sostenible

Canal promueve bajos índices de emisión de CO_2 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 CO_2, 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 2023 hemos continuado con la renovación de la flota de vehículos de nuestra empresa 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 2023 **casi un tercio de nuestra flota** de vehículos (213) eran 100 % eléctricos y contábamos en nuestras instalaciones con **415 puntos de carga** para dicho tipo de vehículos de los que 17 (en 14 centros de trabajo) son puntos de carga de cortesía para que los empleados recarguen sus vehículos particulares. Gracias a nuestra flota de vehículos eléctricos e híbridos se ha evitado en 2023 la emisión de más de **438,2 toneladas de CO_2**.

15. Agua gestionada: suma de la cantidad de agua derivada para el consumo, la cantidad de aguas residuales depuradas en EDAR y la cantidad de agua regenerada producida para reutilización.

Las emisiones específicas por cada metro cúbico consumido varían en función de la actividad de Canal de cada año. Su promedio en los últimos 7 años (2017-2023) es de 0,191 kilogramos de CO_2 equivalente por metro cúbico.

16. Las emisiones específicas por cada metro cúbico consumido varían en función de la actividad de Canal de cada año. Su promedio en los últimos 7 años (2017-2023) es de 0,191 kilogramos de CO_2 equivalente por metro cúbico.

[GRI 305-4]
[GRI 305-5]
[GRI 302-5]
[GRI 302-5]

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.

En 2023 hemos seguido 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[17] Y EVITADAS EN EL PERIODO 2017-2023 (toneladas de CO_2 eq.)

	2019	2020	2021	2022	2023
Emisiones biogénicas					
Emisiones de carácter biogénico	102.691	96.669	97.447	99.611	103.087
Emisiones de GEI evitadas					
Evitadas por autoconsumo de energías renovables	21.413	14.995	14.518	17.190	13.079
Evitadas por generación de energía renovable vendida a red	38.745	31.364	34.828	22.168	9.525
Evitadas por la compra de electricidad con garantías de origen renovable	56.226	48.299	42.673	60.264	40.551
Evitadas por el uso de vehículos híbridos	6,33	6,30	5,78	3,12	2,24
Evitadas por el uso de vehículos eléctricos	117,96	79,71	322,68	438,39	435,94
TOTAL EMISIONES DE GEI EVITADAS	**116.508**	**94.743**	**92.348**	**100.063**	**63.593**

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Impulsar la calidad ambiental y la eficiencia energética

Balance climático (emisiones evitadas vs. emisiones totales) **138,5 %** (obj. 83 %)*

Capacidad instalada de energías limpias (incluye licitaciones en curso) **144 MW** (obj. 144 MW)

Cobertura del consumo eléctrico **42,15 %** (obj. 45,20 %)* **

Valorización de lodos de EDAR **20,26 %** (obj. 22,57 %)**

Grado de excelencia en depuración **95,05 %** (obj. 96,56 %)

Porcentaje de consumo eléctrico monitorizado 75,81 % (obj. 75 %)

*Objetivo para año seco. **Objetivo ajustado a las horas reales de funcionamiento de los secados de lodos.

17. Las emisiones biogénicas tienen su origen en la combustión del biogás asociado en los procesos de depuración de las aguas residuales y en los procesos de compostaje de los lodos de las EDAR. Son emisiones que se consideran neutras (iguales a 0) desde el punto de vista de su efecto invernadero, ya que proceden de la descomposición de productos que contienen materia orgánica de origen animal o vegetal, que fue anteriormente capturada por los organismos vivos.

APOSTAMOS POR LA DESCARBONIZACIÓN

Planta de hidrógeno verde de la EDAR de Arroyo Culebro C.M.A. (Pinto - Madrid)

La **descarbonización** es uno de los principales retos a los que deberemos enfrentarnos antes del año 2050. Para ello necesitaremos cada vez más contar con fuentes de energía alternativas como es el caso de uno de los principales vectores energéticos renovables del futuro:el hidrógeno verde que, con el apoyo recibido por las administraciones europeas, contribuirá a la sustitución de los combustibles fósiles. Canal de Isabel II tiene dentro de su Plan Estratégico objetivos que buscan la descarbonización de sus procesos y la autosuficiencia energética.

En nuestra EDAR de Arroyo Culebro Cuenca Media-Alta, situada en Pinto (Madrid), llevaremos a cabo la producción de hidrogeno, a partir de aguas residuales regeneradas, mediante electrolisis que utilizará como fuente de energía paneles solares fotovoltaicos que, en el futuro, podrán también combinarse con los motores del biogás producido en la propia EDAR.

Actualmente estamos terminando una instalación piloto de producción de hidrógeno cuya capacidad inicial se situará en torno de los 80.000 kilogramos de hidrogeno anuales.

Para alimentar energéticamente al electrolizador emplearemos energía solar, gracias a la instalación fotovoltaica de casi un megavatio construido recientemente en la depuradora (financiada con fondos REACT-EU); y, en las horas nocturnas sin sol, la planta de hidrógeno empleará la electricidad generada a través del biogás que se produce en el proceso de depuración. Todo será renovable.

Además, gracias al tratamiento terciario con ósmosis inversa disponible en la EDAR, podremos suministrar agua regenerada, en lugar de agua potable, para cubrir toda la demanda de agua requerida por el electrolizador instalado.

De este modo, esta 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 utiliza el agua regenerada como fuente de generación del hidrógeno. Además, el oxígeno producido durante la electrolisis se utilizará para reforzar la aeración/ventilación de las aguas residuales tratadas en la planta y así aumentar la capacidad de depuración y mejorar la calidad del efluente.

Este proyecto permite enlazar tecnologías de generación renovable y reciclaje con medidas de economía circular que redundan positivamente en el proceso de descarbonización.

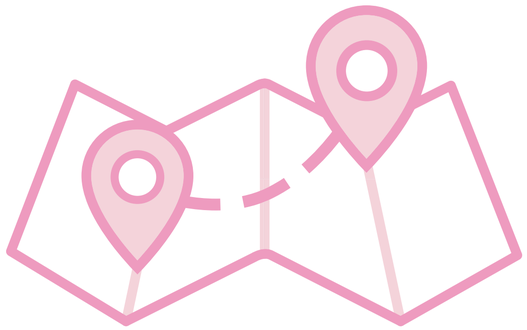


En 2022 empezamos a generar energía renovable fotovoltaica y en 2023 se iniciaron los trabajos para la instalación de un primer electrolizador con una capacidad de 1 megavatio.

La inversión prevista para esta primera planta piloto supera los 7 millones de euros, que serán cofinanciados con Fondos FEDER de la Unión Europea, enmarcándose en el Programa FEDER 21-27 de la Comunidad de Madrid como proyecto de importancia estratégica.

2.5. CONSTRUYENDO NUESTRA REGIÓN

Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid



El modelo de gestión supramunicipal de Canal de Isabel II se basa en acuerdos a largo plazo firmados con los ayuntamientos para la explotación de los diferentes servicios en sus municipios.

Las redes de abastecimiento, que fueron el origen de Canal hace más de 170 años, 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.

CANAL Y LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La relación con los municipios es especialmente importante para Canal de Isabel II, ya que facilita la prestación de un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos. Como todos los años, a lo largo de 2023, hemos mantenido numerosas reuniones con los diferentes ayuntamientos de la región para tratar diferentes aspectos de la gestión del agua, con especial énfasis en todo lo relacionado con la mejora de sus redes de alcantarillado.

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 actualmente prestamos algún servicio de abastecimiento de agua (en alta, en baja o ambos) a una población total de **6.633.483 habitantes** en 174 de los 179 municipios de la Comunidad de Madrid. Dicha población equivalía al **96,70 %** de los habitantes de la región el 1 de enero de 2023, según el Padrón Municipal publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

En cuanto a los servicios de saneamiento, Canal gestiona actualmente el **alcantarillado de 137 municipios** de la Comunidad de Madrid, que suman **5.865.225 habitantes** en total, lo que supone prestar este servicio al **85,50 %** de la población de la región. En depuración de aguas residuales, gestionamos la depuración de **178 municipios**, con una población de 6.850.969 habitantes, prácticamente el **100 %** de la población de la región (99,8 %)



[GRI 2-6]

La estructura poblacional de la Comunidad de Madrid hace que exista una **enorme variabilidad en cuanto a la población** de los municipios en los que prestamos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua. Así, nuestros servicios van desde una ciudad como **Madrid**, de **3,33 millones de habitantes**, hasta un municipio de 6.675 habitantes como es **La Acebeda** o municipios como **Coslada**, con una **densidad de población de 6.711 habitantes por kilómetro cuadrado**, o **Puebla de la Sierra**, con una densidad de **1,78**.

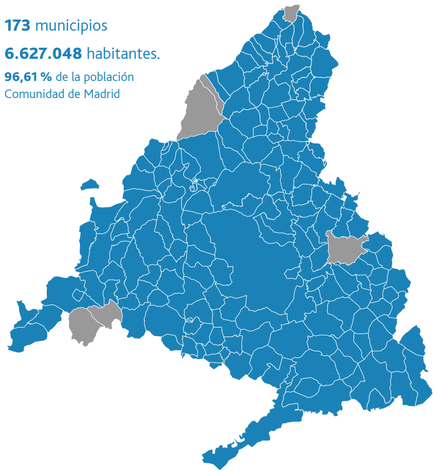
La mayor parte de la población servida en la Comunidad de Madrid (el **80,83 %**) se ubica en la ciudad de **Madrid** (más del 50 %) **y 17 grandes municipios** de su área metropolitana. El resto de la población se distribuye en **156 municipios** que suponen el **19,17 %** del total.

Además de los municipios de la Comunidad de Madrid, al concluir 2023 el sistema Canal también abastecía de agua a 8 municipios limítrofes pertenecientes a **Castilla-La Mancha** (Pióz, Pozo de Guadalajara, Tamajón, Tortuero, Uceda, Valdepeñas de la Sierra y Valdesotos, en la provincia de Guadalajara, y Ontígola, en la de Toledo) y dos de **Castilla y León** (en la provincia de Ávila, Navahondilla y un refuerzo de abastecimiento en Sotillo de la Adrada). La población abastecida de estos municipios en 2023 era de **17.699 personas**. En el caso de Ontígola (Toledo) también prestamos el servicio de depuración de aguas residuales a sus 4.916 habitantes.

MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS QUE PRESTA SUS SERVICIOS CANAL EN LAS DIFERENTES FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

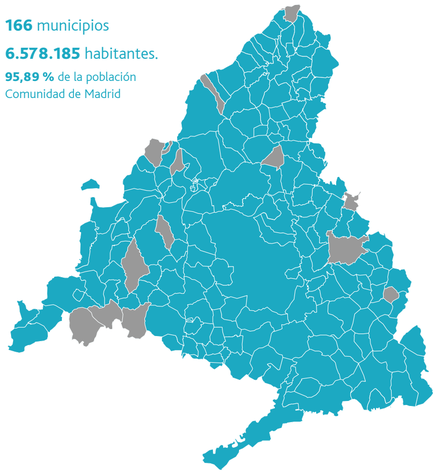
Aducción

173 municipios
6.627.048 habitantes.
96,61 % de la población Comunidad de Madrid



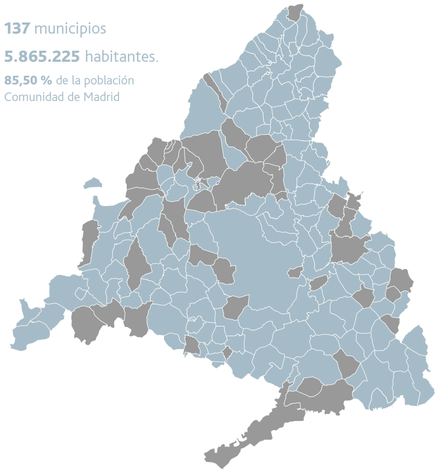
Distribución

166 municipios
6.578.185 habitantes.
95,89 % de la población Comunidad de Madrid



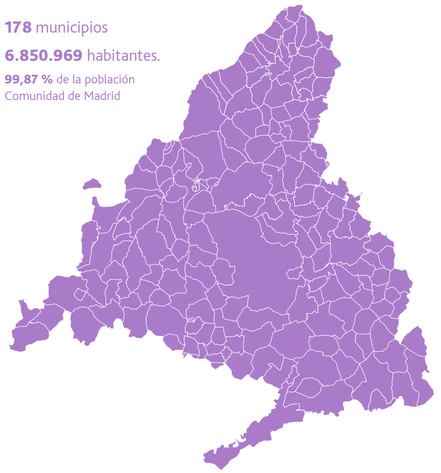
Alcantarillado

137 municipios
5.865.225 habitantes.
85,50 % de la población Comunidad de Madrid



Depuración

178 municipios
6.850.969 habitantes.
99,87 % de la población Comunidad de Madrid

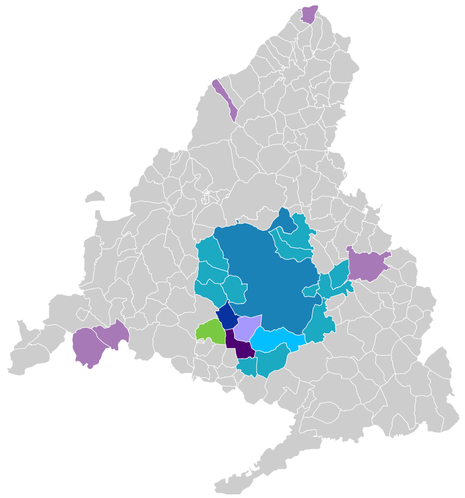


En el caso de los municipios de la Comunidad de Madrid el tipo de convenio más común que suscribimos es el de **gestión integral del abastecimiento**. A través de este tipo de convenio, Canal realiza el mantenimiento, la explotación y la renovación de la red de distribución con adscripción de redes al sistema general de abastecimiento de la Comunidad.

También existen otros tipos de convenios, como los convenios de gestión comercial, en los que Canal realiza dicha gestión (contratación, lectura, facturación y gestión de cobro), así como la adecuación y el mantenimiento de acometidas, y los de tipo **técnico-comercial del abastecimiento**, en los que realizamos el mantenimiento y la 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 EN % DE LA POBLACIÓN ABASTECIDA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

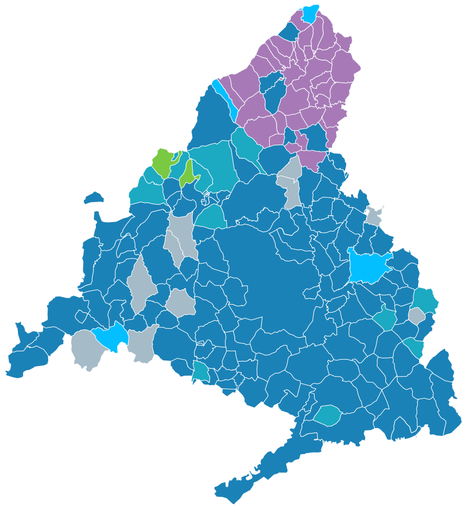


- 50,23 % MUNICIPIO DE MADRID (3.332.035 habitantes)
- 3,18 % MÓSTOLES (211.265 habitantes)
- 2,87 % LEGANÉS (190.665 habitantes)
- 2,85 % FUENLABRADA (188.736 habitantes)
- 2,80 % GETAFE (185.889 habitantes)
- 2,61 % ALCORCÓN (171.772 habitantes)
- 16,31 % OTROS MUNICIPIOS* DEL ÁREA METROPOLITANA DE MADRID (12 municipios - 1.081.653 habitantes)
- 19,17 % RESTO DE MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (156 municipios - 1.271.458 habitantes)
- MUNICIPIOS NO ABASTECIDOS** (5 municipios - 210.224 habitantes)

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

**Alameda del Valle , Alcalá de Henares, Aldea del Fresno, Somosierra y Villa del Prado.

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



- CONVENIOS INTEGRALES DE DISTRIBUCIÓN 117
- CONVENIOS INTEGRALES DE DISTRIBUCIÓN Y ALCANTARILLADO (ANTIGUO PAMAM) 35
- CONVENIOS DE GESTIÓN COMERCIAL 10
- CONVENIOS DE GESTIÓN TÉCNICO-COMERCIAL 11
- CONTRATO DE REFUERZO DE ADUCCIÓN 2
- MUNICIPIOS SIN CONVENIO 4

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. Actualmente, Canal es la encargada de mantener las **redes municipales en los 137 municipios** con convenio firmado. Al concluir 2023 **estas redes alcanzaban los 15.171 kilómetros** y además gestionábamos **875 kilómetros de colectores y emisarios supramunicipales**. Disponemos también de **194 estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)**, que elevan las aguas para permitir su transporte a las EDAR, y de **73 tanques de tormenta y laminadores**, cuyo objetivo es evitar inundaciones y vertidos a los cauces. Gracias a estas instalaciones, se pueden **retener hasta 1,42 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. En 2023 se han recibido en Canal **33.574 avisos** y se han atendido **27.009 incidencias**.

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.

En 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 2023 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 disminuirá el riesgo de inundaciones en los municipios gestionados.

En cuanto a la **renovación de las redes** de alcantarillado, en 2023 se han renovado **un total de 36,2 kilómetros** y hemos seguido trabajando en un sistema avanzado para la gestión sostenible del drenaje urbano.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Desarrollar la cooperación con los municipios de Madrid

Índice de satisfacción Ayuntamientos
7,95 (obj. 7,00)

Municipios adheridos al Plan Sanea **39**
(obj. 44 municipios)



Grado de ejecución del Plan SANEA: proyectos en redacción / ejecutados (millones de euros)
43,08 (obj. 24)

Gestión de la información del Portal Municipal
10.200 documentos (obj.10.100)

AVANZANDO EN EL PLAN SANEA

Hacia la excelencia en la gestión del alcantarillado en la Comunidad de Madrid.

Contar con **sistemas adecuados para la recogida de las aguas residuales y pluviales** de los núcleos urbanos mediante **redes de alcantarillado** y sistemas de drenaje urbano eficaces es un elemento vital para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos.

Para gestionar el alcantarillado sin incidencias, evitando la generación de atrancos, olores y otras molestias a los ciudadanos, es necesaria una inversión en redes que permita un dimensionamiento y operación adecuada, más aún en un escenario en el que el **cambio climático provocará fenómenos meteorológicos extremos** como lluvias torrenciales **con una mayor frecuencia e intensidad** en el futuro.

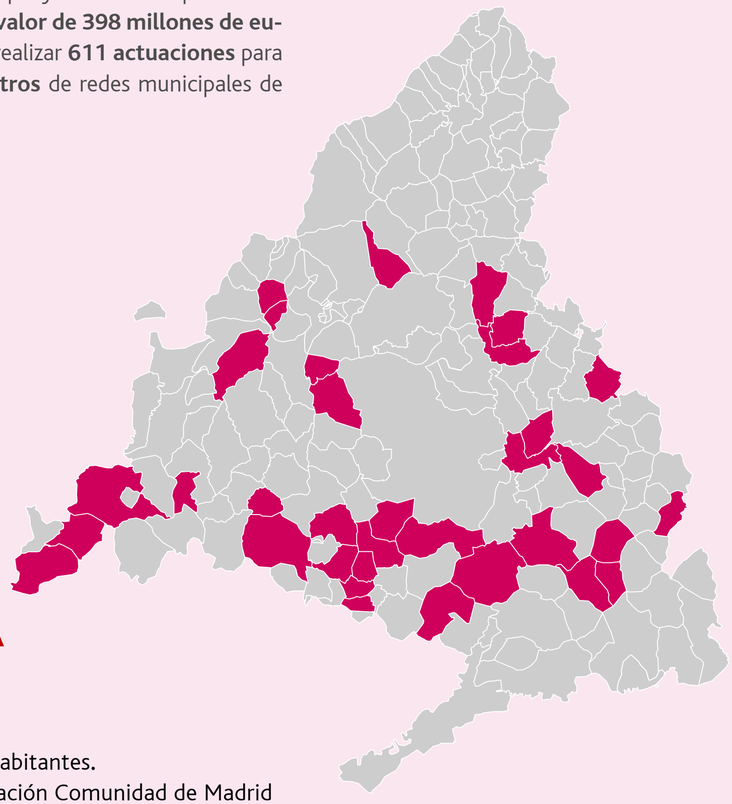
Sin embargo, la realidad actual es que muchas de las redes de alcantarillado municipales, que en buena parte se han incorporado en los últimos años a la gestión de Canal, necesitan que se realicen importantes obras de mejora que, a su vez, requieren de un notable esfuerzo técnico e inversor.

Para dar respuesta a dichos problemas el **Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II** incorporó el **Plan Sanea**, un ambicioso plan que tiene como principal objetivo mejorar las redes de alcantarillado de los municipios de la Comunidad de Madrid para convertirlas en las más eficientes y modernas de nuestro país, asegurando el **saneamiento del agua de forma sostenible** y **evitando desbordamientos** en los sistemas de drenaje.

Mediante este Plan queremos conseguir que todos los municipios en los que prestamos el servicio de mantenimiento del alcantarillado, dispongan de **planes directores de alcantarillado y drenaje urbano**, documentos en los que se establecen las medidas y acciones necesarias, estableciendo las prioridades de las actuaciones de renovación de las redes y estimando las inversiones que será necesario acometer para evitar incidentes y molestias a los usuarios, así como para contribuir a la protección y mejora del medio ambiente.

Una vez elaborados los planes directores, para cada municipio se realiza un análisis legal y económico cuya viabilidad da lugar a la firma de los **convenios municipales específicos para el Plan Sanea**. En dichos convenios los que se fijan los plazos y propuestas de ejecución y financiación de las actuaciones prioritarias, así como los planes efectivos de ejecución de las inversiones en cada municipio. **El desembolso inicial de las inversiones lo realiza Canal** y es recuperado a través de la tarifa de alcantarillado a lo largo de los años de vigencia del convenio, sin aplicarse **ningún tipo de interés** a dicha financiación.

En los cinco años transcurridos **desde el inicio del Plan Sanea** hasta el cierre de 2023, un total de **34 ayuntamientos** de nuestra región, en los que viven **1,44 millones de habitantes**, se habían adherido al Plan. Esto supone que ya se han comprometido **inversiones por un valor de 398 millones de euros**, que permitirán realizar **611 actuaciones** para renovar **306 kilómetros** de redes municipales de alcantarillado.



PLAN SANEA

34 municipios

1.439.690 habitantes.
20,99 % de la población Comunidad de Madrid

ALCORCÓN
ALGETE
ALPEDRETE
AMBITE
ARGANDA DEL REY
CADALSO DE LOS VIDRIOS
CENICIENTOS
CHAPINERÍA
COLLADO MEDIANO
CUBAS DE LA SAGRA
EL ESCORIAL
EL MOLAR
FUENLABRADA
FUENTE EL SAZ DE JARAMA
GETAFE
GRIÑÓN
HUMANES DE MADRID
LAS ROZAS DE MADRID
MECO
MORALEJA DE ENMEDIO
MÓSTOLES
NAVALCARNERO
PERALES DE TAJUÑA
SAN FERNANDO DE HENARES
SAN MARTÍN DE LA VEGA
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
SEVILLA LA NUEVA
SOTO DEL REAL
TIELMES
TORREJÓN DE ARDOZ
TORRELODONES
TORRES DE LA ALAMEDA
VALDEMORO
VALDILECHA

2.6. A TU LADO PARA LO QUE NOS NECESITES

Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

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

Tipos de contratos con los clientes en 2023

En 2023 Canal de Isabel II ha alcanzado la cifra de **1.594.298 contratos** en activo con clientes, lo que supone un incremento del **1,14 %** respecto a 2022.

Nuestras tarifas

Nuestro esquema de tarifas (que son aprobadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid) atiende a una serie de principios básicos como la inclusión de lo dispuesto en la transposición a la normativa española 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 mayor calidad de Europa.

Nuestras tarifas son:

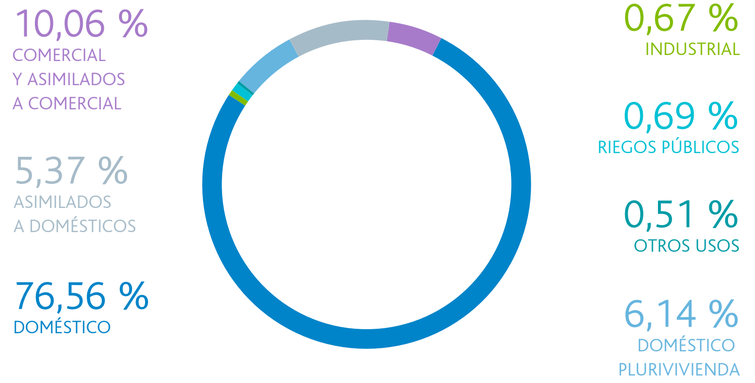
Progresivas y bonificadas: adecuándose a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos.

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.

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) entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2023 ha sido del **21,3 %** 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 2023 eran un 33,33 % menores que las de la media** de todas las comunidades autónomas españolas.

DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS TIPOS DE CONTRATOS CON CLIENTES EN 2023



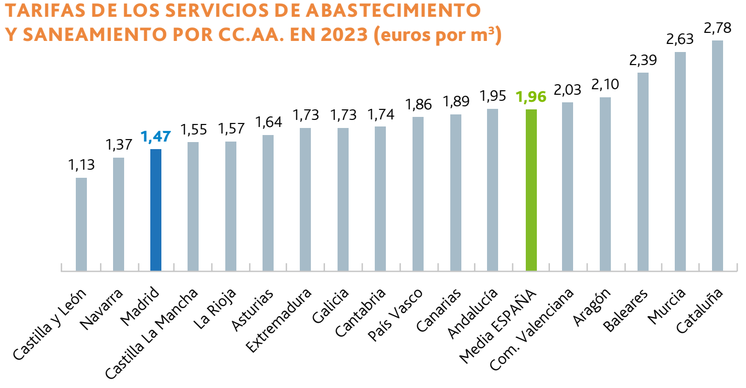
[GRI 2-6] [GRI 3-3]

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 2023 hemos realizado **9,31 millones de lecturas** (un 0,5 % menos que en 2022) en **1,65 millones de contadores**. El porcentaje de facturas emitidas por estimación, al no poderse obtener la lectura del contador, fue solo de un 3,84 %.
- **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.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO POR CC.AA. EN 2023 (euros por m³)



Fuente: *Estudio de las tarifas de abastecimiento y saneamiento en España* (AEAS – AGA 2023).

- **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 la 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.

En 2023, en el **laboratorio de metrología**, se han llevado a cabo **5.512 comprobaciones** de contadores nuevos (un 57,62 % más que en 2022), además de otras **5.141 verificaciones** del conjunto de medida por otras causas. Por otro lado, destacan los **302.502 contadores renovados por mantenimiento y campañas** (un **178 %** más que en 2022). Para nuevas contrataciones hemos instalado un total de **21.277 contadores**.

La atención a clientes y usuarios

El objetivo primordial de Canal es prestar los mejores servicios posibles a nuestros usuarios. Contamos con un sistema de calidad certificado ISO 9001 y, dentro de nuestra política de mantenimiento de la calidad de los servicios que prestamos, hemos adquirido compromisos concretos con nuestros clientes. Así, en 2019 publicamos nuestra **Carta de Compromisos con los clientes**, con el objetivo de adaptarnos a sus necesidades y requerimientos. Para ello, nuestra empresa asume un total de diez compromisos (*«10 Compromisos claros como el agua»*) 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 2023 con un **alto grado de cumplimiento** (91,44 % de promedio) y se han abonado **233.880 euros por indemnizaciones**.

[GRI 2-23]
[GRI 2-24]
[GRI 2-25]

La Carta de Compromisos con nuestros clientes está disponible en el siguiente enlace

Vías de comunicación con los clientes

Somos una empresa comprometida con nuestro entorno y sensible a las demandas de nuestros usuarios. En 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 2023 hemos atendido más de 1,14 millones de llamadas** de clientes.

- **Centro de Atención al Cliente.** Ubicado en el número 10 de la calle José Abascal de Madrid, en él 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 que prefieren la atención presencial. En 2023 **hemos atendido presencialmente a 22.517 personas**, un 11,14 % más que en 2022.

Destacar que en 2023 hemos comenzado a prestar los **servicios de atención al público** con **un trato preferente, sin cita previa**, a las **personas mayores de 65 años** o **personas con discapacidad** que necesiten realizar gestiones en nuestro Centro de Atención al Cliente.

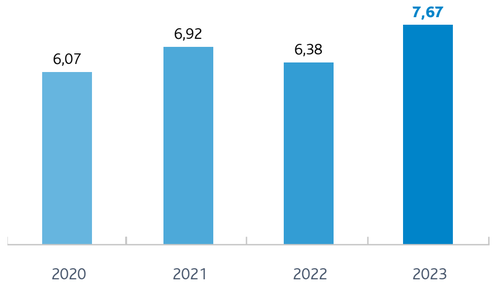
- **Página web, Oficina Virtual y la aplicación de Canal para móviles y tabletas.** En el marco de las nuevas tecnologías de la información, y para mayor comodidad y sencillez en la gestión del autoservicio, en Canal contamos con una oficina en Internet que está disponible las 24 horas del día. En 2023 esta plataforma registró más de **28 millones de interacciones**, casi 10 millones más que en 2022.

- **Atención escrita.** También ofrecemos a nuestros clientes un servicio especial de atención escrita por carta o fax, con el que se puede realizar cualquier trámite sin esperas ni desplazamientos. Por esta vía hemos recibido **3.358 comunicaciones** en 2023.

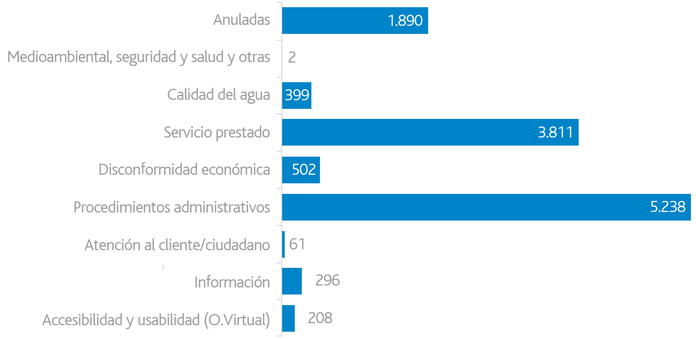
Gestión de sugerencias y reclamaciones

En Canal disponemos de un completo sistema para la recepción y el 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**

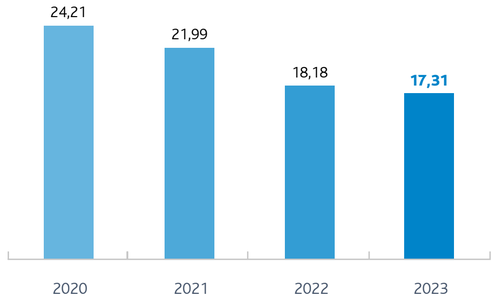
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR CADA 1.000 CLIENTES



CAUSAS QUE ORIGINARON LAS QUEJAS EN 2023



RECLAMACIONES RECIBIDAS AL AÑO POR CADA 1.000 CLIENTES



[GRI 2-25]

Quejas se encarga de la gestión personalizada de todas ellas. A través de un número de comunicado que se asigna a la queja, el cliente puede hacer un seguimiento de esta durante todo el proceso. En 2023 se recibieron **12.235 quejas** en total, esto es, unas **7,67 quejas por cada 1.000 clientes**.

En cuanto a las **reclamaciones recibidas** con motivo de la factura, estas han disminuido un 3,65 % respecto a 2022, situándose en **27.602**. Esto supone una cantidad de algo más de 17 reclamaciones por cada 1.000 clientes, y solo afecta al 0,29 % de las facturas emitidas a lo largo del año (más de 9,4 millones). El **63,81 % de las reclamaciones** se han **resuelto de forma favorable para el cliente**.

Tanto las reclamaciones de facturas como las quejas tienen un **plazo máximo de tramitación de 30 días**, que, en 2023, se ha cumplido en un 72,49 % y un 57,98 %, respectivamente.

Además de las reclamaciones y quejas que se reciben en el circuito comercial, disponemos de un **servicio para la atención de incidencias** relacionadas con la prestación de los diferentes servicios. En 2023 se han recibido un total de **153.368 avisos** relacionados con diferentes incidencias (calidad, alcantarillado, continuidad de suministro, presión del agua y otras causas).

DISTRIBUCIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS INCIDENCIAS EN 2023 (% sobre el total)



La voz del cliente en Canal: cuando nos piden ayuda

En Canal de Isabel II recibimos cada día decenas de avisos de ciudadanos que alertan sobre posibles anomalías en el servicio. Estas incidencias se registran, tramitan e intentan resolverse de la manera más eficaz posible. Es un proceso que nuestra empresa lleva décadas aplicando con éxito y que, desde hace poco más de un año, incorpora una variable adicional: el usuario (sea cliente o no) que ha notificado la incidencia puede evaluar su subsanación y la atención recibida en el transcurso.

Mediante la integración de dos sistemas y dos unidades de negocio, se envía una breve encuesta de satisfacción al usuario tras la resolución del problema. Se trata de una extensión del modelo de medición transaccional, que ya se aplica a otras interacciones con clientes, como son las contrataciones, las reclamaciones, las actuaciones en la finca del cliente o las transacciones digitales a través de la oficina virtual y de nuestra aplicación para teléfonos móviles (app de Canal), y que ahora hemos incorporado por vez primera a este entorno particular de los avisos por incidencias, con lo que ello conlleva. Este nuevo escenario involucra y exige la colaboración de tres direcciones distintas de la empresa: la de Innovación, la de Operaciones y la Comercial.

A lo largo de 2023, Canal envió a través de su sistema de Voz del Cliente 59.948 encuestas a los ciudadanos que habían comunicado una incidencia a la compañía, de las que unas 11.449 fueron contestadas e integradas en la herramienta. Pese al contexto en el que responden a la encuesta (más de la mitad había comunicado un corte en el suministro, una rotura en la red o problemas de presión), la satisfacción que muestran estos usuarios con el servicio prestado por la empresa pública es notable: de media, casi alcanza una puntuación de 7. Un 53,7 % estaba muy satisfecho con cómo Canal de Isabel II había solventado la incidencia; esto es, más de la mitad valoraron la gestión con una puntuación de 9 o 10.

LA VALORACIÓN DE QUIENES TIENEN UNA INCIDENCIA

Satisfacción global 6,95
Encuestas enviadas automaticamente **59.948**
Encuestas respondidas por los usuarios **11.449**
Tasa de respuesta **19,1%**
Alertas del sistema **3.256** / Alertas gestionadas **304**



[GRI 2-29]

Puedes conocer más acerca de la optimización de la experiencia de nuestros clientes consultando este enlace de nuestro canal de *YouTube*

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 **en el 100 % de los suministros de la Comunidad de Madrid** nos va a permitir obtener nuevos servicios para nuestros clientes y nuevas utilidades para Canal, basadas en el tratamiento avanzado de los datos.

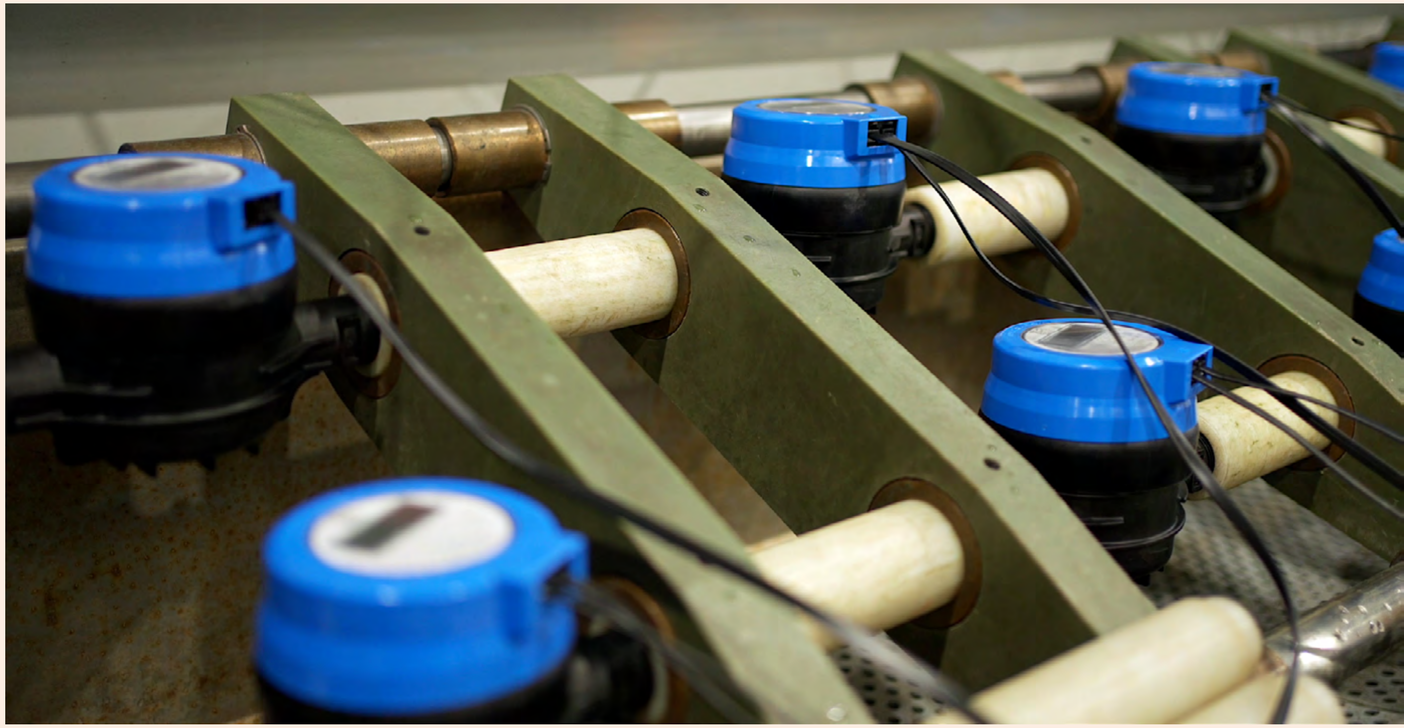
Así, **con la implantación masiva del servicio de telelectura**, que **iniciamos en julio de 2023**, más de 300.000 clientes ya pueden consultar, en su espacio personal de la **Oficina Virtual de Canal**, los consumos realizados hasta el día anterior, en frecuencias diaria y horaria, de este modo nuestros clientes podrán recibir **avisos por consumo continuado (indicio de posibles fugas interiores)**. Además, estamos trabajando para la **integración de la Telelectura en el nuevo Sistema Comercial ,YARA** .

Este proyecto ambicioso e innovador nos va a permitir obtener más información sobre los consumos de nuestros clientes para poder ofrecerles mejores y nuevos servicios y convertir, de esta forma, la Comunidad de Madrid en una ***smart region***. Con la renovación del parque de contadores no compatibles con este sistema, así como con la instalación de equipos para la integración de la telelectura, se conseguirá en **2026** que **todos los contadores de Canal de Isabel II** (1.653.668 contadores a cierre de 2023) **queden integrados** en este sistema digital e innovador.

Con la implantación de la telelectura, Canal pasará de realizar una medida en los contadores cada 2 meses, a una **cada hora los 365 días del año**, lo que supondrá multiplicar por 1.460 veces la información disponible. El tratamiento adecuado de esta información proporcionará un conocimiento muy preciso del consumo habitual de los clientes y permitirá, en un futuro próximo, alertarles de si se producen consumos anómalos, fugas o pérdidas en su instalación interior, prácticamente en el momento en que se produzcan, en vez de detectarlos varias semanas después, cuando se genere la siguiente factura.

La telelectura con contadores inteligentes resulta relevante no solo para el cliente, sino también para nuestra empresa, ya que **nos permitirá disponer de patrones de consumo de todos nuestros clientes** y agruparlos por tipología y usos. De esta forma, podremos personalizar consejos de ahorro, facilitar comparativas o gestionar de forma más eficiente la demanda de ciertas zonas.

Además, en un contexto en el que el cuidado medioambiental y de los recursos naturales se encuentra en el centro de la gestión de nuestra empresa, la telelectura nos proporcionará información valiosa para la optimización y gestión eficaz de la red de abastecimiento, que tiene cerca de 18.000 kilómetros y está dividida en más de 600 sectores. En esta línea, los contadores inteligentes y las mediciones en tiempo real supondrán también una optimización de la demanda y una mejor estimación de los consumos, lo que se traducirá en planificaciones más eficientes y en una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Todo ello sin olvidar la detección de consumos anómalos de manera temprana.



Cerrando el círculo

Aunque en menor proporción, en el otro lado de la balanza se encuentran aquellos usuarios que no han terminado del todo contentos con la resolución de sus avisos y así lo han hecho saber en la encuesta. No obstante, la compañía se esmera especialmente en revertir este sentimiento y mejorar la experiencia de esos clientes insatisfechos, con quienes, una vez analizado el caso, intenta contactar para conocer los porqués de sus bajas valoraciones y ofrecerles nuevas soluciones. En definitiva, para cerrar el círculo (*close the loop*).

Las alertas que transmite el sistema de Voz del Cliente, que avisa de aquellos casos de insatisfacción (es decir, aquellos que puntúan entre 0 y 5 o cuya contestación a alguna de las preguntas operacionales refleja que siguen teniendo un problema), permiten a Canal abordarlos con mayor detenimiento. El criterio para encuadrar a los usuarios disconformes no solo se reduce a lo numérico; varios profesionales de la compañía leen las encuestas e identifican, a través de las respuestas libres, los casos en que el cliente manifiesta con sus propias palabras su descontento con la resolución.

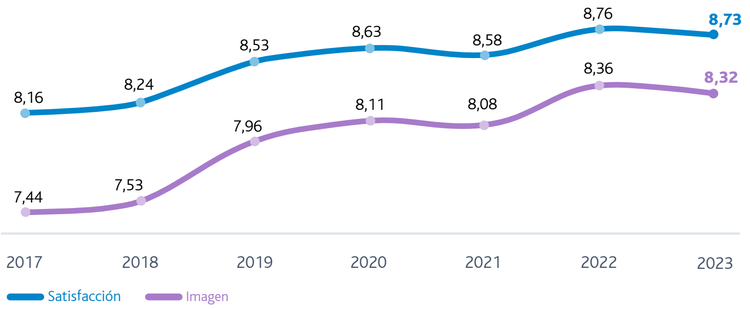
Atendiendo a los datos del primer año de mediciones de este entorno, apenas una de cada cinco encuestas respondidas sobre la resolución de incidencias requirió acciones posteriores. En términos absolutos, de los 11.449 formularios completados por los usuarios durante el pasado curso, 3.256 derivaron en alertas por puntuaciones inferiores o iguales a 5 o que reflejaran un problema sin resolver.

Más allá de estos datos, que suponen un punto de partida de cara al nuevo año, para Canal de Isabel II lo importante es que las alertas de los clientes insatisfechos *no queden en el limbo*. Gracias a la coordinación entre los equipos de Experiencia de Cliente, del Centro de Control y de las Áreas de Conservación, hasta un 10 % de esos casos de insatisfacción relacionados con la resolución de incidencias pudieron ser abordados de nuevo con el fin de revertir la sensación negativa del usuario.

La satisfacción de los clientes de Canal

La satisfacción general de los clientes de Canal viene aumentando sostenidamente a lo largo del tiempo, superando en los últimos años situaciones como la pandemia de COVID-19 (estimaciones de lectura, retraso en las obras, saturación del *Call Center*, etc.) en 2020, la borrasca *Filomena* en 2021, el ciberataque a nuestro *Call Center* en 2022 o el tránsito hacia un nuevo modelo y nuevos proveedores de este mismo servicio durante 2023. Sin embargo, la confianza de los clientes en Canal es un hecho robusto y sostenido en el tiempo que, aunque presente subidas y bajadas de algunas décimas en función de las distintas circunstancias, cierra sus valoraciones de 2023 acercándose a la cifra del 9 sobre 10

EVOLUCIÓN DE LA IMAGEN Y LA SATISFACCIÓN GENERAL 2017-2023 (nota de 0 a 10)



SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 6

Reforzar el compromiso y la cercanía con el usuario

Porcentaje acumulado de contadores inteligentes conectados al sistema digital de telelectura **22,23%** (obj. 15%)

Índice de satisfacción de clientes - Nota de 0 a 10 **8,73** (obj. 8,50)

Grado de satisfacción con la Oficina Virtual Nota de 1 a 5 **4,53** (obj. 4)

Indicador NPS (Net Promoter Score)* de **- 100 a + 100 + 52,9** (obj. +53,5)

Adhesión de los clientes a la factura electrónica **63,26 %** (obj. 64 %)

(*) El NPS es un indicador que mide la lealtad del cliente a la empresa en función de la probabilidad de que el cliente recomiende los servicios de la empresa a sus familiares o amistades.

2.7. LA EMPRESA DE TODOS LOS MADRILEÑOS

Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad

Somos una empresa pública que presta un servicio público esencial y, por eso, 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 es el caso de Canal. Contamos con un Código Ético y de Conducta, unas políticas de Cumplimiento, Sostenibilidad y Control interno, todas ellas de obligado cumplimiento.



RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

La relación de Canal se desarrolla, con carácter general, con tres niveles de las administraciones públicas:

- **Ayuntamientos** de los municipios en los que prestamos nuestros servicios.
- **Comunidades autónomas** españolas en las que prestamos los servicios, especialmente la Comunidad de Madrid.
- **Administración General del Estado** en España y administraciones centrales de los países donde operamos el servicio.

Con todas ellas mantenemos cauces de comunicación permanente, y son informadas puntualmente de los aspectos de nuestra gestión y nuestras operaciones que son de su competencia. 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 nuestro Parlamento regional: 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 rendir 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, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid.

[GRI 3-3]
[GRI 2-16]
[GRI 2-66]

SOLICITUDES REALIZADAS A CANAL DESDE LA ASAMBLEA DE MADRID (2019-2023)

		2020	2021*	2022	2023*
C	Comparecencia en Pleno o Comisión	1	5	2	0
PCOP	Pregunta de respuesta oral en Pleno	3	11	3	2
PCOC	Pregunta de respuesta oral en Comisión	14	27	8	4
PE	Pregunta de respuesta escrita	26	32	100	41
PI	Petición de Información	385	108	104	77
Otros	Proposición no de Ley, Proyecto Ley, Interpelación...	1	0	0	3
	SUMA	**430**	**183**	**217**	**127**

(*) 2021 y 2023 fueron años con elecciones autonómicas, en los que la actividad del Parlamento es menor.

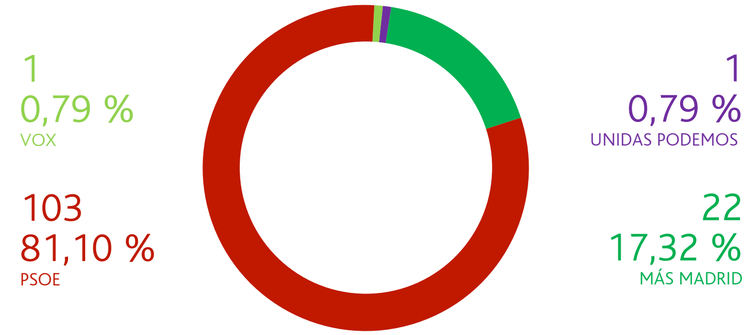
La respuesta a estas peticiones, a través del consejero delegado, se envía a la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid.

En 2015 creamos en nuestra página web un canal de comunicación electrónico para recibir y contestar consultas de los ciudadanos, el **Buzón de Transparencia**, creado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la **legislación sobre transparencia del sector público**[18] respecto al ejercicio del **derecho de acceso a la información pública**. A dicho buzón se accede a través de nuestro **Portal de Transparencia**, un espacio en nuestra página web que contiene toda la información relativa a la publicidad activa establecida por la legislación. En 2023 hemos recibido y respondido a un total de **48 solicitudes de acceso a información pública**. De ellas se han **estimado 27 solicitudes**, facilitándose la información requerida, **se han trasladado** a la administración u organismo competente otras 17 solicitudes, siendo **desestimadas con resolución expresa 4 solicitudes**. Desde su puesta en marcha el 28 de octubre de 2015 y hasta el cierre de 2023, el Buzón de Transparencia de Canal ha gestionado más de **650 solicitudes**.

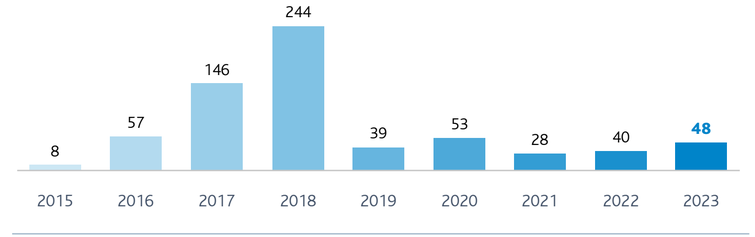
En 2023, siguiendo las recomendaciones del **Consejo de Transparencia y Buen Gobierno** para las administraciones públicas, hemos realizado, con la ayuda de una empresa independiente, un primer diagnóstico de nuestra situación en materia de transparencia utilizando la **metodología MESTA** (Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia). MESTA es una metodología que va más allá de la evaluación del cumplimiento de la legislación sobre transparencia, ya que evalúa además la calidad de la información publicada por la empresa considerando atributos como su accesibilidad, su actualización, su claridad o la capacidad de reutilización de la información publicada, entre otros.

El resultado obtenido en este primer diagnóstico aplicando MESTA ha sido de un 54,3 %[19] en relación con los contenidos fijados en la legislación de transparencia de la Comunidad de Madrid y de un 46,4 % en relación con los contenidos fijados en la legislación sobre transparencia estatal.

SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS DE LA ASAMBLEA DE MADRID EN 2023 (número de solicitudes y % del total)



NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS ANUALMENTE EN EL BUZÓN DE TRANSPARENCIA



18. *La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno a nivel estatal y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.*

19. El valor obtenido en porcentaje en el diagnóstico MESTA no se corresponde con el cumplimiento de la legislación, sino que es el de la calidad en conjunto de la información publicada, considerando aspectos como su accesibilidad o su grado de actualización.

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, cuyos resultados son públicos en muchos casos, son los siguientes:

- La **Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid** fiscaliza la actividad económico-financiera y la operativa del sector público madrileño, entre ellas las de nuestra empresa y las empresas de nuestro Grupo en España e Iberoamérica. Los resultados son publicados en la página web de la Cámara.

- Nuestro **auditor externo** (para 2023 la firma Ernst & Young, EY) emite un informe sobre la imagen fiel de los estados financieros y del **Estado de Información no Financiera (EINF)** que publicamos junto a las cuentas anuales de cada ejercicio.

- Nuestras cuentas anuales se depositan en el **Registro Mercantil**, que las hace públicas, y se publican en nuestra página web.

- Aunque no somos una empresa cotizada, sí somos emisores de valores negociables (bonos), y eso nos obliga a publicar toda información relevante relacionada con el gobierno corporativo de nuestra empresa en la web de la **Comisión Nacional del Mercado Valores (CNMV)**, lo que contribuye al control y la transparencia de nuestras actividades.

- Nuestro procedimientos y prácticas de licitación son supervisados por el **Tribunal Administrativo de Contratación de la Comunidad de Madrid**, cuando es preceptivo. Sus resoluciones se hacen públicas a través de la web de dicho tribunal.

- Todos los documentos relacionados con nuestras licitaciones y contratos menores se publican en el **Portal de Contratación Electrónica del Grupo Canal de Isabel II** y en el **Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid**. En ambos portales aparte de consultar la información, los interesados pueden licitar de forma electrónica las 24 horas del día los 365 días del año. Además, también se publican en nuestra web en el **Portal de Licitación Electrónica del Grupo Canal de Isabel II**.

También somos objeto de fiscalización por parte los ministerios de **Hacienda** y de **Función Pública**, el **Tribunal de Cuentas de España** y el **Tribunal de Cuentas Europeo (TCE)**, sobre todo en lo relacionado con los fondos europeos que recibimos. Aparte de los mecanismos de fiscalización externa citados, nuestra empresa también se ha dotado de **mecanismos de control interno**, entre los que destacan los siguientes:

- La **Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno**, que realiza análisis específicos sobre las prácticas de nuestra empresa.

- Contamos con un **Sistema de Gestión de Riesgos y Controles Corporativos**.

- Nuestras **subdirecciones de Contratación y de Coordinación** aseguran la aplicación correcta de los procedimientos de licitación conforme a lo establecido en las leyes.

- Contamos con un **Código Ético y de Conducta** y una **Política de Cumplimiento** de obligado cumplimiento.

- Sistemas para el control de nuestras **certificaciones de Calidad y Medio Ambiente** conforme a las normas **ISO-9.000**, **ISO-14.001** e **ISO-45.001**, entre otras, que publicamos en nuestra página web.



- Contamos con una **Comisión de Auditoría del Consejo de Administración**.

- Existe un **sistema jerarquizado de autorizaciones de contratos y pagos**.

- Nuestro sistema SAP R3 tiene automatizados **controles automatizados para la supervisión en cadena** de cualquier autorización de pago que se realice.

- Contamos con un **Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)** y con un **Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS)** enfocado a la información no financiera.

- Nuestra **Área de Cumplimiento** analiza los riesgos de cumplimiento, en particular los que tienen que ver con la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

[GRI 207-2]

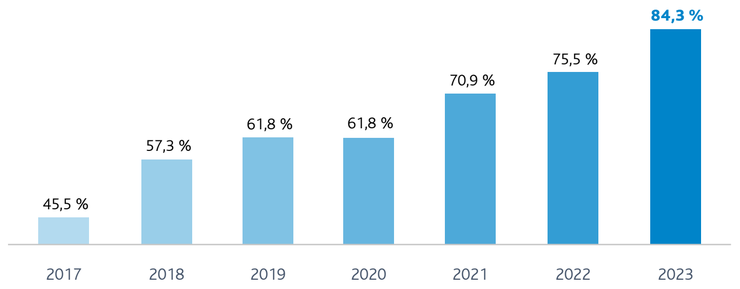
EL GOBIERNO CORPORATIVO EN CANAL DE ISABEL II

En Canal, 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 de alrededor del 65 % de dichas prácticas. En 2021, la aprobación por parte del Consejo de Administración de su reglamento de funcionamiento supuso incrementar en casi un 10 % el número de las prácticas de buen gobierno implantadas y en 2023 hemos continuado avanzando hasta conseguir implantar **más del 84 %**.

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



Código Ético y de Conducta

El **Código Ético y de Conducta**, aprobado por el Consejo de Administración, constituye una guía de actuación en la que se recogen los valores, estándares éticos y comportamientos que todas las personas que formamos parte de Canal de Isabel II estamos obligados a cumplir en el desarrollo de nuestras actividades profesionales vinculadas con la misma, así como qué conductas son consideradas inadmisibles por parte de la Sociedad.

Los principios generales de actuación y compromisos de conducta recogidos en el Código Ético y de Conducta son los siguientes:

1. **Legalidad:** El cumplimiento y respeto de la Ley constituye uno de los principios fundamentales que regirá la actuación de todas las personas que formamos parte de Canal de Isabel II.

2. **Ética empresarial:** El compromiso con el principio de integridad implica que todos nos comportaremos con honestidad, congruencia y responsabilidad.

3. **Respeto a los derechos humanos, laborales y sociales y a las libertades públicas:** Canal de Isabel II manifiesta su firme compromiso con los derechos humanos, laborales y sociales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

4. **Colaboración:** Todas las personas que formamos parte de Canal de Isabel II trabajaremos conjuntamente de forma coordinada, contribuyendo a que el trabajo cooperativo fomente las relaciones entre los profesionales de diferentes áreas de la Sociedad y del Grupo, logrando sinergias y el desarrollo profesional de los mismos.

5. **Desarrollo sostenible:** Canal de Isabel II manifiesta su firme compromiso con los principios de desarrollo sostenible como marco integrador de sus actuaciones con los profesionales, clientes, proveedores, accionistas y los demás grupos de interés con los que se relacionan las distintas sociedades del Grupo, favoreciendo la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

6. **Gestión responsable y eficiente de los activos de la Sociedad:** Todos los que formamos parte de Canal de Isabel II asumimos como obligación el uso eficiente y responsable de los bienes y activos de la Sociedad, debido a su condición de recursos públicos, siguiendo criterios de austeridad y necesidad en su utilización.

[GRI 3-3]
[GRI 2-23]
[GRI 2-24]
[GRI 205-1]

7. **Protección de la información confidencial y reservada:** Canal de Isabel II asume el compromiso de establecer las medidas necesarias para alcanzar el máximo nivel de seguridad de sus sistemas de información y operacionales mediante la implantación de medidas adecuadas de prevención, detección y respuesta frente al riesgo de ciberataques.

8. **Protección de la propiedad intelectual e industrial:** Canal de Isabel II apuesta decididamente por el conocimiento y la innovación, y por ello protegeremos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la Sociedad, respetando los derechos análogos de terceros, para lo cual se contará con procedimientos de control específicos.

9. **Ejemplaridad y salvaguarda de la imagen y la reputación de Canal de Isabel II:** Canal nos exige un plus de compromiso ético a todos los miembros de la Sociedad en el desempeño de sus funciones, pues la misma puede estar sujeta al examen público.

En 2023 todos los empleados de Canal han recibido formación relacionada con los principios de nuestro Código Ético y de Conducta.

Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento es el encargado de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención de delitos implantado, así como de garantizar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta e impulsar una cultura de ética e integridad dentro de la Sociedad.

El Comité de Ética y Cumplimiento se ha reunido de forma ordinaria nueve veces en 2023, en las fechas previamente acordadas por el propio Comité. En dichas sesiones, además de impulsar iniciativas que mejoren la ética y la integridad en nuestra organización, ha llevado a cabo la revisión de los elementos del modelo de prevención de delitos existente en la misma.

El **Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento,** aprobado por el Consejo de Administración con fecha 20 de julio de 2023, regula la composición y el funcionamiento del mismo.

En este sentido, el Comité está compuesto por cinco miembros, uno de los cuales será el responsable de la Unidad de Cumplimiento. El Comité contará con un presidente y un secretario, quienes serán designados por el Consejo de Administración de entre los miembros que lo componen. Los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento, a la finalización del año 2023, eran los siguientes:



Presidente → Jefe de Área de **Cumplimiento**

Vocal y secretario → Jefe de Área de **Corporativo**

Vocal → Subdirectora de **Servicios Comerciales**

Vocal → Subdirector de **Conservación Infraestructura Zona Oeste**

Vocal → Jefe de **Área Jurídico Internacional**

Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética

Canal de Isabel II dispone de un sistema interno de información denominado **Línea Ética** para fomentar el cumplimiento de lo previsto en el **Código Ético y de Conducta**, de la legalidad y demás normas internas por parte de sus administradores, directivos y empleados.

A través de la Línea Ética pueden plantearse dudas y notificar posibles incumplimientos de los principios y valores de nuestro Código Ético y de Conducta, tanto de forma anónima como nominativa, siendo tramitadas por el Comité de Ética y Cumplimiento y garantizándose la confidencialidad, en los términos que regula el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento.

Las consultas o denuncias podrán ser anónimas y realizarse a través del formulario web habilitado tanto en la intranet como en la página web corporativa: https://www.canaldeisabelsegunda.es/linea-etica

La Línea Ética está a disposición de los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados de Canal de Isabel II, así como de proveedores y contratistas, que tengan relación con la empresa, accionistas y titulares de otros valores emitidos por la Sociedad.

Corresponde al Comité de Ética y Cumplimiento asegurar el adecuado funcionamiento del sistema interno de información y gestionar las comunicaciones o denuncias recibidas a través de los medios establecidos para tal fin.

Los contenidos recogidos en el Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II pueden ser desarrollados para asegurar su eficacia y cumplimiento.

[GRI 205-2]
[GRI 2-16]
[GRI 2-26]

El Código Ético de Conducta de Canal está disponible en el siguiente enlace



Sistema de cumplimiento

En 2023 se ha reformado el **sistema de cumplimiento** de la organización, como consecuencia de cambios organizativos internos y para adaptarlo a nuevos requerimientos legales. Esta reforma dio lugar a que, con fecha 20 de julio de 2023, el Consejo de Administración aprobase la **Política de Cumplimiento, el Código Ético y de Conducta** y el **Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento**. Este Código Ético y de Conducta viene a sustituir al Código de Conducta aprobado el 8 de enero de 2015.

La **Política de Cumplimiento** es exigible no solo internamente, ya que aplica a los miembros del Consejo de Administración, directivos y todos los empleados de Canal, sino también para quienes se relacionen con la empresa. Esta Política explicita el compromiso de la Sociedad con el ejercicio del debido control que le resulta exigible para minimizar el riesgo de que se produzcan malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de sus actividades. Al mismo tiempo, proyecta un firme mensaje de rechazo y tolerancia cero ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga sus normas internas.

El objeto de la Política de Cumplimiento es definir los principios básicos y el marco general de actuación en Canal de Isabel II en materia de cumplimiento, bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración, impulsando aquellas líneas estratégicas, operativas y organizativas que permitan alcanzar sus objetivos empresariales, en un marco de rigor y excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.

Esta Política **ha dejado sin efecto la anterior Política de Cumplimiento** y la **Política de Prevención de Delitos** de Canal de Isabel II de 24 de noviembre de 2022.

Igualmente, Canal de Isabel II cuenta desde el año 2019 con una **función de cumplimiento**, con el fin de reforzar el «Modelo de las Tres Llíneas» con las que ya contaba la organización, mejorando los sistemas de control existentes en la misma.

En este sentido, se han identificado los riesgos penales aplicables a la Sociedad, se han establecido los controles que los mitigan, y se ha configurado el Comité de Ética y Cumplimiento de Canal de Isabel II como el órgano encargado de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención de delitos implantado, así como de garantizar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta e impulsar una cultura de ética e integridad dentro de la Sociedad.

Sistemas de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), de Sostenibilidad (SCIIS) 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. Entre otras, es función de la Comisión de Auditoría la supervisión de la eficacia del control interno de la Sociedad. En este sentido, Canal cuenta con un **Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y de la Información de Sostenibilidad (SCIIS)**. Los objetivos del SCIIF y del SCIIS son: mejorar en la eficiencia y seguridad de los procesos de soporte financiero y de sostenibilidad, minimizando los posibles errores; adelantarse a nuevos requerimientos regulatorios, y situar a Canal como uno de los referentes en su sector en materia de control interno y buen gobierno corporativo.

Estos sistemas de control interno velan por la transparencia respecto a la actividad realizada por la empresa, vigilando que sus procesos estén debidamente coordinados y que todos ellos operen de forma conjunta para prevenir, detectar, compensar, mitigar o corregir errores, con impacto material, o fraudes en la información financiera y la de sostenibilidad.

[GRI 2-27]
[GRI 205-1]
[GRI 205-2]

El Código Ético y de Conducta, la Política de Cumplimiento y el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento de Canal están disponibles en el siguiente enlace

La nueva política del SCIIS y SCIIF está disponible en el siguiente enlace

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., aprobó en sesión del 30 de noviembre de 2023, la **Política del Sistema de Control Interno de la Información Financiera y el de la Información de Sostenibilidad**, así como el procedimiento que la desarrolla. Esta Política constituye un marco de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran el Grupo Canal y sus respectivos órganos de gobierno.

La nueva Política del Sistema de Control Interno de la Información Financiera y del de la Información de Sostenibilidad permite adaptar nuestras acciones en este ámbito a las **mejores prácticas nacionales e internacionales** y adelantarnos a posibles nuevos requerimientos regulatorios en materia de control interno de la información financiera y de la información de sostenibilidad. Canal es la única empresa pública española de servicios urbanos de agua que tiene aprobadas ambas políticas. También somos la única empresa que tiene una política integrada del SCIIS y el SCIIF en la Comunidad de Madrid.

Por último, al ser Canal una entidad emisora de valores negociables en los mercados (bonos), contamos con un **Reglamento Interno de Conducta en Materia de Mercado de Valores**. Derivado de dicho Reglamento, existe el correspondiente Registro de Personas Obligadas. En 2023 hemos realizado la actualización de dicho Registro.

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 no perciben ninguna retribución por su cargo en la Sociedad, al ser altos cargos.

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, Hacienda y Empleo**. Dicha normativa prohíbe expresamente el pacto de cláusulas de indemnización de cualquier tipo por extinción de la relación laboral al margen de las establecidas por la ley.

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**, de los que un amplio número miden el desempeño medioambiental, social y en materia de gobierno corporativo de nuestra empresa a lo largo de cada año (criterios ESG). 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.

Los **compromisos por pensiones** con la Alta Dirección se desarrollan en los mismos términos y condiciones que los del resto de la plantilla. En 2023, 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 2015.

Auditoría, gestión de riesgos corporativos 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 del Consejo de Administración.

Actividad de auditoría interna

Durante el año 2023, se ha continuado con la función de auditoría interna en Canal 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.

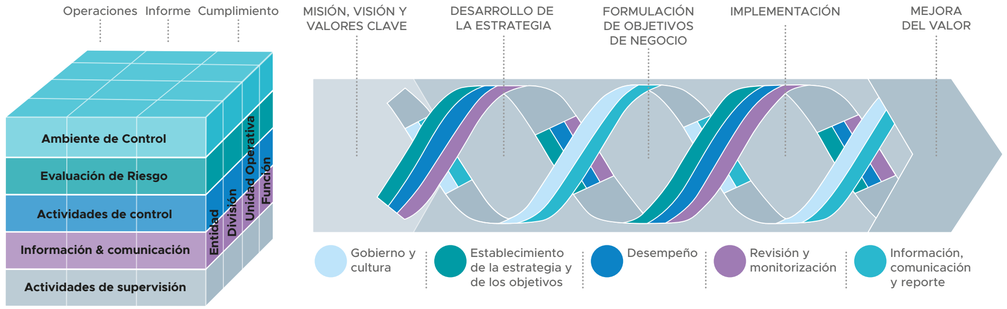
En el mes de febrero de 2022, la Comisión de Auditoría aprobó el **Plan de Auditoría Interna 2022-2024**, que determina los proyectos a realizar en los próximos años. El Plan está basado en los riesgos de la compañía, los objetivos estratégicos, las peticiones de la Comisión de Auditoría, las necesidades planteadas por nuestros grupos de interés (*stakeholders*), los procesos detectados por la propia Área de Auditoría Interna, así como el seguimiento de las recomendaciones surgidas como consecuencia de las auditorías ya realizadas. Anualmente se revisa el Plan para conformar el Plan Anual de Auditoría Interna.

El total de **recomendaciones de mejora** emitidas ha sido de **246**, de las cuales 211 habían sido implementadas al concluir 2023.

Es muy relevante destacar que en 2023 la Subdirección renovó por segunda vez el certificado QA (*Quality Assurance*), otorgado por el Instituto de Auditores Internos, con la máxima calificación. Este resultado demuestra que Auditoría Interna de Canal de Isabel II sigue las normas y procedimientos alineados con las mejores prácticas internacionales del IIA Global, reconocidas y aceptadas por los más importantes organismos internacionales, como la OCDE, el Fondo Monetario Internacional o el Banco Mundial.

[GRI 2-19]
[GRI 2-20]
[GRI 404-3]
[GRI 2-12]
[GRI 3-3]

Las retribuciones de 2023 correspondientes a los altos cargos se publican en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid



Gestión de los 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 las organizaciones.

La **Política de Gestión de Riesgos** en Canal de Isabel II fue revisada y aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2020 y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la empresa. Canal realiza la gestión de riesgos basándose en los internacionalmente reconocidos marcos **COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)**, **COSO Control Interno** y **COSO ERM (*Enterprise Risk Management*)**, adaptados a las características de nuestra empresa.

Los riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de la compañía se clasifican en base a las categorías utilizadas en COSO, adaptados a la realidad de la empresa, con la siguiente taxonomía de riesgos, en línea con las mejores prácticas:

- **RIESGOS DE INFORMACIÓN.** Referidos a los datos e información de carácter financiero, no financiero, interno y externo de la compañía.
- **RIESGOS DE CUMPLIMIENTO.** Referidos a cumplimiento regulatorio. Son los relacionados con el objetivo de ofrecer la máxima confianza al regulador y a la sociedad en general, con respecto a la actividad de la compañía.
- **RIESGOS DE OPERACIONES.** Referidos a los procesos operativos de la organización. Son los relacionados con los procesos, las personas y los servicios prestados.
- **RIESGOS DE ESTRATEGIA.** Referidos al conjunto de decisiones que toma la organización para lograr su misión.
- **RIESGOS FINANCIEROS.** Referidos a los procesos económico-financieros de la organización.

Disponemos 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 2023**, aumentando la frecuencia recomendada en la *Guía técnica CNMV 3-2017 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público*.

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 el 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 2023 es que **se gestionan 83 riesgos** asociados a **307 indicadores** y **125 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, cuyo diseño y efectividad se valora según la periodicidad establecida por su responsable. En 2023 se lanzaron **111 test de diseño** y **235 test de efectividad**.

En materia de control interno y adaptación al Marco COSO, con el objetivo de comprobar que los principios y componentes están presentes, en funcionamiento y coordinados entre sí, en 2023 se ha continuado con la valoración de los controles transversales aplicables y que afectan a toda la empresa, a través de la herramienta SAP-GRC, ampliando el número de controles.

TIPOLOGÍA DE LOS RIESGOS ACTIVOS EN CANAL AL CIERRE DE 2023
(número de riesgos y % sobre el total)



10
10,20 %
FINANCIEROS

46
46,94 %
OPERACIONES

13
13,27 %
CUMPLIMIENTO)

20
20,41 %
ESTRATEGIA

9
9,18 %
INFORMACIÓN

Además, se ha promovido que las áreas con controles específicos del modelo COSO (no transversales) realicen el análisis dentro de sus objetivos específicos. Existen controles específicos del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y de Cumplimiento, el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), identificando 17 y 8 controles, respectivamente.

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 el 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.

En 2023, la Subdirección de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Control Interno, ha realizado la revisión del Mapa de Aseguramiento. Este aseguramiento combinado es un mecanismo eficaz para avanzar en la coordinación, evitar brechas de control, duplicidades e ineficiencias. Permite prestar atención a los riesgos más críticos, para los que debe existir una gestión integrada que aporte una visión transversal y coordinada, siguiendo el marco internacionalmente aceptado del «Modelo de las Tres Líneas».

Comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

Aunque Canal no es una sociedad cotizada, sí somos una sociedad emisora de valores no convertibles de renta fija en un mercado regulado (AIAF) y esto implica la obligación de comunicar los hechos y otra información relevante fundamentada en el principio de información completa, así como en la obligación de proporcionar públicamente información veraz y actualizada, según normativa del Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

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.

En 2023 Canal de Isabel II ha comunicado a la CNMV 20 informaciones relevantes que, junto con el resto de información publicada por nuestra empresa, pueden ser consultadas en la web de la CNMV en el siguiente enlace: https://www.cnmv.es/portal/Consultas/DatosEntidad.aspx?nif=A86488087.



[GRI 205-2]
[GRI 3-3]
[GRI 2-28]
[GRI 3-3]

COMPROMISO SOCIAL

Canal de Isabel II tradicionalmente ha sido un referente para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid como un agente muy activo en todo lo relacionado con los aspectos sociales. Nuestro carácter de empresa pública hace que el compromiso con la sociedad sea un elemento muy importante en nuestra gestión y así lo recoge nuestro Plan Estratégico 2018-2030.

Canal 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.



Tarifas sociales: nuestra mejor contribución

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** y entre sus distintas manifestaciones figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado servicios básicos como la educación o la salud, **el agua y el saneamiento**[21] 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.

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. La bonificación por exención social puede ser solicitada por todas aquellas personas que perciben el **Ingreso Mínimo Vital**, la **Renta Mínima de Inserción** de la Comunidad de Madrid, la **Renta Activa de Inserción**, cualquier tipo de **pensión no contributiva** o cuando los **servicios sociales de su ayuntamiento** certifiquen que las personas solicitantes tienen dificultad o no pueden abonar la factura completa de los servicios prestados por Canal. Este tipo de bonificación también puede ser solicitado por las **entidades sin ánimo de lucro** que gestionan **pisos tutelados o viviendas comunitarias** para acoger a personas en riesgo de exclusión o por otros motivos.

En cuanto a la **parte variable**, está 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.

21. Para luchar contra estas carencias las Naciones Unidas estableció la Resolución Aprobada por la Asamblea General el 28 de julio de 2010. El derecho humano al agua y el saneamiento.

Además, en octubre de 2002 se creó un nuevo tipo de **bonificación para los propietarios y usuarios de viviendas ocupadas ilegalmente** que cubre hasta el 100 % del importe de los servicios prestados por nuestra empresa durante el periodo que dure la situación de ilegalidad.

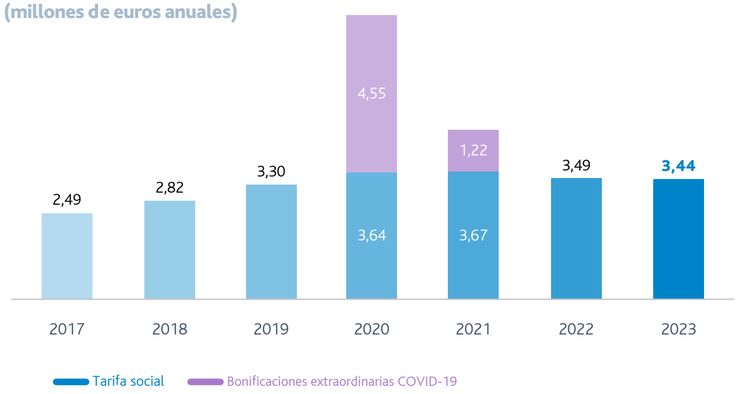
La **bonificación para las pensiones de viudedad** es aplicable a todas las personas que sean beneficiarias de ese tipo de pensiones y cuyos ingresos totales no superen los 14.000 euros anuales.

Además de los tipos descritos, 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 habían sufrido las consecuencias económicas del COVID-19 afectados por un ERTE, autónomos o pymes que habían visto reducido su negocio en al menos un 30 %. Estas bonificaciones se extendieron también a 2021 y dejaron de existir en 2022, habiéndose bonificado por este concepto más de 15.000 contratos.

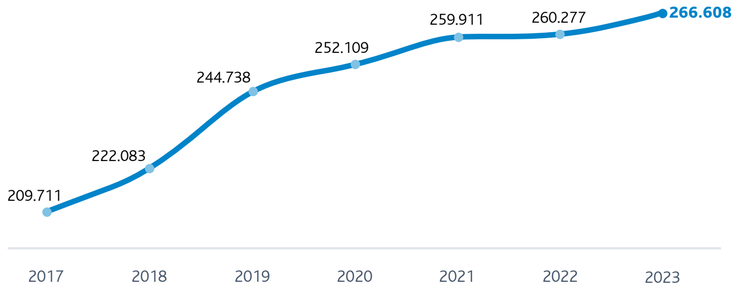
En 2023 **hemos bonificado 63.001 contratos**, el **4,78 % del total** de los contratos domésticos de Canal con sus clientes. Esto supone que **266.608 personas disfrutaban de nuestras tarifas sociales** al cierre de 2023, y en algunos meses del año se superaron las 277.500. Teniendo en cuenta las altas y bajas registradas, a lo largo del año un total de 307.268 personas han sido beneficiarias de descuentos en alguna factura. El número de personas beneficiarias ha crecido más de un **27 %** desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2030 hasta 2023.



EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DESTINADOS A BONIFICACIONES (millones de euros anuales)



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIARIAS DE LAS TARIFAS SOCIALES (no incluye bonificaciones por la pandemia de 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. 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 decenas de 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 puedan surgir. Hay muy buena aceptación de la iniciativa y después de cada visita mantenemos una coordinación y comunicación fluida.

En enero de 2020 comenzamos a impartir talleres de ahorro de consumo, 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, cómo implementar medidas de ahorro, conocer las principales fugas que se pueden dar en nuestras casas y cómo gestionar nuestras bonificaciones.

Canal también ha potenciado medios alternativos para reducir al máximo 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 hasta febrero de 2021 se suspendieron todos los cortes de suministro.



Nuestro apoyo a la cultura

En el ámbito cultural nuestros esfuerzos son protagonizados por nuestra Fundación. La Fundación Canal inició sus actividades en el año 2001 con motivo del 150º aniversario de Canal de Isabel II. Desde entonces, Canal y la Fundación trabajamos de forma conjunta para una misión doble: promover el conocimiento y fomentar el cuidado del agua. En este tiempo hemos contribuido a plasmar este compromiso en más de un millar de actividades, en las que han participado más de 6 millones de personas. El sello de la Fundación Canal en todas sus actividades es aproximar a la sociedad contenidos de calidad presentados de manera atractiva y accesible.

A través de los programas de medio ambiente, la Fundación contribuye a la divulgación del ciclo integral del agua y las soluciones al cambio climático, tanto de mitigación como de adaptación, y 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. Todas sus actividades buscan la innovación, tanto en sus contenidos como en los formatos y procesos para llevarlas a cabo.

Puedes consultar un mayor detalle sobre las bonificaciones y cómo solicitarlas en el siguiente enlace

EXPOSICIÓN "EL MURO DE BERLÍN"

El 9 de noviembre de 2023 abrió sus puertas la exposición **"El Muro de Berlín. Un mundo dividido"**, organizada por la Fundación Canal y Musealia. Esta muestra traza la historia de este icono nacido en pleno estallido de la Guerra Fría: un conflicto global entre capitalismo y comunismo que llevó al mundo al borde de la destrucción nuclear. Una exposición imprescindible para conocer las historias de vida, de resistencia y de huida, a menudo castigadas con la muerte, a cada lado del Muro; a través de más de 300 objetos originales, incluidos segmentos del Muro, material de archivo y múltiples testimonios de los testigos directos de la tragedia que supuso.

Los visitantes de la exposición podrán tener frente a frente 20 metros del Muro de Berlín, de 3,5 metros de altura y de un peso de 2,6 toneladas. El Muro dividió Berlín Este de Berlín Oeste desde 1961 hasta el año 1989, siendo considerado una de las máximas representaciones de la Guerra Fría.

Cinco áreas temáticas durante el recorrido

Los 2.500 metros cuadrados del Centro de Exposiciones Arte Canal, situado en el Paseo de la Castellana 214 de Madrid, se dividen en cinco áreas temáticas, que, de forma detallada, permiten descubrir secretos, historias y objetos originales de este símbolo de la división del siglo XX. De una forma global, con una visión que sobrepasa las narrativas tradicionales y que impresiona por develar la ardua investigación y el esfuerzo que hay detrás de la muestra, el recorrido se nutre de elementos como el tramo de un túnel que atravesaba el Berlín subterráneo, un coche de bebé usado para contrabando o archivos secretos de la Stasi.

- **Un mundo dividido:** en el contexto posterior a la Segunda Guerra Mundial, se podrá conocer cómo Estados Unidos y la Unión Soviética, en su lucha por determinar el orden social y político, terminaron creando lo que se conoce como «la Guerra Fría».

- **Antes del Muro:** la crisis profunda de Berlín y su creciente inseguridad provocan la construcción del Muro en 1961, con el objetivo de evitar la migración de ciudadanos del bloque del Este al Oeste.

- **División:** esta sección muestra uno de los aspectos más crueles de la construcción del Muro, la división de la sociedad y de los ciudadanos que tuvieron que enfrentarse a esta barrera.

- **El día a día en un Berlín dividido:** podrás sumergirte en la realidad de los ciudadanos que tenían que trabajar para sobrevivir en una ciudad que no daba tregua. A través de diferentes testimonios podrás escuchar historias de vida que dan diferentes perspectivas de la época.

- **Transformación global y el fin de la Guerra Fría:** en esta área se podrá observar cómo el mundo da un giro radical, se consiguen eliminar las dictaduras, y con ello también llega el día de la caída del Muro de Berlín. Dicho acontecimiento se da de una forma pacífica, donde las imágenes de ciudadanos celebrando y abrazándose son el mejor recuerdo del fin de años de división y el comienzo de una nueva era.

Con el propósito de acercar el conocimiento a las personas

Canal de Isabel II y la Fundación Canal trabajamos de forma conjunta desde hace más de dos décadas para una misión doble: la generación de conocimiento y el fomento del cuidado del agua. Durante ese tiempo hemos contribuido a plasmar este compromiso en centenares de actividades en las que han participado cerca de siete millones de personas.



Esta exposición, realizada mediante la colaboración empresa-fundación, es el resultado de esa misión y quiere aproximar contenidos de calidad presentados de manera atractiva y accesible, sello de la Fundación Canal en todas sus actividades.

Toda la información sobre las actividades de la Sala Canal de Isabel II las puedes encontrar en este enlace



A lo largo de 2023 la Fundación Canal ha organizado **86 actividades** científicas, ambientales, sociales y culturales de diversa índole, que han sumado un total de **377.843** participantes (el **34,6 %** en formato online). Además, la página web de la Fundación ha tenido más de **588.000 visitas** y sus redes sociales cuentan con más de **140.000 seguidores**.

Entre las actividades más relevantes han destacado 13 conciertos de música clásica, entre los que sobresale el **Ciclo de Música de Cámara Fundación Canal**, que, con más de 20 años de vida, se ha consolidado como una de las grandes citas para los amantes de la música de cámara en Madrid.

Las exposiciones organizadas en 2023 en la sede central de la Fundación, en la calle Mateo Inurria número 2 de Madrid, han contado con 168.049 participantes y fueron las siguientes:

- **Lartigue, el cazador de instantes felices. Fotografías a color**
- **Madrid: crónica creativa de los 80**
- **Artistas y modelos. Historias de pasión, creación y destrucción**

Para cada una de dichas exposiciones se han organizado una conferencia sobre su temática, visitas guiadas y talleres familiares, y se han elaborado guías para profesores y contenidos virtuales para complementarlas.

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, ubicada en el número 214 del Paseo de la Castellana de Madrid, ha albergado 14 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.

En 2023 en este espacio expositivo se han podido visitar dos grandes exposiciones: hasta el mes de junio **«Somos agua»**, inaugurada en 2022 y clausurada en 2023, en la que se ponía en valor el poder y la importancia del agua en la sostenibilidad del planeta, y a partir del 9 de noviembre de 2023 **«El Muro de Berlín, un mundo dividido»**.

La **exposición «Somos agua»** supuso un proyecto sin precedentes en las exposiciones de corte medioambiental. Una superproducción de 2.000 metros cuadrados y más de 80 audiovisuales en la que el visitante pudo comprender la importancia del agua para el planeta, descubrir datos insólitos sobre nuestra huella hídrica y aprender cómo colaborar a la sostenibilidad en su día a día. Además de los **más de 70.000 visitantes** a la exposición, sus contenidos digitales sumaron más de **457.000 visualizaciones *online***.

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 2023 se han realizado en esta sala exposiciones destacables como **«Cristina de Middel. Cartas al directo», «Joana Biarnés. Madrid / Moda a pie de calle» y «Sybilla. El hilo invisible».**

Encontrarás más información sobre las actividades de la Fundación Canal en su web

40ª EDICIÓN DE LA CARRERA DEL AGUA



Cerca de **2.500 corredores** (**6%** más que en el año anterior) participaron en la 40ª edición de la tradicional Carrera del Agua que organizó Canal de Isabel II el domingo 19 de marzo de 2023.

La consejera de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura de la Comunidad de Madrid, Paloma Martín, fue la encargada de dar el pistoletazo de salida en las proximidades del cuarto Depósito, ubicado en Plaza de Castilla de la capital.

Se organizaron dos recorridos: uno de 10 kilómetros y otro de 5. La meta de ambos itinerarios también estaba junto a otra de las instalaciones de Canal de Isabel II, el Tercer Depósito, en la avenida de Filipinas de Madrid.

La Carrera del Agua surgió hace más de 40 años como iniciativa para resaltar la importancia de este recurso como bien escaso e imprescindible. En 2023, se volvió a celebrar en jornadas próximas al **Día Mundial del Agua** (22 de marzo).

Esta última edición volvió a tener un marcado **carácter sostenible y medioambiental**. Con el ánimo de limitar el uso de envases de plástico, en las zonas de avituallamiento, la organización ofreció agua del grifo de Madrid en vasos de cartón reciclables. Asimismo, los vehículos oficiales de la prueba, incluido el coche de cronometraje, fueron eléctricos, con el fin de reducir la huella de carbono del evento.

La Carrera del Agua es una de las **pruebas populares de mayor tradición en Madrid**. A lo largo de su historia, más de 50.000 personas han corrido en todas sus ediciones.

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 ocio y 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 12 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 el ámbito urbano, destacan las piscinas y diversas instalaciones deportivas existentes en el **Depósito del Campo de Guardias (Instalaciones deportivas Canal de Isabel II)**, 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. 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 con césped y especies de bajo consumo hídrico.

También junto a nuestras Oficinas Centrales se ubica el **parque de Ríos Rosa**s, 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.



En 2023 hemos finalizado la remodelación y el acondicionamiento de la superficie que ocupaban las instalaciones de golf en el **Centro de Ocio y Deporte del Tercer Depósito**, en la avenida de Filipinas, y cuyas obras se iniciaron en 2021.

Estas tres instalaciones suponen 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 sumarían los más de 45.000 metros cuadrados del parque **Cuarto Depósito**, en la 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, gestionada por el Ayuntamiento de Cervera de Buitrago y centrada en los deportes de vela, remo y piragüismo, y otra en el embalse de Riosequillo, gestionada por el Ayuntamiento de Buitrago del Lozoya y que dispone de una de las mayores piscinas de la Comunidad de Madrid. El área del Atazar ha recibido 10.969 visitantes en 2023, la de Risequillo, 78.411. El total de visitantes de las dos áreas recreativas ha crecido un **20,7 %** en 2023 respecto a 2022.

Tanto las áreas recreativas y los parques urbanos como el resto de las instalaciones de Canal y de nuestra Fundación abiertas al público están adaptadas para cumplir con los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad establecidos en la normativa vigente.

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 (ODS) 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 cooperación** en otros lugares.

Proyecto WOP con Sedapal (Lima, Perú)

En 2021, fue elegida por el **Programa EU-WOP** la propuesta de Canal Isabel II para desarrollar el **Sistema Vigía** de rastreo, monitorización y alerta temprana de la COVID-19 en las aguas residuales en las áreas metropolitanas de **Lima y Callao**, que suman, entre ambas, más de 9 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 decantó 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 ODS, en concreto el número 6, dedicado a mejorar los servicios de agua y saneamiento.



En 2023 se ha continuado con las principales actividades previstas entre ambas empresas. Destaca la semana de capacitación impartida en Lima en el mes de abril sobre los indicadores de desempeño relativos al *benchmarking* internacional EBC. A su vez, se han desarrollado sesiones de intercambio de conocimientos y buenas prácticas en la línea de trabajo de agua regenerada, y en noviembre se produjo la segunda misión técnica de una delegación técnica por parte de la empresa pública peruana a Madrid para conocer de primera mano las instalaciones de Canal y llevar a cabo las reuniones de seguimiento y formación en el marco del proyecto.

En esta ocasión los profesionales de Sedapal pudieron visitar la planta solar flotante de la central hidroeléctrica de Torrelaguna, el embalse de El Atazar, la planta de recuperación de fósforo en la EDAR Sur y la EDAR de Aranjuez, entre otros.

[GRI 3-3]
[GRI 2-28]

Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía

En 2022, Canal de Isabel II se adhirió a la **Red Global de Soluciones Sostenibles para el Agua y la Energía de las Naciones Unidas**, concretamente a la Oficina de Asuntos Económicos y Sociales (DESA), encargada de liderar la implementación de los 17 ODS de la Agenda 2030 a nivel mundial. Este departamento de la ONU es también el responsable del seguimiento de las grandes cumbres y conferencias de la ONU, así como de prestar ayuda a los países para establecer sus agendas y tomar decisiones con el objetivo de hacer frente a sus problemas económicos, sociales y medioambientales.

El acuerdo alcanzado entre Canal y la ONU en esta Red tiene como principal objetivo la creación y mejora de las capacidades técnicas a todos los niveles, para favorecer un enfoque integrado e intersectorial de los ODS6 (agua) y ODS7 (energía) y sus interrelaciones con otros ODS, con el fin de acelerar el progreso hacia una correcta implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Los logros previstos con este acuerdo pasan por una mejora en la **gestión del conocimiento** y del **intercambio de mejores prácticas** sobre el **nexo agua-energía** y las interconexiones con otros ODS, así como por la promoción y divulgación a nivel mundial del nexo agua-energía y el resto de los ODS.

Durante este segundo año del acuerdo, Canal ha colaborado y participado activamente en las diferentes actividades y eventos organizados por la Red, como el **Workshop de Economía Circular** celebrado en Madrid en febrero, la **Conferencia de Mundial del Agua**, en Nueva York en marzo —la primera en más de cuarenta años— o el **High-Level Political Forum** de Energía, también en Nueva York, en julio. Destaca, asimismo, la participación de Canal en la **COP28** que se celebró en noviembre en Dubái.

A su vez, este acuerdo con la ONU contempla la publicación de varios **artículos y casos de estudio** por parte de los técnicos de Canal en las diferentes plataformas de comunicación de la Red, así como en la propia revista académica de la ONU dedicada al desarrollo sostenible (***National Resources Forum***). En 2023 se publicaron cinco artículos de interés en las diferentes plataformas de la ONU.

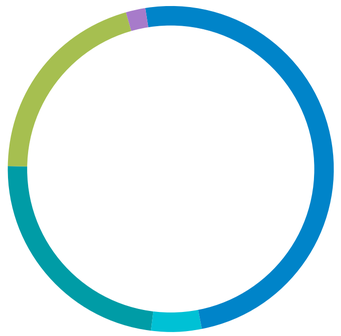
Colaboración con otras entidades sociales

Canal de Isabel II es firmante y **socio participante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y elabora anualmente su informe de progreso, que es remitido a dicha organización.

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 más de 15.000 empresas en más de 160 países, es un instrumento de libre adhesión dela ONU 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**.

Canal es también socio de la **Fundación Sociedad y Empresa Responsable (Fundación SERES)**, en la que había estado presente nuestra Fundación en los anteriores ejercicios. Entre los fines de esta Fundación está promover un papel más relevante de la empresa en la mejora de la sociedad, poniendo el foco en fomentar que las empresas ayuden a crear valor y asuman su rol como agente clave para resolver problemas sociales.

GASTOS RELACIONADOS CON EL COMPROMISO SOCIAL DE CANAL EN 2023
(miles de euros y % del total)



3.435
20,39 %
TARIFAS SOCIALES

326
1,93 %
COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES Y OTROS

8.318
49,37 %
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS SOCIALES

871
5,17 %
BENEFICIOS SOCIALES EMPLEADOS

3.899
23,14 %
CULTURA Y EDUCACIÓN

[GRI 2-23]
[GRI 2-28]
[GRI 408-1]
[GRI 409-1]

En este ámbito de colaboración con entidades sociales, nuestro Consejo de Administración autorizó en julio de 2023 la **cesión gratuita de dos plantas potabilizadoras portátiles de emergencia** a la asociación **Unidos con Ucrania**. Las plantas, con capacidad de producir 30.000 litros de agua potable por hora, se destinaron a paliar las dificultades para acceder al agua de miles de ucranianos afectados por la destrucción de la presa de Kajovka en el río Dniéper, en el sur del país.

Por último, Canal participa todos los años en actividades de entidades sociales organizadas con la participación de los empleados. En 2023 hemos colaborado con iniciativas de **Cruz Roja** Española, de la **Asociación Española contra el Cáncer** y de la ONG **Save the Children**.

Recursos económicos destinados a la sociedad

En 2023 Canal de Isabel II ha destinado a actividades relacionadas con su compromiso social con los empleados, la sociedad y los clientes, un total de **16,85 millones de euros** (3,76 millones más que en 2022), que **equivalen al 10,9 % de nuestro Resultado** después de impuestos. La mayor parte de la diferencia en el gasto se ha debido fundamentalmente a los gastos relacionados con las obras de remodelación del parque del Tercer Depósito, en el distrito de Chamberí.

Durante el ejercicio 2023 se ha realizado un gasto en **infraestructuras de uso social** por importe de **8,31 millones de euros**.



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.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 7

Potenciar la transparencia, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad

Índice de transparencia empresarial
Evaluación con Metodología **MESTA**
hecha (obj. Aplicar Met. MESTA en 2023)

Proyectos de cooperación o colaboración con otras empresas/organismos **8** (obj. 6)

Personas beneficiarias de bonificación en la tarifa **266.608** (obj. 261.000)



Porcentaje de Gasto en RSC / Cifra de negocio **11,29 %** (obj. 7,00 %)

Implantación de las recomendaciones de buen gobierno no obligatorias de la CNMV **84,3 %** (obj. 80 %)

[GRI 201-1]
[GRI 203-2]

Creamos valor para nuestros grupos de interés

MEDIO AMBIENTE

- **Producción eléctrica en 2022: 226 GWh** con tecnologías renovables o de alta eficiencia (más del 42% de nuestro consumo. Mayor productor eléctrico del sector en Europa.
- **Primera planta de obtención de estruvita** de aguas residuales de España (557 t).
- Para mejorar la calidad de nuestros ríos, casi el **20 % de los vertidos a cauce** son con **tratamiento terciario** (91,53 hm^3 en 2023).
- En 2023 hemos plantado **43.229 unidades de plantas, árboles y arbustos.**

EQUIPO HUMANO

- 361,5 miles de euros invertidos en formación (**27 horas por empleado**).
- Integración laboral de **personas con discapacidad** (**2,7 % de la plantilla**).
- **32 % de mujeres en plantilla,** 8 puntos porcentuales más que la media en nuestro sector. **El 34 % de los directivos son mujeres.**

ACCIONISTAS

- **Dividendos** a ayuntamientos y Comunidad de Madrid de **más de 1.534** millones desde 2012 hasta 2023.
- Hemos repartido **a los municipios accionistas 42.5 euros por habitante en dividendos** desde la creación de la Sociedad.
- Contribuimos a las arcas municipales con **más de 24 millones de impuestos y tributos en 2023**.

ORGANISMOS REGULADORES

- **127 solicitudes del Parlamento** respondidas.
- **Transparencia institucional** (Cámara de cuentas, auditor externo, Registro mercantil, CNMV, Trib. Admin., Contratación, Tribunal de Cuentas...).
- **Buen gobierno**: implantadas el **84,3 % de las recomendaciones** voluntarias de la CNMV.

SOCIEDAD

- Empleo (directo, indirecto e inducido): más de **8.600 personas trabajando para nuestro Grupo**.
- Innovación: **5,9 % de los ingresos** destinados proyectos de **I+D+i**.
- Gasto en **actividades sociales: 16,85 millones de euros** (equivalente al 11,2 % del Resultado después de impuestos).
- En 2023 más de **377.000 personas** han participado en las **actividades de nuestra Fundación**.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **Transparencia** e inmediatez informativa con los medios.
- Colaboración constante y **actitud proactiva**.
- Amplias **campañas de comunicación** (Matilda – Isabel, la del 2º).

PROVEEDORES

- En 2023 hemos adjudicado a nuestros proveedores **368 contratos, que suman 1.304 millones de euros** (143 % más que en 2022).
- Un **94 %** de los importes **adjudicados por procedimiento abierto**.
- **54,17 %** de los adjudicatarios eran **pymes**.
- Periodo medio de **pago a proveedores 24,4 días**.

CLIENTES

- Nota media récord: un **8,73 sobre 10 en satisfacción de clientes**.
- **Tarifa social** más amplia de nuestro sector, que supera el **75 % de bonificación, con más de 266.000 personas** beneficiarias.
- **Décimo año consecutivo sin incremento de las tarifas, que son más de un 25 % inferiores a la media** de España.

2.8. POTENCIANDO A NUESTRA GENTE

Fomentar el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales

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.

Lograr la excelencia de los servicios y la satisfacción de nuestros clientes, dentro de un marco de gestión responsable y eficiente del recurso del agua, son objetivos que únicamente podemos alcanzar con la cooperación y cualificación de todos y cada uno de los trabajadores que conforman nuestra empresa.

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.

En 2023 hemos continuado con el proceso emprendido años atrás para **reducir la temporalidad y mejorar la estabilidad** de la plantilla, habiéndose finalizado a lo largo de año gran parte de las convocatorias publicadas en 2022 que estaban pendientes de cierre e iniciándose otros procesos selectivos complementarios. El reto era, en dos años, **incorporar 396 trabajadores con contrato indefinido**, 195 en 2023 y 201 en 2024, para reemplazar parte de los contratos temporales, la reposición de bajas definitivas y vacantes estructurales. Hemos finalizado el año 2023 con **243 contratos indefinidos nuevos.**

Estructura de nuestra plantilla

El número total de trabajadores de Canal ha crecido un **10,8 %** 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 2023 la plantilla total de la sociedad (Comunidad de Madrid más Cáceres) era **de 3.190 personas**.

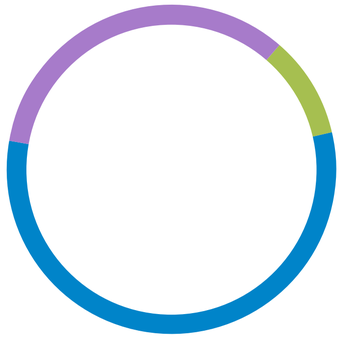
Somos muy conscientes de la gran importancia que tiene reducir el porcentaje de **temporalidad** de nuestra plantilla (la retención del talento forma parte de nuestro Plan Estratégico), que llegó casi al 45 % en 2018. Reducir dicha temporalidad y asegurar la continuidad de nuestros profesionales y la

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES AÑO 2022
(número de personas y % del total)

1.032
33,81 %
MAYORES
DE 50 AÑOS

1.722
56,42 %
DE ENTRE
30 Y 50 AÑOS

298
9,76 %
MENORES
DE 30 AÑOS

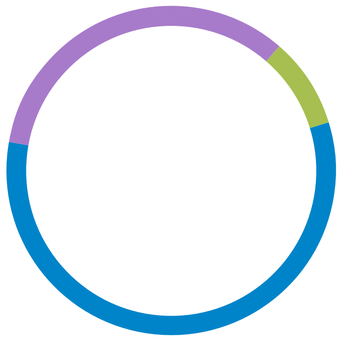


DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES AÑO 2023
(número de personas y % del total)

1.080
33,86 %
MAYORES
DE 50 AÑOS

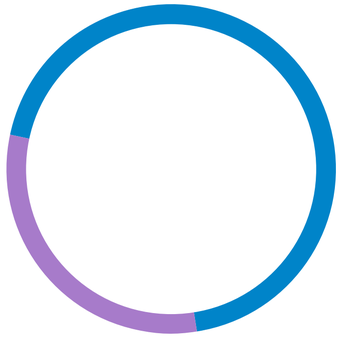
1.832
57,43 %
DE ENTRE
30 Y 50 AÑOS

278
8,71 %
MENORES
DE 30 AÑOS



[GRI 3-3]
[GRI 2-7]
[GRI 401-1]
[GRI 405-1]

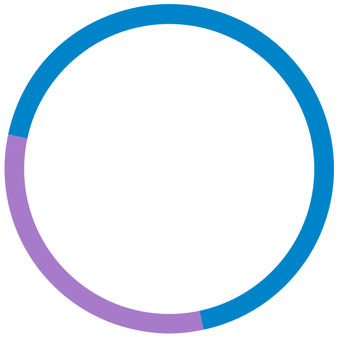
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO AÑO 2022
(número de personas y % del total)



948
31,06 %
MUJERES

2.104
68,94 %
HOMBRES

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO AÑO 2023
(número de personas y % del total)



1.013
31,76 %
MUJERES

2.177
68,24 %
HOMBRES

Cabe mencionar que, en estas convocatorias de empleo fijo, la empresa ha potenciado la integración sociolaboral de las personas con diversidad funcional, para quienes se reserva una cuota superior a la legalmente establecida (del 2 %). A finales de 2023 el **porcentaje de personas con algún grado de discapacidad** en nuestra plantilla era del **2,7** (86 personas), estando todos los centros de trabajo principales de la empresa, en los que desarrollan su actividad, adaptados para facilitar su accesibilidad.

En 2023 la **edad media** de la plantilla de Canal se ha situado en los **45,61 años**. La **antigüedad media** de la plantilla era de **13,66 años** y más de la mitad de la plantilla se sitúa en el tramo de edad comprendido entre los 30 y los 50 años.

A lo largo de 2023 la empresa ha tenido un aumento neto de plantilla de **131 personas**, siendo el **índice de rotación** del **22,61 %** de los trabajadores.

El **número de bajas** (704 personas en 2023) se ha debido a diferentes circunstancias, como pueden ser las **finalizaciones de contratos de carácter temporal** (de sustitución a causa de incapacidad temporal, por circunstancias de la producción o de tipo formativo, entre otras), así como por **jubilaciones**, bajas voluntarias o cualquier otro motivo por el que los empleados que causan baja finalizaron su relación laboral con la empresa. No obstante, en relación con la rotación, cabe destacar que **muchos de los empleados que han mantenido una relación laboral temporal finalmente se han incorporado de forma indefinida** en la empresa en 2023. Además, si analizamos las **bajas voluntarias**, la rotación supone un **0,40 %** en el año 2023, lo que pone de manifiesto que la voluntad de nuestros empleados de abandonar la empresa es muy baja.

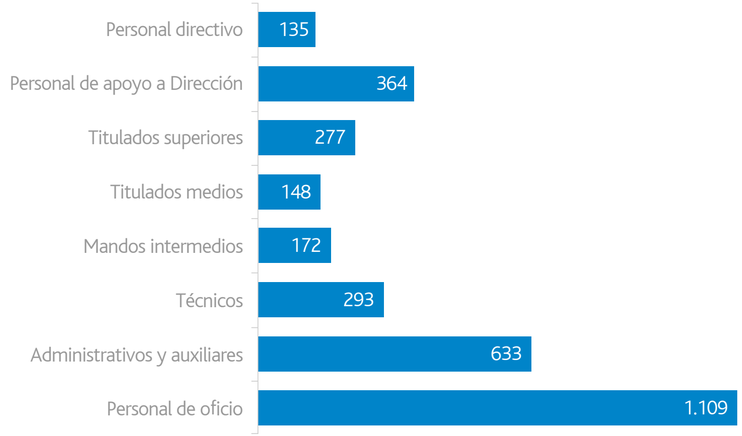
De todas las bajas en la plantilla de la empresa en 2023 solo 2 han sido despidos, de un hombre y una mujer, ambos directivos y de edad superior a los 50 años.



	TOTAL	Hombres	Mujeres	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Nacionales	Extranjeros
Incorporaciones totales	**835**	465	370	267	503	65	816	19
Bajas totales	**704**	402	302	223	384	97	689	15
Bajas voluntarias	**50**	30	20	9	35	6	50	

Respecto a las **funciones desempeñadas** por los empleados, el desglose es el siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DE CANAL DE ISABEL II EN 2023



Al concluir 2023 el 28,37 % de los empleados de Canal contaba con titulación universitaria.

ESTADÍSTICAS SOBRE TEMPORALIDAD DE LA PLANTILLA EN 2023[22]

Promedio anual de contratos **INDEFINIDOS** por clasificación profesional (función)	
Personal directivo	134,00
Personal de apoyo a Dirección	353,33
Titulados superiores	229,33
Titulados medios	96,25
Mandos intermedios	174,83
Técnicos	227,92
Administrativos y auxiliares	453,33
Personal de oficio	878,17

Promedio anual de contratos **TEMPORALES** por clasificación profesional (función)	
Personal directivo	1,00
Personal de apoyo a Dirección	6,08
Titulados superiores	85,75
Titulados medios	49,67
Mandos intermedios	2,75
Técnicos	50,08
Administrativos y auxiliares	134,75
Personal de oficio	153,92

Promedio anual de contratos a **TIEMPO PARCIAL** por **CATEGORÍA** profesional (función)	
Personal directivo	0,00
Personal de apoyo a Dirección	1,08
Titulados superiores	8,08
Titulados medios	0,17
Mandos intermedios	4,67
Técnicos	9,75
Administrativos y auxiliares	19,25
Personal de oficio	**58,00**

Promedio anual de contratos a **TIEMPO PARCIAL** por **GÉNERO**	
Femenino	17,75
Masculino	83,33

Promedio anual de contratos a **TIEMPO PARCIAL** por **EDAD**	
Menores de 30 años	1,83
Entre 30 y 50 años	0,58
Mayores de 50 años	98,75

22. Estos indicadores se han calculado por primera vez para el Informe de Sostenibilidad de 2023 y no se dispone de datos calculados para ejercicios anteriores.

Garantizando la salud y la 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 nuestra Área de Prevención, Seguridad y Salud.

En 2023 se ha registrado una disminución en el número total de accidentes in labore del **10,34 %** respecto a 2022, al igual que el número de accidentes in labore con baja, que en 2023 han mantenido su tendencia a la baja, reduciéndose un 3,77 %. Esa disminución se pone asimismo de manifiesto en otros indicadores, como el número de jornadas perdidas, la duración media de las bajas y el índice de gravedad. También la tipología de los accidentes y las lesiones producidas han generado bajas de menor duración.

Sin embargo, a pesar de la menor accidentalidad, el **absentismo laboral** en 2023 ha sufrido un leve incremento, pasando del 6,10 % de horas perdidas por el total de la plantilla en 2022 a un **6,11 %**.

En Canal la notificación de los accidentes de trabajo se realiza con un procedimiento conforme 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 producen.

Canal no ha registrado la existencia de ninguna enfermedad profesional asociada a sus instalaciones o a las actividades desarrolladas en la empresa **ni en 2023, ni en años anteriores**.

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.

Garantizar la salud laboral tiene un impacto real en nuestros empleados y en sus derechos humanos, al proporcionarles un entorno seguro y saludable, promover el bienestar físico y mental, cumplir con el derecho a la salud, promocionar la igualdad de oportunidades y fomentar la participación, mejorando la calidad de vida de nuestras personas y protegiendo sus derechos fundamentales.

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 con nuestros contratistas y proveedores.

	2021	2022	2023		
	Total plantilla	**Total plantilla**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total plantilla**
Accidentes de trabajo *in labore* (excluido *in itinere*)	106	116	85	19	104
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	64	53	42	9	51
Duración media de la baja	23	16	17	12	16
Jornadas perdidas	1.480	846	703	112	815
Índice de frecuencia accidentes con baja (exc. *in itinere*)	12,69	10,76	12,47	5,80	10,37
Índice de frecuencia de accid. totales (excl. *in itinere*)	21,01	23,55	25,24	12,25	21,14
Índice de gravedad (excluido *in itinere)*	0,29	0,17	0,21	0,07	0,17
Índice de Incidencia accid. con baja (excluido *in itinere*)	2.067	1.743	2.017	923	1.668
Víctimas mortales (número)	0	0	0	0	0

En 2023 en Canal se han impartido a los trabajadores de la empresa un total de **21.376 horas de formación**[23] en materias relacionadas con la **prevención de riesgos laborales**, poniendo especial énfasis en la formación de los empleados recién incorporados, los que promocionan o son trasladados a nuevos centros de trabajo o los que inician la realización de trabajos de superior categoría. Asimismo, se ha seguido impartiendo **formación sobre 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 y gestión de la incapacidad temporal por contingencia profesional, entre las que se encuentran la atención a los accidentados, la realización de exámenes de salud, la consulta médica, los protocolos médicos según evaluación de riesgos, un programa de control del tabaquismo y programas de prevención de enfermedades.

23. Incluye 19.395 horas de cursos específicos de prevención y 1.981 horas sobre prevención impartidas en cursos de otras temáticas.

[GRI 3-3]
[GRI 403-8]
[GRI 403-3]
[GRI 403-9]
[GRI 403-10]
[GRI 403-2]
[GRI 403-5]
[GRI 403-6]

Trabajamos por la igualdad

La **no discriminación** es una de las políticas fundamentales en la gestión de las personas en Canal, y un aspecto fundamental para garantizar **la igualdad de oportunidades** es hacerlo desde el mismo momento en que las personas se incorporan a nuestra empresa. Por ello, las **normas de contratación e ingreso de nuevas personas** en Canal aseguran la ausencia de cualquier tipo de discriminación, recogiendo expresamente los **principios de igualdad, mérito y capacidad**.

El **porcentaje de mujeres en la plantilla**, que tradicionalmente había tenido una tendencia ascendente desde la creación de la sociedad anónima en 2012, con un crecimiento de casi 10 puntos porcentuales, se vio reducido en los años 2021 y 2022, pasando de un máximo de casi el 33 % en 2020 a un 31,4 % en 2021 y un 31,1 % en 2022. Dicho descenso se debió fundamentalmente a la incorporación a nuestra empresa de las plantillas de las filiales absorbidas por Canal en 2021 y 2022 —Hispanagua, Canal de Comunicaciones Unidas, Ocio y Deporte Canal e Hidráulica Santillana—, en las que la presencia de mujeres era porcentualmente menor. A pesar de este descenso, en 2023 hemos retomado la tendencia de crecimiento, aumentando ligeramente el número de mujeres en la plantilla hasta un **31,8 %**, un porcentaje **sensiblemente superior al de la media del sector**[24], que en 2020 (último dato disponible) era del **24 %**.

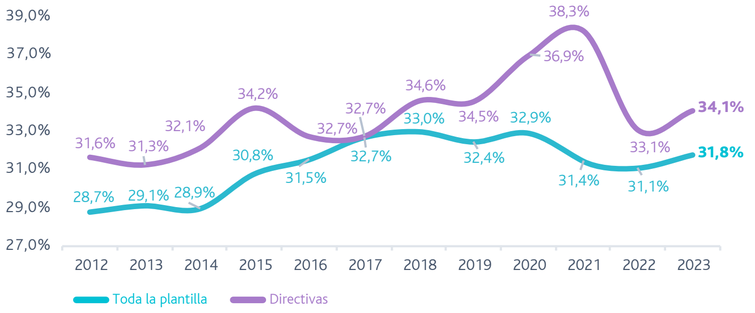
El porcentaje de **mujeres que ostentan cargos directivos** dentro de la organización (jefas de Área, subdirectoras y directoras) es mayor que el de la media de la plantilla y ha aumentado un 9,56 %, situándose en 2023 en un **34,07 % del total de dicho colectivo**.

Otro aspecto destacable es el **porcentaje de mujeres con titulación universitaria**, que en el caso de Canal es **casi del 42 %**, siete puntos porcentuales por encima de la media del sector en 2020, que era del 35 %. En el caso de los **hombres** de nuestra plantilla, el porcentaje de **titulados universitarios** es del **25,82 %**.

La **igualdad era el aspecto mejor valorado** (75 sobre 100 %) **por los empleados de Canal** entre todos los incluidos en la **Encuesta de Compromiso y Satisfacción** realizada en 2022, en la que podían participar todos los empleados de la empresa.



EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE MUJERES EN PLANTILLA Y DE MUJERES DIRECTIVAS DESDE LA CREACIÓN DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA CANAL DE ISABEL II



GRI 3-3]
[GRI 405-1]

24. Según el XVII Estudio Nacional de suministro de agua potable y saneamiento elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA), publicado en 2022 con datos del sector del año 2020.

REMUNERACIONES FIJAS ANUALES[25] DE LOS EMPLEADOS DE CANAL EN 2022 Y 2023

SALARIOS MÍNIMOS	2022	2023
Salario mínimo inicial anual para un contrato en prácticas	19.222	22.534
Salario anual mínimo interprofesional del año	14.000	15.120
Salario Mínimo Inicial/Salario Mínimo Interprofesional	137%	149%

Remuneración media anual por GÉNERO y CATEGORÍA PROFESIONAL		
MUJERES	**2022**	**2023**
Directivas	89.209	87.304
Apoyo a Dirección	52.677	49.980
Tituladas superiores	37.954	32.147
Tituladas medias	33.808	28.725
Mandos intermedios	31.532	26.087
Técnicas	30.104	27.005
Administrativas y auxiliares	27.577	23.216
Personal de oficio	26.992	23.177
HOMBRES	**2022**	**2023**
Directivos	90.617	89.024
Apoyo a Dirección	54.029	51.118
Titulados superiores	38.495	31.684
Titulados medios	34.392	29.126
Mandos intermedios	31.876	27.341
Técnicos	30.567	26.507
Administrativos y auxiliares	27.888	22.557
Personal de oficio	27.260	23.148

Remuneración media anual por tramos de EDAD	2022	2023
Menores de 30 años	30.528	25.586
De entre 30 y 50 años	34.392	30.000
Mayores de 50 años	34.809	32.524

En materia salarial, **nuestro Convenio Colectivo asegura la equidad entre hombres y mujeres**, existiendo para ambos colectivos los mismos conceptos salariales y en la misma cuantía en todas las categorías profesionales. El **salario medio de las mujeres** en plantilla en 2023 era un **6,33 % superior al salario medio de los hombres** (en 2022 era un 4,88% más alto que el de los hombres).

Al concluir 2023, **la menor de las retribuciones** de un empleado de Canal **era equivalente a un 149,03 % del salario mínimo interprofesional** (SMI) en España (14 pagas de 1.080 euros brutos al año) y el **salario mínimo de incorporación** también era equivalente a un 149,03 %. Estos porcentajes mejoraron notablemente tras la aplicación en 2022 del II **Convenio Colectivo** de la empresa, que incluyó un proceso de homogeneización de los sueldos del personal fijo y eventual.

[GRI 405-2]
[GRI 202-1]

25. Además de las retribuciones fijas el Convenio Colectivo de Canal establece que todos los empleados de la empresa en la Comunidad de Madrid pueden percibir una retribución variable anual de hasta un 11,5 % de su salario bruto anual . en el caso de los titulados superiores, el personal de apoyo a estructura y los jefes de área dicha retribución puede llegar a un máximo del 21,5 %. Los directivos no incluidos en el ámbito del Convenio Colectivo cuentan con unas retribuciones variables anuales que pueden llegar hasta un 23,5 % de su salario bruto anual en el caso de los subdirectores y de un 25,5 % en el caso de los directores.

El primer convenio colectivo de empresa aplicado en Canal incorporó, ya en el año 2016, el **Plan de Igualdad**, con una comisión para su elaboración y seguimiento. Esta comisión tenía como objetivo fijar las medidas y el plan de acción para cada uno de los objetivos fijados y recogidos en el convenio colectivo: selección de personal; de clasificación y promoción profesional, formación; de retribuciones; de conciliación de la vida familiar y laboral; acoso sexual y por razón de sexo, e información y comunicación.

Posteriormente, el convenio colectivo que entró en vigor en 2022 incluyó además un protocolo antiacoso. El Plan de Igualdad incluye en su alcance a la plantilla de la empresa en la Comunidad de Madrid y en nuestra delegación en Cáceres, pero no ha incorporado todavía a los empleados de las empresas absorbidas en 2021 y 2022 (en el futuro se incluirán).

El plan de acción asociado se realizará durante los cuatro años de vigencia del Plan de Igualdad. En 2023 hemos finalizado el cien por cien de las acciones planteadas para el año y que suponían el 85% del plan de acción del Plan de Igualdad. Entre ellas destacan:

- Estudio jurídico de aplicación de guías del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en relación con la evaluación y **prevención de riesgos** asociados a la **manipulación de cargas para mujeres**.

- Actividades de **percepción en los puestos de oficiales y mandos intermedios** para dar a conocer la gestión de conciliación.

- **Formación a la plantilla en igualdad** y prevención del acoso laboral.

- Actuaciones de difusión y **sensibilización** para la **eliminación de estereotipos** de género.

- **Difusión** interna del **Plan de Igualdad**.

En 2023 también se ha constituido la Comisión de Seguimiento, para analizar la implantación del Plan y el grado de consecución de las acciones marcadas y una nueva Comisión Negociadora de forma paritaria entre empresa y representantes de los trabajadores que revisará a lo largo de 2024 el Plan actual para incluir en el análisis diagnóstico las empresas filiales fusionadas en los últimos años. De esta manera, se redefinirá nuestro Plan de Igualdad, y se ajustarán las acciones que así lo requieran.

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 2023 ascendió a **99 personas** (28 mujeres y 71 hombres).

Por último, y además de las medidas para la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados incorporadas en el Plan de Igualdad, el II Convenio Colectivo incluye una disposición adicional en relación con el derecho de todos los empleados a la desconexión digital.

En 2023 todos los empleados de la empresa han recibido formación específica en materia de diversidad e igualdad.

Representación sindical

El **II Convenio Colectivo**, acordado por la empresa y los representantes de los trabajadores en 2021 y que entró en vigor en 2022, establece claramente 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 la seguridad en el trabajo.

[GRI 406-1]
[GRI 401-3]

ENCUESTA DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS SEGUIMIENTO EN 2023

En diciembre de 2022 se realizó la **Encuesta de Compromiso y Satisfacción de Empleados** de Canal de Isabel II, en el que se planteaban 67 preguntas agrupadas en 19 dimensiones y una abierta para comentarios con objeto de medir el grado de compromiso y sentimiento de pertenencia de las personas trabajadoras. La participación en dicha encuesta fue del 40 % y dio como resultado un índice de compromiso del 53 %. Además, evidenció 9 categorías con una situación favorable, 4 susceptibles de potenciar y 6 dimensiones que requerían un análisis y acciones a medida para lograr una mejora en sus resultados.

Con estos datos, nuestro planteamiento de actuación para 2023 tenía tres objetivos principales; **comunicar los datos obtenidos** a toda la plantilla, **analizar los datos por dimensiones y colectivos** para determinar las áreas de trabajo y diseñar un **plan de acción** con impacto en aquellos elementos más relevantes para desarrollar durante el periodo 2023/2024.

Analizados los comentarios, así como los análisis cuantitativos de las respuestas obtenidas, se diseñó el Plan de Acción de la Encuesta de Compromiso, con un objetivo de cumplimiento del 30 % en el primer año, y el 70 % en 2024.

Este Plan de Acción consta de 6 grandes medidas con las que se pretende dar respuesta a las demandas más generales de los empleados y otras orientadas a la mejora de las dimensiones con peores resultados en la encuesta. Las 6 líneas fueron:

A lo largo de 2023 se ha trabajado, principalmente, en las acciones 1, 2, 4 y 5, hasta alcanzar el 30 % de avance, marcado como meta para este año. Nuestro objetivo para el año 2024 será finalizar el Plan de Acción para mejorar las dimensiones menos favorables e iniciar un transitorio hacia el modelo de experiencia empleado que nos ayudará a enfocar y mejorar los momentos clave en la trayectoria del empleado e incrementar, así, su compromiso y orgullo de pertenencia.



Al cierre de 2023 nuestro convenio colectivo de empresa cubría al **94,55 %** de la plantilla (3.016 empleados), quedando fuera de su ámbito de aplicación tan solo algunos directivos (35 directores y subdirectores), la plantilla de la Delegación en Cáceres (105 empleados, cuyas relaciones laborales se rigen por el convenio colectivo de nuestro sector) y algunos de los empleados procedentes de las empresas filiales absorbidas en 2021 y 2022 que estaban sujetas a convenios diferentes al de Canal, pero que se han ido incorporando progresivamente, como pone de manifiesto que dicho colectivo ha pasado de ser de 375 empleados al cierre de 2021 a **solo 34** al cierre de 2023. En 2022 el porcentaje de plantilla cubierta por el Convenio Colectivo era del 94,46 % (2.883 personas).

Al concluir 2023, un total de **615** empleados estaban afiliados[26] a las **secciones sindicales representadas en Canal** (el 21,7 % de la plantilla total).

26. La cifra de 615 afiliados se corresponde con el número de empleados que pagan su cuota de afiliación a las organizaciones sindicales a través de la nómina.

[GRI 2-30]
[GRI 403-4]

ELECCIONES SINDICALES 2023 EN CANAL

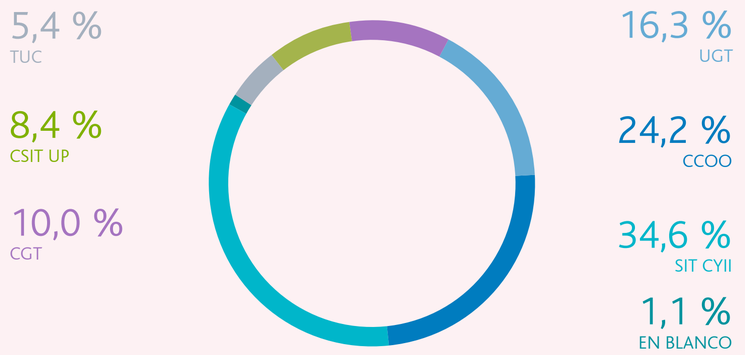
Como cada cuatro años, el 31 de mayo de 2023 se celebraron las elecciones sindicales de nuestra empresa en las que se eligen a los 23 miembros del Comité de Empresa que ejercerán durante los siguientes cuatro años la representación de los empleados de Canal de Isabel II. En las elecciones ejercieron su derecho a voto un total de 1.773 empleados, una cifra que supera ampliamente e l 50 % de la plantilla

A dichas elecciones en la convocatoria de 2023 concurrieron un total de seis candidaturas de diferentes organizaciones sindicales.

Los resultados obtenidos por cada candidatura en cuanto a los votos recibidos y la asignación de miembros del Comité de Empresa fueron los siguientes:

SINDICATOS	Votos obtenidos	Representantes en Comité de Empresa
Sindicato Independiente de Trabajadores de Canal de Isabel II - SIT CYII	609	10
Comisiones Obreras - CCOO	425	6
Unión General de Trabajadores - UGT	287	4
Confederación General del Trabajo - CGT	175	2
Coalición Sindical Independiente de Trabajadores-Unión Profesional - CSIT-UP	148	2
Sindicato de Trabajadores Unidos de Canal - TUC	95	1
Votos en blanco	19	
Votos válidos	1.758	
Votos nulos	15	
Participación total	**1.773**	

ELECCIONES SINDICALES 2023 - PORCENTAJE DE VOTOS POR CANDIDATURA



Comunicación interna

El año 2023, como el anterior, ha seguido marcado por una comunicación directa y cercana. Todos nuestros canales fomentan la transformación digital.

Actualmente nuestra principal via de comunicación es **Canal Contigo**, un **portal web** para el empleado, disponible 24 horas al día los 7 días de la semana desde cualquier lugar y dispositivo, que nació en 2020 fruto de las necesidades provocadas por la pandemia de la COVID-19. Este medio cuenta con diferentes funcionalidades (fichaje presencial y teletrabajo, noticias, citas médicas, consulta de nómina, información de los embalses, calendario de eventos...) que facilitan las gestiones e información a los empleados (sus usuarios), sobre todo para el personal de campo o que no tiene puesto de trabajo físico con ordenador. En 2023 hemos incorporado las secciones «Vehículos», que incluye el acceso al «*pool* de vehículos» disponibles para ser utilizados por los empleados, «Recarga tu vehículo», para gestionar la recarga de los vehículos eléctricos de los empleados en las instalaciones de la empresa, y «Canal Maps», herramienta para ubicar geográficamente las decenas de instalaciones de Canal distribuidas por todo el territorio de la Comunidad de Madrid. Canal Contigo es una herramienta en continuo crecimiento.

Además, nuestra **intranet Canal&Tú** reúne toda la información, sites de comunicación, aplicaciones y repositorio de la documentación corporativa. A lo largo de este año se ha trabajado para evolucionarla a un nuevo entorno en SharePoint, un digital workplace para los empleados.

La actualidad de Canal viene de la mano del **comunicado semanal *Seguimos Conectados***, elaborado por la Dirección de Recursos de la empresa, para informar a todos los empleados de las novedades (noticias, eventos, cursos, hitos, proyectos...) de cada semana.

Con la premisa de informar y tener impacto en todos los colectivos (que trabajan en campo o en oficinas), Canal puso en marcha en 2020 unas **pantallas informativas digitales en los diferentes centros de trabajo** situadas en zonas de paso y lugares estratégicos de las instalaciones. El proyecto se inició con 14 pantallas y actualmente hay operativas 49. Su objetivo es divulgar información relevante de la empresa (hitos, proyectos...) y dar a conocer y reconocer el trabajo de nuestros profesionales.

Otro de los objetivos de la comunicación interna es la colaboración entre los equipos y conocer sus opiniones. Para ello contamos con el **equipo** público de ***Teams* Canal Conectados**, para informar y tener su feedback, y el equipo privado de ***Teams* Lidera Canal**, para compartir temas relevantes y fomentar la colaboración entre los jefes de área, subdirectores y directores de Canal.

Por otro lado, la **Encuesta de Compromiso y Satisfacción** nos permite medir el clima laboral de nuestra empresa. En 2023, además, para fomentar la cercanía entre unidades se ha apostado por las **reuniones *flash*** de 15 minutos a través de Microsoft Teams.

Por último, es importante resaltar la gran labor comunicativa que se realiza en los diferentes **eventos corporativos**, como son: las competiciones deportivas entre empleados (Canal Deporte) y el fomento de equipos deportivos de la empresa como el de corredores; la celebración de días internaciones, entre los que destaca el Día de la Mujer; los eventos solidarios de los empleados con participación de entidades como Cruz Roja o la Asociación Española contra el Cáncer; los actos de bienvenida a las nuevas incorporaciones y de homenaje a los empleados que se jubilan en el año; la fiesta de Navidad para los empleados y sus hijos pequeños; el concurso infantil de dibujo para hijos de empleados, y otros muchos eventos en los que, además de los empleados, sus familiares también son protagonistas. En la gran mayoría de estos actos participan el consejero delegado, el Comité de Dirección y la estructura de la empresa, para fomentar la comunicación transversal, ascendente y descendente, además de la cercanía con todas las personas que formamos Canal.



LOS EMPLEADOS DE CANAL Y EL DEPORTE (CANAL DEPORTE 2023)

Canal Deporte es un conjunto de competiciones internas en múltiples disciplinas deportivas que se celebra entre empleados de Canal. Cuenta con un gran nivel de aceptación como pone de manifiesto que, en esta edición de 2023, se haya vuelto a batir el récord de participación en los **17 deportes organizados**, llegando a las **1.935 inscripciones**. Aunque la mayor parte de los inscritos eran empleados (1.046), también pudieron participar jubilados de la empresa y familiares de los trabajadores en determinadas modalidades deportivas.

Con Canal Deporte, se busca aumentar la **intercomunicación** de las personas de la empresa y la **deportividad** entre compañeros de trabajo, promoviendo la sana competencia y los **hábitos saludables**.

Las competiciones en 2023 han sido ajedrez, atletismo, baloncesto, bicicleta de montaña, dardos, frontón, futbolín, fútbol sala, golf, mus, pádel, Party, piragüismo, tenis, tenis de mesa, tiro al plato y voleibol.



Canal ha facilitado los medios necesarios para que los participantes puedan practicar el deporte en las mejores condiciones, aportando unas instalaciones modernas, así como equipaciones y materiales deportivos en un entorno propicio para la comunicación y el intercambio de experiencias en cada una de las diecisiete competiciones.

Como todos los años, Canal Deporte 2023 concluyó con una **fiesta abierta a todos los empleados de la empresa**, en la que, además de la entrega de trofeos y un entretenido vídeo con las mejores imágenes de las competiciones, organizamos juegos para los hijos de los trabajadores y sorteos para todos.

Además de Canal Deporte, la tradición y pasión por el deporte que muestran los empleados empuja a Canal de Isabel II a participar en eventos deportivos externos, como la Carrera de las Empresas o a través de equipos que compiten en carreras populares, pruebas de bicicleta de montaña o competiciones de fútbol 7 y baloncesto.

Beneficios sociales para los empleados

Desde el año 2015, en aplicación de la normativa presupuestaria vigente para todos los empleados del sector público en la Comunidad de Madrid, **los beneficios sociales establecidos para empleados** de Canal (recogidos en el Convenio Colectivo de la empresa) y de las empresas filiales del Grupo Canal en España **están suspendidos**, incluida 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 de la Comunidad de Madrid.

Además, 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, recreativas y culturales de Canal de Isabel II y de nuestra Fundación.

[GRI 201-3] [GRI 401-2] [GRI 3-3] [GRI 404-2] [GRI 404-3]

Formación y desarrollo de nuestros profesionales

En Canal consideramos que la **formación y el desarrollo de los empleados** actuales y del futuro es un **elemento estratégico** que demanda una gestión óptima que permita alcanzar la mayor eficacia en el servicio que prestamos a los ciudadanos

Estamos **convencidos del importante papel que desempeña la formación** como elemento que contribuye al crecimiento sostenible y a la mejora de la competitividad y de la capacidad de adaptación de la organización ante un entorno empresarial y social en continuo cambio.

Nuestro **compromiso con la formación** se refleja en las acciones que desarrollamos a nivel formativo, que persiguen diversos objetivos entre los que se encuentran: la **mejora del desempeño** individual y colectivo y, por tanto, de la productividad; la **adaptación al cambio**; el fomento de la **cultura innovadora**; la atracción y **retención de talento**; el **desarrollo profesional** de las personas; la mejora de la **experiencia de empleado** y la generación de una **cultura de organización**, basada en un **liderazgo humanista y ético** que deriva de nuestros valores y nuestro Código Ético y de Conducta.

En el ámbito de la formación y el desarrollo de los empleados, nuestra estrategia se fundamenta en el modelo de **aprendizaje 70/20/10**, donde el 70 % de los esfuerzos se centran en el aprendizaje práctico en el día a día, el 20 % en el aprendizaje social y colaborativo con los compañero/as, y el 10 %, en cursos formales. Este enfoque busca trascender más allá de la participación en cursos, transformándonos en una organización que aprende de manera continua en entornos colaborativos.

Nuestro proceso de planificación formativo opera en una dimensión temporal anual. Creamos un plan que abarca todas las acciones necesarias para el óptimo desempeño de las funciones de nuestros empleado/as, así como aquellas que puedan resultar beneficiosas para su desarrollo personal y profesional futuro, denominadas **«cursos de desarrollo o del Viaje del Agua»**. Estos cursos son voluntarios, accesibles para toda la plantilla, y se llevan a cabo fuera del horario laboral. Con ello, dotamos a nuestros profesionales de las herramientas necesarias para ser los mejores profesionales del presente y del futuro, poniendo el foco en su corresponsabilidad.

El **Plan de Formación** aborda las necesidades técnicas presentes, sin perder de vista las tendencias del mercado en materia de nuevas técnicas, metodologías y contenidos más innovadores, así como las habilidades necesarias, buscando la metodología que mejor se adapta a cada una de ellas y a cada colectivo.

COLECTIVOS PARTICIPANTES EN PROGRAMAS DE DESARROLLO EN 2023	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Mandos intermedios	28	0	28
Personal de apoyo a la dirección	14	16	30
Estructura (personal directivo)	22	5	27

Destaca, igualmente, el esfuerzo realizado en **fortalecer el conocimiento interno** de nuestra organización, reconociendo que el desarrollo de habilidades internas es la base para el éxito sostenible. La diversidad de metodologías (presencial, *online* y *streaming*) desempeña un papel crucial en este proceso, permitiendo abordar la formación de manera flexible y adaptada a las necesidades de la plantilla.

En este contexto, no podemos pasar por alto la **importancia estratégica** de abordar temas esenciales como la **ciberseguridad**, la **gobernanza** y la **digitalización**. La ciberseguridad se erige como un pilar fundamental en la protección de nuestros activos digitales, mientras que la implementación efectiva de prácticas de gobernanza garantiza una dirección coherente y responsable. La digitalización, por su parte, se convierte en un imperativo para mantenernos a la vanguardia en un mundo empresarial cada vez más tecnológico. Estos temas que hemos abordado a nivel formativo en 2023 son, junto con la formación en **igualdad** y en **seguridad** y **salud**, las líneas de actuación más relevantes.

Asimismo, nos enfocamos en el desarrollo de habilidades dentro de nuestra plantilla, reconociendo que el capital humano es un activo esencial. En este sentido, diseñamos e implementamos programas de desarrollo profesional enfocados en potenciar competencias y habilidades de liderazgo. Estos programas integran sesiones fuera de la jornada laboral, trabajos intersesiones y concluyen con un plan de acción individual, donde cada participante define cómo aplicar los comportamientos asociados a nuestros valores en su día a día. Este enfoque holístico refleja nuestro compromiso con el crecimiento continuo y la excelencia profesional de nuestros empleados.

En 2023 se han impartido en la empresa un total de **95.663 horas** (una media de casi **30 horas por empleado**, incluyendo becarios) y han recibido formación **3.263** empleados y becarios. El **coste neto en formación de los empleados**, descontando los ingresos por las subvenciones a la formación recibidas por la empresa, ha sido de **350.920 euros**.

En relación con la formación por áreas de conocimiento específicas, tal y como figura en la tabla anterior, conviene destacar el peso en el plan de formación de temáticas como prevención de riesgos laborales, idiomas o formación técnica específica para el puesto. En cuanto a las horas que se imparten sobre la lucha contra la corrupción, durante 2023 se han impartido **5.913 horas respecto a las 110 horas totales del año anterior**, lo que refleja el esfuerzo realizado por avanzar en esta cuestión.

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

Formación por temática en 2023	Número de horas	% sobre el total
Idiomas	17.561	18%
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	7.976	8%
Calidad	2.669	3%
Comercial y Relaciones con el Cliente	1.722	2%
Desarrollo de Habilidades/Competencias	4.288	4%
Formación Técnica	13.554	14%
Jurídico-económica	2.423	3%
Ofimática y Aplicaciones informáticas	4.394	5%
Prevención de Riesgos Laborales	19.395	20%
Lucha contra la corrupción y derechos humanos	5.914	6%
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	15.767	16%
Total horas impartidas	**95.663**	**100%**

	2021	2022	2023		
Promedio de horas de formación	**Total plantilla**	**Total plantilla**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total plantilla**
Directivos	45	27	44	46	44
Apoyo a dirección	55	35	39	42	40
Titulados superiores	47	44	36	43	39
Titulados medios	47	38	44	44	44
Mandos intermedios	27	22	18	18	18
Técnicos	38	34	36	21	31
Administrativos y auxiliares	27	19	22	29	27
Personal de oficio	22	19	21	36	21

[GRI 2-24]
[GRI 205-2]
[GRI 404-1]

Formando a los futuros profesionales del sector del agua

En 2023, hemos continuado con nuestra 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, promovemos diferentes programas, formalizados a través de los programas de Formación en Centros de Trabajo (FCT) y la Formación Profesional Dual.

En cuanto a los programas de Formación en el Centro de Trabajo, en 2023 han sido acogidos un total de 16 alumnos (7 hombres y 9 mujeres), de diversos Institutos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, dentro de las actividades incluidas en nuestro Plan Estratégico 2018-2030, incluimos la de poner solución a una preocupación creciente de nuestro sector: la escasez de profesionales expertos en gestión del agua, tanto a nivel de Formación Profesional de Grado Medio y Superior, como de posgraduados universitarios de todo tipo (ingenieros, científicos, abogados y economistas). Con el fin de buscar soluciones, en Canal estamos desarrollando un Centro de Estudios Avanzados del Agua para especializar a futuros profesionales del agua en España y en otros países. En el año, 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.

A fecha 31 de diciembre de 2023, 236 alumnos (18 mujeres y 218 hombres) se han formado o están formándose en el IES Virgen de la Paloma en los dos grados de Formación Profesional Dual del ciclo integral del agua. Además de las ramas del ciclo integral del agua, Canal acoge a alumnos del IES Virgen de la Paloma de otras ramas de formación profesional en su segundo año de formación. Lo hace con alumnos de grado superior en sistemas electrotécnicos y automatizados y, a partir de este curso, también lo ha hecho con alumnos de grado medio en mantenimiento electromecánico y grado superior en laboratorio de análisis y control de calidad.

Adicionalmente, Canal ejerce un papel de coordinador/impulsor del sector para garantizar que todos los alumnos de los ciclos formativos puedan cursar su segundo año de formación en empresas de nuestro sector. En este punto, todos los años cumplimos con nuestro objetivo gracias al alto nivel de compromiso mostrado por todas las partes.



SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 8

Fomentar el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales

Porcentaje de temporalidad **11,62 %** (obj. 12 %)

Indicadores de prevención de riegos (incidencia accidentes y medidas preventivas) **100 %**

% cumplimiento en el desarrollo y ejecución del Plan de Igualdad **85 %** (obj. 85 %)

Personas ascendidas a puestos de estructura y apoyo formadas **91,3 %** (obj. 85 %)

Avance de la acciones sobre Índice de Compromiso de los empleados **100 %**

[GRI 404-2]

2.9. EN LA VANGUARDIA DE NUESTRO SECTOR

Fomentar el talento, el compromiso y la salud de nuestros profesionales

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 continuado de nuestra empresa en los últimos años se refleja en el constante crecimiento de nuestra cartera de proyectos, con **32 nuevas actividades de I+D y de innovación** iniciados a lo largo del ejercicio 2023.

La cifra utilizada del **presupuesto de gasto en I+D+i** en 2023 asociada a contratos, convenios y gastos menores asciende a más de **1,57 millones 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, incluyendo la implantación de la telelectura de consumos de agua, la cifra total destinada a proyectos de I+D+i asciende a **52,2 millones de euros** (parte de los cuales son subvenciones recibidas). Dicha cifra **equivale al 5,9 % de nuestra cifra de negocio** del ejercicio 2023.

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

- Aseguramiento del equilibrio entre disponibilidades y demandas de agua
- Aseguramiento de la continuidad estratégica del servicio de abastecimiento
- Gestión estratégica de infraestructuras
- Agua de consumo y salud
- Integración ambiental y sostenibilidad
- Eficiencia en la gestión

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 215-1]
[GRI 203-2]

Entre las novedades 2023 en la cartera de proyectos de I+D+i destacamos los siguientes:

NOVEDADES 2023 EN LA CARTERA DE PROYECTOS
Construcción y puesta en funcionamiento de una planta industrial de producción de hidrógeno verde a partir del agua regenerada
CORSARIO, Centro de Procesamiento de Operaciones Redundantes para los Servicios, Aplicaciones y Redes de la Infraestructura Operacional
Datación del acuífero detrítico terciario de Madrid a través del agua extraída en los pozos de Canal de Isabel II
Desarrollo de métodos analíticos para la medida de diferentes especies de cloraminas mediante cromatografía
Desarrollo de modelos hidrodinámicos 3D con fluido no newtoniano para la optimización del diseño y operación de digestores de depuración
Estrategia de tratamiento para la eliminación de subproductos de la monocloramina
Gemelo digital de abastecimiento a partir de la modelización hidráulica matemática en tiempo real del Sistema de Abastecimiento de Canal de Isabel II
Hacia un sistema integral para la alerta y gestión de bloom de cianobacterias en aguas continentales
Modelo hidrodinámico y de proceso de nitrificación / desnitrificación y eliminación del fósforo de la EDAR de La Reguera
Modelo matemático de dispersión de olores en estaciones de depuración de aguas residuales

NOVEDADES 2023 EN LA CARTERA DE PROYECTOS
Monitorización integral de pérdidas, transitorios y calidad del agua en un sistema de abastecimiento en alta
Piloto a escala industrial de un biofiltro para ETAP
Proyecto de mejora en la gestión de embalses con procesamiento de datos mediante inteligencia artificial
Proyecto piloto para el estudio de las variables que condicionan la presencia de nitritos en la red de abastecimiento de Canal de Isabel II
Sensorización de fibra óptica distribuida DFOS (Distributed Fiber Optic Sensing) en sistemas de abastecimiento
Sistema corporativo de integración de señales IoT en Canal De Isabel II
Ubicación óptima de puntos de muestreo fijos y estaciones de vigilancia automáticas en las redes de distribución
Validación de un nuevo diseño y método de fabricación de lamelas para decantación en tratamiento de agua potable, experiencia a escala real en decantador Accelator en la ETAP de La Jarosa.
Valorización material de los productos del tratamiento hidrotermal de lodos de depuradora

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 hasta un total de **30 cuadernos**.

En el cuaderno 30 de I+D+i, ***Gestión eficiente de los modelos BIM[27] en el sector del agua***, introducimos los sistemas de clasificación de objetos BIM y exponemos el proyecto piloto desarrollado en Canal de Isabel II. Está basado en el análisis de la aplicabilidad y potencialidad de la parametrización de objetos en modelos BIM.

También contamos con la Comunidad de Innovación de Canal, formada por un nutrido grupo de empleados de la empresa con interés en la innovación. En el año 2023 la plataforma digital interna que da soporte a la Comunidad ha sido reformada modernizando estructura y contenidos. Cualquier trabajador de la empresa con interés por la innovación puede pertenecer a esta Comunidad, en la 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 2023, **Canal ha participado en las citas más importantes sobre la gestión del agua, investigación, desarrollo e innovación en el sector**, así como sobre nuevas tecnologías aplicadas a las distintas fases del ciclo integral del agua.

En 2023 cabe destacar la presencia de Canal en los siguientes eventos:

- GORDON Research Conference on DBP. Boston: Proyecto de materiales porosos para el control de cloratos.
- JIA 2023. VII Jornada Ingeniería del Agua. Cartagena, con 5 ponencias y dinamización de 2 *workshops*.
- Smart Water Metering. Londres: Proyecto Telelectura.
- Día de la Innovación. Fundación Canal. Madrid: PERTE de digitalización del agua urbana.
- VI Jornada retos profesionales en el sector del agua. Madrid: Retos de la Innovación en el Sector del Agua.
- 40 IAHR World Congress. Viena, con 2 ponencias.
- IWA Efficient Urban Water. Burdeos, con 1 ponencia y 1 póster
- IWA Digital Water Summit. Bilbao, participación con ponencia oral
- Comité EU2 de EurEau como representante de AEAS. Luxemburgo

Además, este año se han promovido las siguientes publicaciones:

- Cuaderno de Innovación 30: *Gestión eficiente de los modelos BIM en el sector del agua.*
- *New innovative eco-friendly drinking water treatment based on one-step chemical technology using a multifunctional natural polymer - LIFE SAFE_T_WATER* (WICC 2023).
- Apunte para la Innovación 19, de difusión interna: *La oxidación avanzada ante los contaminantes emergentes.*
- Apunte para la Innovación 20, de difusión interna: *Vermicompostaje en lodos de depuración*, que se encuentra terminado y pendiente de ser publicado.

27. BIM (Building Information Modeling) es una metodología de trabajo colaborativa empleada en los sectores de la construcción, la ingeniería y la arquitectura de todo el mundo. Su planteamiento y funcionalidades permiten crear, administrar y visualizar todo lo que se incluye en un proyecto, desde la gestión de los recursos económicos hasta el almacenamiento de planos y diseños.

Su característica más destacada es que permite tener una visión global y muy completa de todas las áreas implicadas en una obra o proyecto, además de facilitar la colaboración entre profesionales a través de la nube.

Todos los cuadernos de I+D+i publicados por Canal están disponibles en este enlace

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 neto en TIC** de Canal en 2023 ha ascendido a **27,05 millones de euros** (un 12 % más que en 2022) y las inversiones realizadas, a **11,13 millones de euros** (un 13 % menos que las realizadas en 2022). Los proyectos de TIC más relevantes realizados han sido los siguientes:

- Mejora de las comunicaciones en 16 estaciones de bombeo de aguas residuales con la red de satélites Starlink.

- Se han instalado 115 kilómetros de fibra óptica para conectar todas las presas de Canal con banda ancha con los centros de comunicación.

- Redundancia en los servicios del sistema de *trunking* digital TETRA, utilizado por los servicios de emergencia de la región y para los que Canal actúa como Medio Propio de la Comunidad de Madrid. Sustitución y reprogramación de 2.000 terminales portátiles y de 250 terminales móviles.

- Se ha implantado la infraestructura y servicios necesarios para incorporar la solución de telefonía integrada en Microsoft Teams con la plataforma de comunicaciones de Canal con alta disponibilidad.

- Para asegurar la disponibilidad de los equipos del personal que ejecuta los procesos críticos del Plan de Continuidad se han virtualizado sus equipos.

- Se ha implantado un sistema de monitorización proactiva de la experiencia de los usuarios en el uso de las TIC.

- Se ha realizado el primer proceso de certificación por las áreas de negocio de los accesos de los usuarios a los sistemas de información, realizado por las áreas de negocio.

- Hemos implantado cortafuegos para la segmentación de la red interna de acceso a servidores y de un sistema centralizado de gestión de políticas en la red.

- Estudio de evolución de los sistemas SAP de Canal a la plataforma SAP RISE en nube privada.

- Implantación del nuevo sistema de Prevención y Salud en el Trabajo sobre SAP EH&S.

- Implantación de un sistema para la optimización del almacenamiento de ficheros para almacenar en dispositivos de menor coste para la información de uso menos frecuente.

- Suministro a clientes de alertas de consumo continuado a partir de la información de Telelectura.

- Suscripciones en la Oficina Virtual para que grandes clientes y entidades públicas puedan recibir periódicamente un fichero con los consumos horarios para su tratamiento.

- Inicio del Proyecto YARA para la evolución del sistema comercial actual a un nuevo sistema de información de clientes en nube privada con la plataforma SAP.

- Dentro del sistema de gestión de laboratorios (LIMS) se ha migrado el sistema a la última versión, se ha adecuado el sistema a los cambios requeridos por el Real Decreto 3/2023 y se ha habilitado la publicación de los datos de calidad de las aguas en la web de Canal.



- Refuerzo de los mecanismos de seguridad y de ayuda a los empleados frente a las amenazas de suplantación de identidad mediante correos fraudulentos (*phishing*).

- Creación de la Landing Zone de Azure, que es el entorno que permitirá a Canal usar los servicios en la nube de Microsoft de forma segura, eficiente y escalable.

En 2023 **nuestra solución Smart Water**, que hemos desarrollado junto a la compañía especializada en transformación digital **Telefónica Tech** y el fabricante de contadores de agua **Contazara**, ha sido galardonada con el **Premio al mejor proyecto de IoT e Industria 4.0** en el marco de los **XV Premios Comunicaciones Hoy** que convoca la revista especializada *Interempresas*.

[GRI 3-3]



TELECONTROL Y COMUNICACIONES: CLAVE DE UNA GESTIÓN HIDRÁULICA MODERNA

SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 9

Liderar la innovación y el desarrollo

Porcentaje de la cifra de negocios destinada a la innovación **5,93 %** (obj. 2,5 %)

Centros de excelencia + paquetes de consultoría elaborados **9** (obj.9)

Proyectos de investigación e innovadores desarrollados **88** (obj. 88)

Iniciativas y/o soluciones TIC impulsadas para lograr mejora de procesos **24** (obj. 24)

Iniciativas innovadoras registradas a lo largo del año **43** (obj. 43)

Canal de Isabel II fue una empresa pionera en el desarrollo de **sistemas de telecontrol** para la gestión del ciclo integral del agua ya en el año 1995. 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 2023, la red de telecontrol monitorizaba un total de **2.233 estaciones remotas** desde nuestro Centro de Control (79 más que en 2022) y gestionaba un total de 28.797 instrumentos de medida. Además, contábamos con **160 instalaciones con telemando** (23 más que en 2022) desde las cuales se realiza un amplio número de maniobras en las instalaciones y redes (casi 10.800 en 2023).

La **red de fibra** óptica creció en la Comunidad de Madrid 86 kilómetros en 2023, llegando a **1.373 kilómetros**. Además, disponemos de **152 radioenlaces repartidos por toda la región**.

Gracias a esos medios, desde 2021 nuestra empresa ha asumido plenamente la prestación del servicio de gestor técnico integral del **sistema de trunking digital TETRA**[28] **para emergencias** como Medio Propio de la Comunidad de Madrid.

28. Anteriormente el servicio TETRA era prestado a la Comunidad de Madrid por nuestra empresa filial Canal de Comunicaciones Unidas, S.A.U., que fue absorbida por Canal.

2.10. UNA EMPRESA SOLVENTE Y RENTABLE

Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión



La sostenibilidad económica y social de las organizaciones públicas es un aspecto cada vez más relevante para nuestro modelo de crecimiento y de bienestar.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

En Canal de Isabel II, como empresa 100 % pública, tenemos que garantizar la 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.

Contexto y cifra de negocios

En 2023, la cifra de negocios y el volumen de agua facturada se han reducido respecto a 2022 debido fundamentalmente al impacto de la climatología, que lleva asociado un descenso del consumo (1 % respecto a 2022) y de nuestros ingresos, además de que **nuestras tarifas no han sufrido incremento** alguno durante 2023, **por décimo año consecutivo**.

Las aportaciones naturales de los ríos a los embalses, que tienen una relación inversa sobre la demanda, pese a mantenerse por debajo del promedio de los últimos años, se han incrementado un 16 % con respecto al año 2022. Como consecuencia, ha disminuido el volumen de agua facturada un 0,8 % y lo ha hecho en mayor medida en los bloques con una tarifa superior, **disminuyendo la tarifa media** por metro cúbico consumido.

También es destacable en 2023 la recuperación del consumo comercial e industrial, que se ha incrementado un 1,7 % con respecto a 2022 y un 10 % con respecto a 2021, aunque dichos consumos aún se encuentran por debajo de los niveles de 2019, año anterior a la pandemia de la COVID-19. Además, en 2023 los recursos destinados a nuestras tarifas sociales, que suponen unos menores ingresos, han ascendido a 3,4 millones de euros.

CIFRA DE NEGOCIOS

881,47

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 0,53 % respecto a 2022 (886,13 M€)

EBITDA

302,51

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 1,59 % respecto a 2022 (307,40 M€)

RESULTADO NETO

154,75

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 23,41 % respecto a 2022 (125,39 M€)

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DE CANAL 2021-2023

CIFRAS DEL NEGOCIO (millones de euros)	2021	2022(*)	2023
Cifra de negocios	856,89	886,13	881,47
EBITDA	355,35	307,40	302,51
Amortización	-178,38	-167,20	-165,44
Resultado de explotación	189,91	142,26	150,02
Resultado financiero	-11,44	-14,74	8,25
Resultado neto	173,23	125,39	154,75
OTROS INDICADORES FINANCIEROS	**2021**	**2022**	**2023**
Deuda financiera neta (millones de euros)	203,23	121,04	240,34
EBITDA/Cifra de negocios	41,47%	35,28%	34,32%
Deuda financiera neta/ EBITDA	0,57	0,39	0,79
Periodo medio de cobro (días)	48,59	47,15	49,15
Periodo medio de pago (días)	25,49	23,79	24,4

(*) Información reexpresada. Reclasificación gastos por cuota suplementaria y por el tratamiento homogéneo de la actualización financiera de la Provisión por Actuaciones sobre la Infraestructura (epígrafe 2e de las Cuentas Anuales).

Gastos de explotación

En 2023, los **gastos de explotación** situados por encima del EBITDA apenas han variado con respecto a 2022. **El gasto en energía eléctrica ha disminuido 51 millones de euros** como consecuencia de la caída de los precios, que en 2022 alcanzaron máximos históricos. Este hecho ha contrarrestado el **incremento de los precios de los reactivos y materiales**, el aumento de los costes de personal propio y subcontratado por las revisiones salariales incluidas en los distintos convenios colectivos aplicables, la adecuación a nuevas normativas cada vez más exigentes y la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico 2018-2030.

Además, la contabilización de los gastos por cuota suplementaria[29] ha superado en 8,5 millones de euros los de 2022, dado el mayor volumen de inversión y de los tipos de interés.

Sin embargo, **no hemos trasladado a las tarifas —que no se han incrementado desde 2013—**, el incremento de sus gastos de explotación, al considerarse que la empresa 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 para nuestros accionistas.

EBITDA y resultados

El **EBITDA** disminuye 4,9 millones de euros con respecto a 2022, empeorando ligeramente la rentabilidad operativa en términos porcentuales con respecto a 2022.

El **Resultado de Explotación**. por el contrario, es superior en 7,8 millones de euros, al incluir 2023 beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias por importe de 11,9 millones de euros frente a los 3,3 millones de 2022.

En cuanto al **Resultado Financiero**, mejora de forma significativa con respecto al ejercicio anterior, 22,9 millones de euros, pasando a ser positivo, gracias al mayor rendimiento financiero obtenido de los depósitos bancarios y a los préstamos otorgados a otras sociedades del grupo, vinculados al Euribor.

El **Resultado Neto** mejora en 29,4 millones de euros con respecto a 2022 por las razones anteriormente comentadas.

29. En las cuentas anuales estos gastos se han reclasificado dentro del epígrafe de Servicios exteriores y se ha reclasificado el importe de 2022 para poder realizar una correcta comparación. Anteriormente figuraban como Gastos financieros.

Deuda financiera neta

Durante el ejercicio 2023 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 público Canal de Isabel II ha sido de 190 millones de euros, un 7 % inferior a la de 2022 (204 millones de euros).

En 2023 no se ha tomado nuevo endeudamiento, sino que la deuda total se ha reducido en el importe que correspondía amortizar en el ejercicio, 14,8 millones de euros (también fue de 14,8 millones de euros en 2022).

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 previstos en el Plan Estratégico 2018-2030, ha permitido durante el año hacer frente a todos sus compromisos y repartir dividendos por importe de 81,7 millones de euros, finalizando el ejercicio con una deuda financiera neta de 240 millones de euros.

Riesgos financieros

La actividad de nuestra empresa 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 2023, lo que reduce a cero la exposición de la Sociedad al riesgo por variación de tipos de interés.

- **Riesgo de liquidez:** tenemos una actividad estable y un endeudamiento moderado; esto permite tener una posición financiera sólida y reducir el endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, realizamos una planificación financiera a largo plazo y un control y seguimiento constante de los flujos de caja. Además, la Sociedad ha firmado líneas de crédito por importe de 102 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2023, de las que no ha sido necesario disponer de ningún importe a cierre del ejercicio. Al finalizar el año 2023 **Canal tenía un efectivo por importe de 441,8 millones de euros**.

- El Grupo Canal de Isabel II contaba, a fecha cierre de 2023, con calificación de las **agencias de rating Fitch** (BBB+, con perspectiva estable) y **Moody's** (Baa1, con perspectiva estable).

- **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, no ha sufrido ningún incremento en los últimos 10 años.

- **Riesgo de crédito:** debido a que Canal tiene una población muy atomizada de clientes, el riesgo de crédito no constituye un factor significativo.

Información fiscal

Respecto al Impuesto de Sociedades pagado por Canal, así como las retenciones, a continuación se muestra la información correspondiente:

PAGOS IMPUESTO DE SOCIEDADES (miles de euros)	2021	2022	2023
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	7.370	5.827	6.793
Total pagos asociados a Canal de Isabel II S.A., M.P.	5.515	2.793	1.465
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	1.399	3.099	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II S.A., M.P.	2.662	2.166	N.D.

[GRI 207-4]

POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA DE CANAL Y SU GRUPO EMPRESARIAL

El 28 de septiembre de 2023, el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, consciente de la **responsabilidad social** de la empresa y de la **utilidad social de sus contribuciones tributarias** en todos los países en los que opera, aprobó la **Política Fiscal Corporativa**, que recoge las directrices fiscales del Grupo Canal y su compromiso con la aplicación de las mejores prácticas tributarias existentes.

Esta política es aplicable a todas las sociedades que integran el Grupo Canal, con el objetivo de aportar valor a sus grupos de interés y fomentar su sostenibilidad económica, social y medioambiental, primando la gestión de los derechos sociales y humanos, el medio ambiente y la biodiversidad.

Entre las buenas prácticas seguidas en esta política, figuran las siguientes:

- Prevenir todas las conductas susceptibles de generar riegos fiscales, a través del establecimiento de un adecuado sistema de control y gestión de riesgos fiscales.
- No usar estructuras opacas o sociedades instrumentales interpuestas que busquen ocultar la actividad de la sociedad para optimizar el impacto tributario.
- No constituir ni adquirir sociedades domiciliadas en «paraísos fiscales».
- Colaborar con las Administraciones Tributarias de los países en los que la Sociedad opera, suministrando toda información que tenga relevancia o trascendencia fiscal y facilitando su labor inspectora.
- Detectar y buscar soluciones respecto de las prácticas fiscales fraudulentas de las que la Sociedad tenga conocimiento.
- Asegurar la presentación en tiempo y forma de todas las declaraciones tributarias exigidas por la normativa fiscal en cada país.
- Solicitar los servicios de expertos fiscales independientes, de contrastada reputación, que revisen los criterios fiscales aplicados y verifiquen el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias.
- Adoptar mecanismos de control adecuados para asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria.
- Establecer un procedimiento para tratar las inversiones con especial trascendencia fiscal, que deberán ser sometidas a la aprobación expresa del Consejo de Administración.

El texto completo de nuestra Política Fiscal está disponible en este enlace

Otra información financiera

Acciones propias: durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 resulte relevante 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 que acompaña a las cuentas anuales de la Sociedad.

[GRI 207-1]

NUESTRAS INVERSIONES

Mantener un adecuado ritmo inversor es vital para garantizar la calidad en la prestación de los servicios. Las inversiones que estamos ejecutando actualmente son las que permitirán asegurar dicha calidad en las próximas décadas. Las inversiones previstas en **nuestro Plan Estratégico 2018-2030** se sitúan en torno a los 2.000 millones de euros en el próximo lustro, aportando valor a través de la generación de empleo y facilitando el desarrollo territorial y el crecimiento económico de la Comunidad de Madrid.

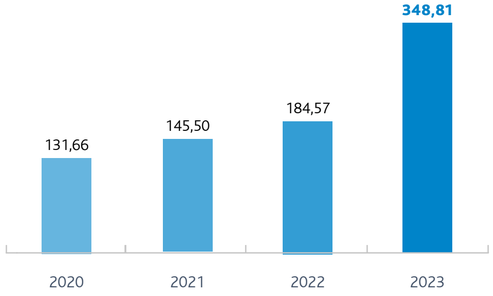
En 2023, los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a **atender el volumen de inversión ejecutado** durante el año, que asciende a **348,8 millones de euros** en obras y proyectos (184,6 millones más que en 2022).

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 como mayor valor del inmovilizado. En 2023 Canal ha realizado inversiones de esta tipología por importe de 173,4 millones de euros (87,6 millones de euros en 2022).

Adicionalmente, **Canal 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 2023 se han realizado obras de esta tipología por importe de 54,8 millones de euros (27,9 millones en 2022).

Las inversiones más importantes llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados de **garantizar un nivel satisfactorio de funcionamiento** de la explotación, manteniendo los niveles de eficiencia productiva y competitividad, a la expansión de la automatización y telecontrol de sus instalaciones, 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 cual ha sido el volumen de inversión por cada una de dichas categorías:

INVERSIONES EJECUTADAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2020-2023 EN MILLONES DE EUROS[30]



30. Las cifras no incluyen las inversiones de renovación y mejora en las redes de distribución y de alcantarillado de titularidad municipal, que son financiadas con cuotas suplementarias.

INVERSIÓN POR CATEGORÍAS (millones de euros)	2021	2022	2023
Garantía de suministro	50,23	87,47	169,43
Garantía de calidad	10,8	6,49	9,24
Compromiso medioambiental	53,75	54,51	83,98
Innovación tecnológica	18,44	18,72	24,85
Adecuación de los servicios generales de Canal	5,23	7,3	10,34
Otras inversiones	4,05	10,09	8,45
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de Canal	-	-	42,51
TOTAL	**142,5**	**184,57**	**348,81**
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	17,86	27,89	45,47
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de terceros	-	-	9,29
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	**160,36**	**212,46**	**403,57**

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 203-1]



La ejecución del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal requiere un importante esfuerzo inversor y ya en 2023 se puede observar el resultado de las medidas acometidas por la compañía para poder llevarlo a cabo. El volumen de inversión de la compañía se ha incrementado un 90 % con respecto a 2022 y un 151,7 % con respecto a 2021, volumen que se espera mantener en los próximos ejercicios, estimándose una inversión cercana a los 2.000 millones de euros en los próximos 5 años.

Entre las actuaciones del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal que suponen un gran esfuerzo inversor 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-Region**, cuyo objetivo es conseguir que en 2030 el 100 % de los contadores instalados sean inteligentes.
- El **Plan Solar**, que se centra, principalmente, en la creación de nuevas plantas fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía para impulsar la generación y el autoconsumo de energías limpias.

Dentro de las inversiones realizadas en 2023 encaminadas a garantizar el suministro, destacan las inversiones destinadas a la renovación de la red de distribución y el despliegue de la telelectura. 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».

Adicionalmente, el **Real Decreto-ley, 3/2022**[31] **permite revisar de forma extraordinaria los precios de los contratos de obras del sector público** que cumplan determinadas condiciones. Este hecho ha supuesto un mayor coste de las inversiones realizadas desde 2021 asociadas a varios contratos y, por lo tanto, un importe superior de la inversión del año.

Inversiones finalizadas en 2023

Entre las altas más significativas de la **inversión registrada** a diciembre de 2023 destacan, en el ámbito del abastecimiento:

- Los trabajos del **Plan Red** para la renovación de redes en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, sustituyendo materiales obsoletos por otros más avanzados tecnológicamente, para garantizar la calidad e incrementar la eficiencia de la red de distribución; así como con la instalación de aparatos de medida y acometidas del Plan para implantar e integrar los contadores de agua de la Comunidad de Madrid en el sistema de telelectura.

- En **aducción**, las rehabilitaciones de **la Arteria de San Fernando** en cruce con la autopista M-40 y de la rama izquierda de la **Arteria Principal del Este** en galería a su paso bajo la autopista A-2, así como la mejora en las instalaciones de la **ETAP de Santillana**.

- En **distribución de agua potable**, la adecuación de la cubierta del **Segundo Depósito de Getafe** para su impermeabilización y próxima instalación de placas fotovoltaicas en la superficie y la construcción de **depósitos de regulación** en los municipios de **Redueña y Torrelaguna** con las conducciones necesarias para aumentar la garantía de suministro.

31. *Real Decreto-ley 3/2022, de 1 de marzo, de medidas para la mejora de la sostenibilidad del transporte de mercancías por carretera y del funcionamiento de la cadena logística, y por el que se transpone la Directiva (UE) 2020/1057, de 15 de julio de 2020, por la que se fijan normas específicas con respecto a la Directiva 96/71/CE y la Directiva 2014/67/UE para el desplazamiento de los conductores en el sector del transporte por carretera, y de medidas excepcionales en materia de revisión de precios en los contratos públicos de obras.*

- En las **redes del alcantarillado**, la construcción de una **EBAR en Redueña** y el impulso a la **EDAR de Venturada**, así como las derivadas del **Plan Sanea** para mejorar la eficiencia de la red de alcantarillado en la Comunidad de Madrid con la renovación de las redes de alcantarillado municipales.

- En **depuración de aguas residuales**, la adecuación de la **EDAR Arroyo de la Vega** al Plan Nacional de Calidad de las Aguas, el tratamiento biológico en la **EDAR La Poveda**, las obras de mejora en las **EDAR de Morata de Tajuña, Tres Cantos, Alcalá Este** y **Casaquemada**, así como la construcción de un nuevo Centro de Trabajo en la **EDAR El Endrinal** de Collado Villalba.

- En relación con **el agua regenerada para reutilización**, destacan el suministro de agua de riego reutilizable en Algete proveniente del terciario de la **EDAR de Algete Oeste**, y en la red de reutilización de **Torrejón de Ardoz**.

- Dentro del **plan para la automatización**, hay que destacar la instalación de nuevas estaciones base TETRA para reforzar la **red de telecomunicaciones**, mejorar la cobertura y la calidad final del servicio prestado, así como de equipos de medida en continuo basados en sensores inteligentes para el control de la calidad del agua en la red de distribución.

- En el marco del **Plan Solar** para la puesta en marcha de nuevas instalaciones fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, se han instalado en el depósito inferior de la central hidroeléctrica de **Torrelaguna** paneles fotovoltaicos flotantes para la producción de energía eléctrica con conexión a las instalaciones existentes de la central.

Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2023 son:

- Las obras de adecuación al Plan Nacional de Calidad de las Aguas (PNCA) de las EDAR de El Plantío.

- Las mejoras en la EDAR Sur.

- La adecuación de alivios de la EDAR de Arroyo Culebro Cuenca Baja.

- Las actuaciones de renovación de red de abastecimiento asociadas al Plan Red.

- Las obras de mejora en la ETAP de Torrelaguna.

- El tratamiento de afino en la ETAP de Griñón.

- Las nuevas instalaciones de energía fotovoltaica asociadas al desarrollo del Plan Solar.

Inversiones en I+D+i

Canal contribuye de forma activa a la investigación y estudios de innovación a fin de aumentar los conocimientos científicos y técnicos en el sector. Queremos promover responsablemente la actividad innovadora en el sector y para ello la inversión realizada en 2023 ha sido de **48,96 millones de euros**, un **5,6 %** de nuestra cifra de negocios. La inversión en I+D+i se ha incrementado significativamente en el año debido principalmente a la implantación de la telelectura y la automatización de las infraestructuras de nuestra empresa.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por Canal en 2023 se amplía en el apartado 2.9. de este Informe («Liderar la innovación y el desarrollo. En la vanguardia de nuestro sector»).



LOS FONDOS EUROPEOS Y CANAL

La financiación de nuestras inversiones a través de **fondos de la Unión Europea** ha sido una herramienta tradicionalmente utilizada por Canal. Así, **desde el año 2000** nuestra empresa ha obtenido **más de 200 millones de euros** en subvenciones europeas a través del Fondo de Cohesión y, fundamentalmente, de FEDER.

Adicionalmente, a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, la Unión Europea creó los fondos Next Generation EU como instrumento de emergencia puntual de duración limitada, utilizado como medida de respuesta y recuperación para ayudar a reparar los daños económicos y sociales causados por la pandemia. En Canal, desde el año 2021, estamos gestionando varios programas de ayudas con estos fondos a través de sus **dos principales instrumentos de financiación**: el MRR y REACT-EU.

FEDER 2021-2027

Estos fondos europeos se programan en periodos plurianuales de 7 años, siendo el último el periodo 2014-2020 (finalizado el 31 de diciembre de 2023) y el 2021-2027 (programa vigente). En el año 2023 se concedió a Canal, a través del Programa FEDER 2021-2027, una inversión de **345,7 millones de euros**, a ejecutar antes del 31 de diciembre de 2029, dentro del **«Objetivo político 2: una Europa más verde y baja en carbono»**. Estos proyectos tienen una tasa de ayuda del **40 %**, lo que supone **138,3 millones de euros** de financiación, suponiendo **más de un 28 %** del total de los **fondos asignados a nuestra región** dentro del programa FEDER 2021-2027.

Con estas ayudas vamos a financiar actuaciones en nuestro Plan Red, para la modernización de la red de distribución, la puesta en marcha de nuestra **planta de hidrógeno verde** en la EDAR Arroyo Culebro Cuenta Media-Alta, considerada **proyecto de importancia estratégica** dentro del programa FEDER 2021-2027 de la Comunidad de Madrid, así como una serie de actuaciones para continuar con nuestros planes de **generación de energía renovable**: nuestro **Plan Solar** y otros proyectos en desarrollo de **hidráulica** o **biometano**.

Los proyectos, su inversión y la ayuda prevista se presentan en la siguiente tabla:

OBJETIVO ESPECÍFICO	LÍNEA DE ACTUACIÓN	INVERSIÓN PREVISTA CANAL (€)	ASIGNACIÓN FINANCIERA PROGRAMA OPERATIVO (€)	AYUDA PREVISTA (40 %)
Fomento de las energías renovables de conformidad con la Directiva (UE) 2018/2001, en particular los criterios de sostenibilidad que se detallan en ella	Planta de hidrógeno verde: proyecto de producción de hidrógeno con agua regenerada y energía renovable en EDAR	24.550.000	18.329.177	7.331.671
	Plan Solar: implantación de instalaciones de energía renovable	16.000.000	11.670.823	4.668.329
	Generación de energías renovables en los procesos del ciclo urbano del agua (por ejemplo, proyectos en desarrollo de termosolar, geotermia, fotovoltaica, hidráulica o biometano)	12.000.000	12.000.000	4.800.000
Fomento del acceso al agua y de una gestión hídrica sostenible	Plan Red: modernización de la red de distribución	366.084.000	303.669.295	121.467.718
TOTAL		**492.470.000**	**345.669.295**	**138.267.718**

[GRI 201-4]

NEXT GENERATION EU

El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

La piedra angular de los fondos **Next Generation** es el **Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)**, que aglutina el **80 %** del presupuesto. Su finalidad es apoyar la inversión y las reformas para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades climáticas y digitales. Los mecanismos por los que Canal de Isabel II ha accedido a estos fondos se instrumentalizan a través de conferencias sectoriales y a través de los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (**PERTE**) de **digitalización del ciclo urbano del agua**.

A través de la **Conferencia Sectorial de Medio Ambiente**, órgano de cooperación integrado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y las consejerías de Medio Ambiente de las comunidades autónomas, estamos gestionando fondos para dos iniciativas:

- La **mejora y reducción de pérdidas en las redes** de distribución de agua potable en **3 municipios** de la Comunidad de Madrid de menos de 15.000 habitantes (Villaconejos, Miraflores y Orusco de Tajuña), con los que se han firmado los correspondientes convenios de distribución. El **importe de ayuda asignada es de 2.901.139 euros** (equivalente a **3.626.423 euros de coste subvencionable** con una financiación del **80 %**), y el **plazo hasta el 1 de junio de 2025**.

- La **digitalización del ciclo del agua en pequeños municipios**, con la que digitalizaremos el ciclo del agua en hasta 50 municipios menores de 20.000 habitantes con acciones encaminadas a automatización y telecontrol de operaciones e instalación de contadores con telelectura. El **importe de ayuda asignada es de 3.002.940 euros**, la inversión prevista es superior a los 6.000.000 euros y el plazo de ejecución es **hasta el 1 de junio de 2026**.

En el marco del **PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua**, desde Canal de Isabel II hemos presentado proyectos en **concurrencia competitiva** a la primera y segunda convocatoria:

- **Primera convocatoria en concurrencia competitiva**, línea de ayudas de 200 millones de euros para la mejora de la digitalización de los usos del agua urbana, con los que se financiaban proyectos de entre 3 y 10 millones de euros, con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2025.

Para la primera convocatoria, en febrero de 2023, Canal presentó cuatro proyectos singulares de digitalización transversal, que suponían la digitalización de más de 50 municipios y una inversión estimada superior a los 40 millones de euros, y, una vez resuelta, en noviembre de 2023 nos han concedido una subvención de 3 millones de euros para el **Proyecto de digitalización del ciclo del agua en la cuenca del Alberche**, que consiste en digitalizar 14 municipios y 36.622 habitantes, con un presupuesto máximo de 5,2 millones de euros para realizar las siguientes actuaciones:

  - La digitalización de la distribución y el control de procesos, con énfasis en la sensorización y la instrumentación, lo que supone la instalación de sensores en distintas fases del ciclo del agua.
  - La caracterización, adecuación y monitorización de los aliviaderos.
  - La integración y el tratamiento de esta información, junto con otros datos de telecontrol, para su puesta a disposición del Ministerio.

- **Segunda convocatoria en concurrencia competitiva**, línea de ayudas de otros 200 millones de euros para la mejora de la digitalización de los usos del agua urbana, con los que se financian proyectos de entre 0,5 y 10 millones de euros, con un plazo ejecución hasta junio de 2026.

Para esta segunda convocatoria, en diciembre de 2023, Canal ha presentado dos proyectos:

- **DIGIMAD. Digitalización integral del agua urbana de la cuenca del Guadarrama Norte**. Este proyecto está basado en uno de los que presentamos a la primera convocatoria, pero mejorado y adaptado a los nuevos requerimientos, y consiste en digitalizar 12 municipios y 164.000 habitantes, con un presupuesto máximo de 15 millones de euros y 10 millones de solicitud de ayuda.

- **DREINCAM. Sistema inteligente de gestión del drenaje urbano de la Comunidad de Madrid**. Este proyecto trata de digitalizar y optimizar la operación en la gestión del sistema de drenaje urbano en la Comunidad de Madrid. Tiene un presupuesto máximo de 30 millones de euros y afectará a 164 municipios (todos excepto Madrid capital y municipios de la Cuenca del Alberche ya incluidos en otros proyectos) y casi 3,5 millones de habitantes.

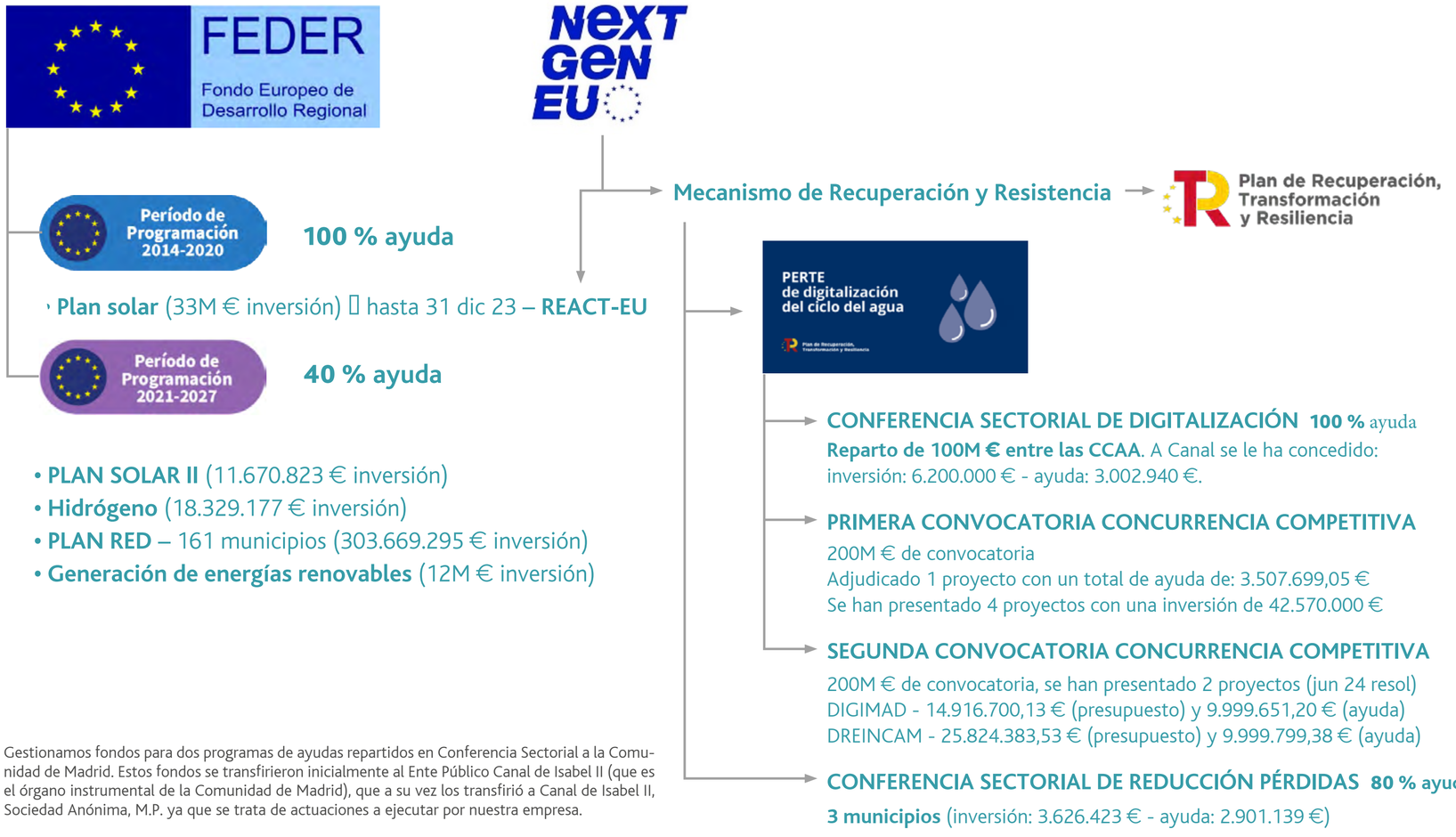
REACT-EU

Dentro de los fondos Next Generation se incluyó el programa REACT-EU para ayudar a los territorios tras el impacto de la pandemia provocada por la COVID-19.

En la Comunidad de Madrid estos recursos adicionales se articularon a través del Programa Operativo (P.O.) FEDER 2014-2020, pero con una tasa excepcional de financiación del 100 %,

A 31 de diciembre de 2023, la fecha fin del periodo FEDER 2014-2020, nos han financiado con cargo al programa REACT un total de 12,36 millones de euros para las instalaciones fotovoltaicas de Torrelaguna, Arroyo Culebro, Depósito de Soto del Real y la Fase I de nuestro Plan Solar.

ESQUEMA DE LOS FONDOS DE LA UNIÓN EUROPEA GESTIONADOS POR CANAL



Gestionamos fondos para dos programas de ayudas repartidos en Conferencia Sectorial a la Comunidad de Madrid. Estos fondos se transfirieron inicialmente al Ente Público Canal de Isabel II (que es el órgano instrumental de la Comunidad de Madrid), que a su vez los transfirió a Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. ya que se trata de actuaciones a ejecutar por nuestra empresa.

CON NUESTROS PROVEEDORES

Como todas las empresas, para cumplir con nuestra misión necesitamos del apoyo de proveedores y contratistas, nuestros «socios de negocio», con los que, cumpliendo todo lo establecido en la legislación de contratación del sector público, mantenemos unas relaciones basadas en la cercanía y el respeto mutuo.

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. Para ello, los pliegos de condiciones de nuestras licitaciones han ido incorporando en los últimos años criterios de valoración de la solvencia y las ofertas de los licitadores que contemplan requisitos medioambientales y sociales cada vez más avanzados y exigentes.

En relación con el objetivo de promoción de las pequeñas y medianas empresas en el ejercicio 2023, **el 57,14 % empresas adjudicatarias han sido pymes**.

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 y el **Código Ético y de Conducta** de Canal. 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 delegado. Los contratos menores, salvo los contratos de suministro gestionados por el Área de Compras, se tramitan a través de la herramienta informática específica. En 2023 se han realizado un total de **6.653 contratos menores (un 18,62 % menos que en 2022)**, que sumaban un importe de **8,96 millones de euros** (el 0,69 % de los importes contratados por Canal).

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 para que los subcontratistas cumplan tanto con las obligaciones establecidas legalmente como con los requisitos para contratar con el sector público.

[GRI 3-3]
[GRI 2-6]
[GRI 204-1]
[GRI 407-1]
[GRI 308-1]
[GRI 403-7]
[GRI 408-1]
[GRI 409-1]
[GRI 308-2]
[GRI 414-1]

Adjudicación de contratos en 2023

En 2023 hemos adjudicado un total de **368 contratos** (74 más que en 2022), que suman **1.303,71 millones de euros**. Este incremento de un **143,4%** se debe a que **en el año se licitaron grandes proyectos**, como el **Plan Sanea**, el **Plan Red** o el **Plan Solar**, todos contemplados dentro de nuestro Plan Estratégico.

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 **314 contratos** tramitados en 2023, el **85 %** del total de los contratos adjudicados. Los importes adjudicados por este procedimiento suman **1.221,7 millones de euros** (el 93,71 % del total).

Por otra parte, se han adjudicado **23 contratos utilizando el procedimiento negociado**, un 6,25 % del total de los procedimientos tramitados. El importe total de esos procedimientos ha ascendido a **66,9 millones de euros**. El procedimiento negociado se utiliza cuando concurre para ello alguno de los supuestos establecidos en la legislación.

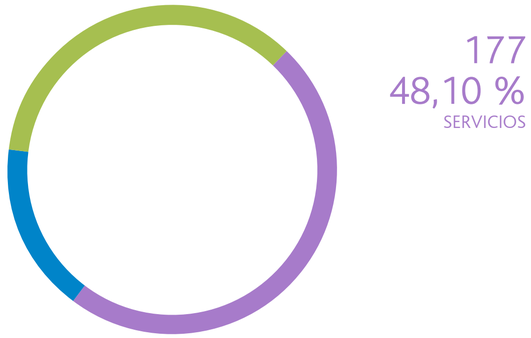
Además de los dos procedimientos citados, en 2023 un total de **30** contratos adjudicados por Canal, que suponen el 8 % de las licitaciones tramitadas en el año, se han realizado **con otros procedimientos** diferentes a los recogidos en la legislación de contratos del sector público. El importe adjudicado en dichos contratos ha sido de **14,5 millones de euros**.

En el ejercicio 2023 hemos realizado únicamente **1 encargo a Medio Propio**, por un importe adjudicado de 659.010,93 euros.

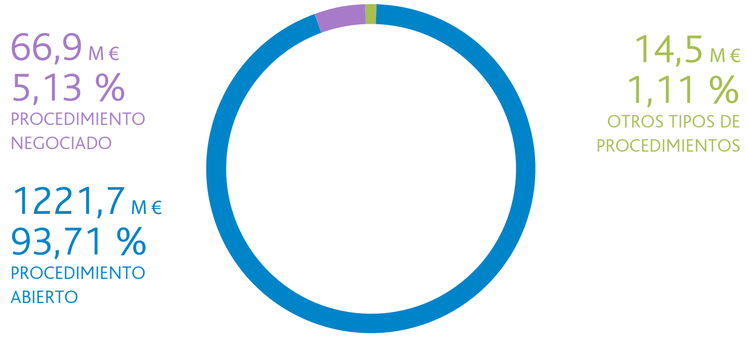
Canal cuenta con varios canales de atención a sus proveedores: presencial, a través de la dirección de correo atproveedores@canal.madrid, o a través de un portal específico para ellos en nuestra página web, donde se les ofrece información en tiempo real del estado de sus facturas, fortaleciendo la relación 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 2023, el **periodo medio de pago a proveedores** de Canal de Isabel II ha sido de **24,40 días (0,6 más que en 2022)**, habiéndose realizado a lo largo del año pagos por importe de 454,4 millones de euros (un 3,97 % más que en 2022).

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATOS ADJUDICADOS EN 2023
(número de contratos y % del total)



IMPORTES ADJUDICADOS POR EL TIPO DE PROCEDIMIENTO UTILIZADO EN 2023
(millones de euros y % sobre el total)



Tramitación de expedientes de contratación de Canal

Nuestro procedimiento interno de contratación sigue 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 consejero delegado 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 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 del Estado y Diario Oficial de la Unión Europea. Además **se publican en la página web corporativa** de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M. P. (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 se remite periódicamente al Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid.
FASE IV	**Recepción y análisis de las ofertas**	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**.

Puedes consultar más sobre nuestros contratos en el Portal de Licitación Electrónica de nuestra empresa en el siguiente enlace



SEGUIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA 10

Asegurar la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión

EBITDA / Cifra de negocio **34,32 %** (obj. 30,72 %)

Ahorros en la compra de electricidad **2,17 mill. €** (obj. 2,15 mill. €)

Deuda Financiera Neta / EBITDA **0,794** (obj. 0,948)



Plazo medio de licitación **213,9** días (obj. 220 días)

Ratio de eficiencia ponderado **11,45 %** (obj. 11,54 %)



03
EL GRUPO CANAL

3. EL GRUPO CANAL

Nuestra experiencia acumulada de más 170 años nos ha permitido contribuir a la mejora de los servicios del agua urbana en otras regiones y países mediante la integración de sociedades participadas. Como resultado, el Grupo Canal presta actualmente servicios en cinco comunidades autónomas españolas[32] y en cuatro países de Iberoamérica[33].



Desde los años sesenta del siglo pasado, Canal ha integrado un conjunto de sociedades participadas que, junto con la empresa matriz Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., constituyen en la actualidad el **Grupo Empresarial Canal de Isabel II**.

En 2023, las empresas del Grupo Canal abastecían de agua a un total de **7,46 millones** de personas (**7,16** en España y **0,30** en Iberoamérica) y daba empleo a **3.746 trabajadores**, además de generar más de **5.500 empleos indirectos**. Asimismo, en 2023 suministramos un total de **568,53 millones de metros cúbicos de agua** (545,05 en España y 23,48 en Iberoamérica) y gestionábamos **40.269 kilómetros** redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

Al cierre del ejercicio, contábamos con cerca de **1,83 millones de contratos** de suministro (de los cuales el **83 %** son domésticos) distribuidos en casi doscientos municipios (198), con un grado de cobertura del abastecimiento del **99,37 %**.

POBLACIÓN ABASTECIDA POR PAÍSES EN 2023 (millones de habitantes y % sobre el total)



32. Madrid, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura e Islas Canarias.

33. Colombia, Ecuador, República Dominicana y Brasil.

[GRI 2-2]

3.1. 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 Ecuador y en Brasil.

- **Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral**, tales como la asesoría y consultoría sectorial, ingeniería civil, obras e instalación de acometidas y contadores, gestión comercial del abastecimiento y saneamiento o gestión de *call centers*. Para el desarrollo de estas actividades, el Grupo Canal cuenta con empresas en Colombia, República Dominicana y Brasil.

- **Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral**, como la generación de energía eléctrica, las telecomunicaciones o las tecnologías de la información. Estas actividades son realizadas por empresas del Grupo ubicadas en España y Colombia.



[GRI 2-1]
[GRI 2-6]
[GRI 3-3]

EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

A 31 de diciembre de 2023
(no incluye sociedades tenedoras de acciones)



ESPAÑA

Canal de Isabel II ● ●
www.canaldeisabelsegunda.es

Delegación de Canal en Cáceres ●
www.canaldeisabelsegunda.es

Aguas de Alcalá UTE ●
www.aguasdealcala.es

Canal Gestión Lanzarote ●
www.canalgestionlanzarote.es

GSS Venture ●
www.grupogss.com

Canal Extensia ●
www.canaldeisabelsegunda.es

COLOMBIA

Canal Extensia América ●
www.canalextensiamaerica.com

Amerika TI ●
www.amerikati.com

REPÚBLICA DOMINICANA

AAA Dominicana ●
www.aaa.com.do

ECUADOR

Amagua ●
www.amagua.com

BRASIL

Fontes de Serra ●
www.fontesdaserra.com.br

Emissão ●
www.emissao.com.br

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

La **participación de la empresa matriz** Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., en las **principales empresas** del Grupo que estaban activas en 2023 era la siguiente:

EMPRESAS	Países	% part.
Aguas de Alcalá UTE*	España	50,00 %
Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.	España	100,00 %
GSS Venture, S.L.	España	25,00 %
Canal Extensia, S.A.U.	España	100,00 %
Canal Extensia América, S.A.	Colombia	81,84 %
Amerika Tecnologías de la Información, S.A.S.	Colombia	81,84 %
AAA Ecuador Agacase, S.A.	Ecuador	82,02 %
Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.	Ecuador	57,41 %
Soluciones Andinas de Agua, S.R.L.	Uruguay	90,92 %
Emissão, S.A.	Brasil	68,19 %
Fontes da Serra Saneamiento de Guapimirim Ltda.	Brasil	66,83 %
AAA Dominicana, S.A.	República Dominicana	53,20 %

*Aguas de Alcalá es una unión temporal de empresas (UTE) entre Canal y la empresa Aqualia.



[GRI 2-1]

Algunas de las principales magnitudes del Grupo al cierre de 2023 eran las siguientes:

7,46
MILLONES DE HABITANTES SERVIDOS EN ABASTECIMIENTO



7,32
MILLONES DE HABITANTES SERVIDOS EN SANEAMIENTO

568,5
HM³ DERIVADOS PARA EL CONSUMO



505,5
HM³ DEPURADOS EN EDAR Y VERTIDOS A CAUCE

24
HM³ DE AGUA REGENERADA PARA REUTILIZACIÓN



93
HM³ DE AGUA REGENERADA VERTIDA A CAUCE

21.389
KM DE REDES DE ABASTECIMIENTO



18.880
KM DE REDES DE SANEAMIENTO Y REUTILIZACIÓN

945,5
MILLONES DE EUROS DE INGRESOS



354,8
MILLONES DE EUROS DE INVERSIONES (164,24 millones más que en 2022)

3.746
EMPLEADOS (3.492 en España y 254 en Iberoamérica)



3.2. POBLACIÓN SERVIDA Y CAPACIDADES EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

En 2023, para la prestación de este tipo de servicios, nuestro Grupo contaba con cinco empresas y una unión temporal de empresas (UTE) ubicadas en España (2 empresas y 1 UTE), Ecuador (1) y Brasil (1). Dichas empresas y UTE son:

- **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** es la matriz del Grupo y se encarga de la **gestión del ciclo integral** del agua en la Comunidad de Madrid (179 municipios), ocho municipios de Castilla-La Mancha, dos de Castilla y León y a través de nuestra delegación en Cáceres (**Canal Cáceres**) de dicha ciudad y de tres municipios cercanos a dicha ciudad.

- **Aguas de Alcalá UTE** es una unión temporal de empresas en la que participan 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).

- **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 Canarias (España). Atiende a la población de 7 municipios.

- **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 incorporó 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).

POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS EN ESPAÑA

	ABASTECIMIENTO		ALCANTARILLADO		DEPURACIÓN	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Comunidad de Madrid	174	6.633.483	137	5.865.225	178	6.850.969
Castilla-La Mancha	8	15.085			1	4.916
Castilla y León	2	2.614				
Provincia de Cáceres	4	103.220	2	97.114	2	97.114
Alcalá de Henares (Madrid)	1	199.184	1	199.184		
Lanzarote y La Graciosa (Islas Canarias)	7	207.684	7	147.042	7	147.042
TOTAL ESPAÑA	**195**	**7.161.270**	**147**	**6.308.565**	**188**	**7.100.041**

POBLACIÓN Y MUNICIPIOS SERVIDOS EN IBEROAMÉRICA

	ABASTECIMIENTO		ALCANTARILLADO		DEPURACIÓN	
	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida	Municipios	Población servida
Ecuador: Samborondón y Daule	2	265.193	2	215.375	2	215.375
Brasil: Guapimirim	1	35.105				
TOTAL IBEROAMÉRICA	**3**	**300.298**	**2**	**215.375**	**2**	**215.375**
TOTAL GRUPO CANAL	**198**	**7.461.568**	**149**	**6.523.940**	**190**	**7.315.416**

INFORMACIÓN TÉCNICA DEL GRUPO AL CIERRE DE 2023

ABASTECIMIENTOS	ESPAÑA	IBEROAMÉRICA	TOTAL GRUPO
Número de embalses o captaciones en ríos	18	1	**19**
Número de pozos en explotación	79	-	**79**
Número de captaciones de agua de mar	6	-	**6**
Suma de captaciones gestionadas	102	1	**103**
Número de ETAP y plantas desaladoras gestionadas	20	1	**21**
Capacidad de tratamiento (millones de m^3/día)	4,69	0,009	**4,70**
Kilómetros de redes de abastecimiento gestionados	20.405	984	**21.389**
Número de municipios servidos en abastecimiento	195	3	**198**
Población servida en abastecimiento (millones de habitantes)	7,16	0,30	**7,46**
Calidad del agua de consumo (% muestras que cumplen)	98	99,26	**98,63**

SANEAMIENTO	ESPAÑA	IBEROAMÉRICA	TOTAL GRUPO
Kilómetros de redes de alcantarillado gestionadas	17.071	750	**17.821**
Número de estaciones de bombeo (EBAR) gestionadas	201	130	**331**
Número de depuradoras de aguas residuales (EDAR) gestionadas	166	114	**280**
Caudal de diseño de las EDAR (hm^3/día)	2,21	0,06	**2,27**
Número de municipios servidos en gestión del alcantarillado	147	2	**149**
Población servida en alcantarillado (millones de habitantes)	6,31	0,21	**6,52**
Número de municipios servidos en depuración de aguas residuales	188	2	**190**
Población servida en depuración de aguas residuales (millones de habitantes)	7,10	0,21	**7,31**

REUTILIZACIÓN	ESPAÑA	IBEROAMÉRICA	TOTAL GRUPO
Número de plantas de regeneración de aguas residuales	38	21	**59**
Kilómetros de redes de agua regenerada gestionados	1.059	-	**1.059**
Número de municipios a los que se presta el servicio de suministro de agua regenerada	31	2	**33**
Volumen de agua regenerada producida (millones de m^3)	110	5	**115**

3.3. EMPRESAS DEL GRUPO CON OTRAS ACTIVIDADES

EMPRESAS QUE PRESTAN 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, obras e instalación de acometidas y contadores, la gestión comercial del abastecimiento y saneamiento, la gestión de *call centers* o la recaudación de tasas.

Para el desarrollo de estas actividades, al concluir 2023 el Grupo contaba con empresas en España, Colombia, República Dominicana y Brasil. Estas empresas son:



- **Canal Extensia América, S.A.**, adquirida en diciembre de 2001; con el nombre Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios, S.A. (INASSA), 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 Iberoamérica. CEAM 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 Iberoamérica.

- **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, actualmente se ocupa de la gestión comercial de los Servicios de Suministro y Distribución de Agua Potable servida por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), incluyendo el suministro e instalación de contadores, la atención al cliente y el cobro de las facturas, entre otros servicios prestados en la provincia de Puerto Plata.

- **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 telemarketing y atención al cliente, desarrollados a través de la red telefónica o cualquier otro medio telemático.

- **Emissão, S.A.**, con sede principal en Río de Janeiro, prestaba servicios de gestión comercial de los servicios de abastecimiento y realizaba trabajos de consultoría e ingeniería, y actualmente explota el abastecimiento al municipio de Guapimirim (estado de Río de Janeiro) a través de la empresa Fontes de Serra.

Otras actividades sinérgicas con el ciclo integral desarrolladas por el Grupo

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 Brasil:

- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: 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.

[GRI 2-6]

En España, tras la fusión por absorción en 2021 de nuestra antigua filial Canal de Comunicaciones Unidas, **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** se ocupa de la explotación de su propia red de telecomunicaciones con la que, además de apoyar a nuestras operaciones, prestamos servicio de **trunking** digital (**TETRA**) como **Medio Propio de la Comunidad de Madrid** a los servicios de emergencia que operan en nuestra región (bomberos, policías locales, vehículos sanitarios o agentes forestales, entre otros).

- **GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** en 2022, tras la fusión por absorción de nuestra antigua filial Hidráulica Santillana, **Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** asumió la explotación de las centrales hidroeléctricas que gestionaba dicha filial. Con dicha incorporación, la capacidad instalada para la producción de energía eléctrica en procesos sinérgicos con la gestión del agua que tiene la empresa matriz del Grupo ha crecido en 2023 hasta los 111,95 gigavatios, habiéndose generado a lo largo del ejercicio 226,04 millones de kilovatios hora, de los cuales 130,79 millones se autoconsumieron en las instalaciones de Canal y 95,25 millones se vendieron a la red eléctrica.

Empresas del Grupo con otras actividades

Además de las sociedades citadas, el Grupo Canal cuenta con otras tres sociedades que son, fundamentalmente, tenedoras de acciones.

- **Canal Extensia, S.A.U.**, constituida en 2001 y ubicada en España, es la tenedora de las acciones de todas las sociedades iberoamericanas del Grupo Canal. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en esta sociedad es del 100 %.

- **Soluciones Andinas de Aguas, S.R.L.**, ubicada en Uruguay, se constituyó en 2013 para ser la tenedora del 75 % de las acciones que posee el Grupo Canal en Emissão. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en esta sociedad es del 90,92 %.

- **AAA Ecuador Agacase, S.A.**, ubicada en Ecuador, es la tenedora del 70 % de las acciones de la sociedad Amagua. La participación de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en esta sociedad es del 82,02 %.

Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2023

Los principales cambios registrados en 2023 han sido los siguientes:

- El 31 de mayo concluyó el contrato de concesión y cesó sus actividades la empresa filial **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.**, denominada **ASAA**, que se había incorporado al Grupo Canal en 2013 y se ocupaba de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el distrito de Riohacha, capital del departamento de La Guajira (Colombia). Al no haber tenido actividad durante siete de los doce meses del año y estar inactiva al cierre del ejercicio, dicha empresa ha sido excluida del perímetro de este informe.

- En 2023 ha cesado sus actividades la empresa **GESTUS Gestión & Servicios, S.A.S.**, que prestaba servicios de asesoría y gestión comercial, de gestión de facturación y cobro, de actualización y montaje de bases de datos y soportes lógicos, de servicios de *contact human center*, entre otros, a diferentes empresas del Grupo Canal en Iberoamérica.

- En cuanto a la **Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.**, denominada **Triple A Barranquilla** y encargada de la gestión del ciclo integral del agua en Barranquilla y en 14 municipios más del departamento del Atlántico, el 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 Canal Extensia América** en dicha sociedad. Las acciones de CEAM constituían el 82 % de su capital social y fueron entregadas para su 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.

El 26 de diciembre de 2022, Canal de Isabel II, a través de nuestra filial Canal Extensia, presentó una **solicitud de arbitraje de inversiones** contra la República de Colombia ante el **Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI)**, perteneciente al Banco Mundial. En la solicitud de arbitraje se puso de manifiesto que las administraciones colombianas a través de varias actuaciones estatales, entre ellas la enajenación temprana de Triple A, **no han respetado lo establecido en el Acuerdo entre el Reino de España y Colombia** para la **Promoción y Protección Recíproca de Inversiones (APRI)**, firmado por las partes en el año 2005.

[GRI 2-2]
[GRI 2-6]
[GRI 205-3]

PLANTILLA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CANAL

Los datos de Canal de Isabel II incluyen nuestra delegación en Cáceres

Al concluir el ejercicio 2023, la plantilla agregada de todas las empresas del Grupo con actividad ascendía a **3.746 personas** en cinco países. De ellas, **3.492** trabajaban en España y **254** en Iberoamérica. La plantilla de la empresa matriz del Grupo (Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.) supone el **85,16 %** del total.

EMPRESAS ESPAÑOLAS	EMPLEADOS
Canal de Isabel II (Comunidad de Madrid y delegación en Cáceres)	3.190
Aguas de Alcalá UTE	79
Canal Gestión Lanzarote	221
Canal Extensia	2
TOTAL ESPAÑA	**3.492**

EMPRESAS AMERICANAS	EMPLEADOS
Canal Extensia América (Colombia)	14
Amerika TI (Colombia)	34
Amagua (Ecuador)	91
AAA Dominicana (Rep. Dominicana)	82
Emissão y Fontes da Serra (Brasil)	33
TOTAL IBEROAMÉRICA	**254**

PLANTILLA DEL GRUPO SEGÚN SUS FUNCIONES (personas)

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Personal directivo	135	17	17	**169**
Personal de apoyo a Dirección	364	1	11	**376**
Titulados superiores	336	4	50	**390**
Titulados medios	148	7	13	**168**
Mandos intermedios	172	6	6	**184**
Técnicos	293	19	30	**342**
Administrativos y auxiliares	633	47	82	**762**
Personal de oficio	1.109	201	45	**1.355**
TOTAL	**3.190**	**302**	**254**	**3.746**

[GRI 2-7]

PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD

[GRI 2-8]
[GRI 405-1]

	AÑO 2022			AÑO 2023		
	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA
Número total de trabajadores	3.052	304	310	3.190	302	254
Becarios y estudiantes en prácticas	14	4	7	19	1	2
Según tipo de jornada						
Jornada completa	2956	296	304	3.076	302	248
Jornada reducida	96	8	6	114	11	6
Según tipo de contrato						
Indefinido	2.358	256	305	2.642	256	250
Temporal	765	44	8	435	46	4
Según género						
Mujeres	948	52	137	1.013	51	103
Hombres	2.104	252	172	2.177	251	151
Discapacidad						
Trabajadores con algún grado discapacidad	74	3	2	86	2	2
Externos						
N° de trabajadores externos	4.395	166	388	5.062	177	282

PLANTILLA DEL GRUPO CANAL SEGÚN CONTRATO, SEXO Y EDAD

	AÑO 2022			AÑO 2023		
	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA
Desglose personal indefinido						
Género						
Hombres	1.811	218	187	1.801	215	150
Mujeres	744	42	118	841	41	100
Edad						
Menores de 30 años	121	2	75	148	1	70
De entre 30 y 50 años	1.446	137	206	1.567	124	164
Mayores de 50 años	988	129	25	927	131	16
Desglose personal temporal						
Género						
Hombres	293	34	6	280	37	1
Mujeres	204	10	2	155	9	3
Edad						
Menores de 30 años	177	9	1	130	8	0
De entre 30 y 50 años	276	28	5	265	26	3
Mayores de 50 años	44	7	2	40	8	0

REMUNERACIONES DEL GRUPO CANAL SEGÚN PAÍS, GÉNERO, CARGO Y ANTIGÜEDAD (EUROS)

[GRI 202-1]
[GRI 202-2]
[GRI 202-2]
[GRI 405-2]
[GRI 2-21]

La retribución fija de la persona mejor pagada de la organización (consejero delegado) era en 2023 equivalente a **4,7 veces** la de la persona con menor retribución en España y **54 veces** la de la persona con menor retribución del Grupo (en Brasil).

	ESPAÑA	BRASIL	COLOMBIA	ECUADOR	REPÚBLICA DOMINICANA
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	19.992	3.332	3.941	4.993	4.374
Salario anual mínimo interprofesional del país	15.120	2.932	2.975	4.993	4.374
Salario anual inicial / salario mínimo interprofesional (%)	132	114	132	100	100
Remuneración media ANUAL por sexo y categoría profesional					
Mujeres					
Directivas	79.561	7.090	35.950	38.254	56.768
Apoyo a Dirección	49.980		25.085	14.562	
Tituladas superiores	32.411	3.519	13.206	10.414	16.452
Tituladas medias	29.110	1.999		7.766	4.374
Mandos intermedios	26.930				8.942
Técnicas	27.381			15.089	
Administrativas y auxiliares	23.377	3.155	7.495	6.387	131.211
Personal de oficio	23.032				

	ESPAÑA	BRASIL	COLOMBIA	ECUADOR	REPÚBLICA DOMINICANA
Remuneración media ANUAL por sexo y categoría profesional					
Hombres					
Directivos	86.357	10.620	32.492	35.475	120.636
Apoyo a Dirección	51.284	4.693	13.036		
Titulados superiores	31.843	3.386	0.017	11.428	21.732
Titulados medios	29.099	3.448		6.657	26.242
Mandos intermedios	28.253	4.589			9.878
Técnicos	28.464	3.144	5.597	11.785	
Administrativos y auxiliares	23.300			6.244	48.111
Personal de oficio	24.149			7.605	131.654
Remuneración media ANUAL por edad					
Menores de 30 años	21.050	3.083	6.140	6.473	5.263
De entre 30 y 50 años	28.603	4.028	19.688	11.242	6.580
Mayores de 50 años	34.151	3.061	18.643	9.320	11.046

CONVENIOS COLECTIVOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Plantilla cubierta por convenio colectivo propio empresa	3.016	0	0	3.016
Plantilla cubierta por convenio colectivo sectorial	105	300	33	438
Otros convenios	34	2	0	36
Plantilla no cubierta por convenio	35		221	256
TOTAL	**3.190**	**302**	**254**	**3.746**
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales	693	105	0	798

ROTACIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CANAL POR EDAD Y SEXO

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Incorporaciones totales	**835**	**17**	**37**	**889**
Hombres	465	13	20	498
Mujeres	370	4	17	391
Menores de 30 años	267	5	14	286
Entre 30 y 50 años	503	12	19	534
Mayores de 50 años	65	-	0	65
Bajas totales	**704**	**27**	**34**	**765**
Hombres	402	18	21	441
Mujeres	302	9	13	324
Menores de 30 años	223	7	8	238
Entre 30 y 50 años	384	14	24	422
Mayores de 50 años	97	6	2	105
Bajas voluntarias	**50**	**12**	**19**	**81**
Hombres	30	8	10	48
Mujeres	20	4	9	33
Menores de 30 años	9	6	7	22
Entre 30 y 50 años	35	6	12	53
Mayores de 50 años	6			6

[GRI 2-30]
[GRI 401-1]
[GRI 3-3]

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN FUNCIONES Y SEXO

[GRI 3-3]
[GRI 404-1]

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Directivos				
Hombres	44		21	43
Mujeres	46	2	15	40
TOTAL	**44**	**2**	**17**	**42**
Apoyo a Dirección				
Hombres	38		31	38
Mujeres	42	-	134	45
TOTAL	**40**	**-**	**95**	**41**
Titulados superiores				
Hombres	36	2	30	35
Mujeres	43	2	107	48
TOTAL	**39**	**2**	**61**	**41**
Titulados medios				
Hombres	44		39	44
Mujeres	44	4	24	42
TOTAL	**44**	**4**	**35**	**43**

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Mandos intermedios				
Hombres	18	6		17
Mujeres	18			18
TOTAL	**18**	**6**		**17**
Técnicos				
Hombres	36		31	36
Mujeres	21		49	22
TOTAL	**31**		**33**	**31**
Administrativos y auxiliares				
Hombres	22	8	24	22
Mujeres	29	5	23	28
TOTAL	**27**	**6**	**23**	**26**
Personal de oficio				
Hombres	21	4	37	20
Mujeres	36			36
TOTAL	**21**	**4**	**37**	**21**

INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DEL GRUPO CANAL

	CANAL DE ISABEL II		PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA		RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes y enfermedades profesionales						
Trabajadores expuestos a riesgos laborales	2.082	975	154	103	251	51
Accidentes de trabajo in labore (excluido in itinere)	85	19	0	0	24	2
Accidentes con baja (excluido *in itinere*)	42	9	0	0	12	2
Duración media (días)	8	6	0	0	28	22
Jornadas perdidas	703	112	0	0	675	44
Índice de frecuencia de accidentes con baja	12	6	0	0	28	23
Índice de frecuencia de accidentes totales (excluido *in itinere*)	25	12	0	0	57	23
Índice de gravedad	0,21	0,07	0	0	1,60	0,51
Índice de incidencia de accidentes con baja	2.017,37	923,29	0	0	4.819,28	3.921,57
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Número de casos de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0

	CANAL DE ISABEL II		PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA		RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas trabajadas						
Horas trabajadas	3.368.028	1.550.545	219.960	154.440	421.607	85.778
Horas trabajadas por empleados con contrato indefinido	2.910.739	1.240.308	219.960	154.440	364.814	70.222
Horas trabajadas por empleados con contrato temporal	457.288	310.237			56.793	15.556
Absentismo						
Horas perdidas por absentismo de empleados indefinidos	195.711	104.604	1.584	2.824	74.629	16.689
Horas perdidas por absentismo de empleados temporales	175.327	89.854	1.584	2.824	69.963	13.819
Absentismo total	20.384	14.750			4.666	2.870
Absentismo de empleados con contrato indefinido	6	7	1	2	18	19
Absentismo de empleados con contrato temporal	6,02	7,24	0,72	1,83	19,18	19,68

[GRI 403-9]
[GRI 403-10]

3.4. DATOS OPERATIVOS DEL GRUPO CANAL

[GRI 303-4]

Los datos de Canal de Isabel II incluyen nuestra delegación en Cáceres

ABASTECIMIENTO

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Aportaciones naturales de los ríos				
Aportaciones naturales (hm^3 anuales)	555	-	-	**555**
Captaciones superficiales				
Número de embalses o captaciones superficiales del río o del mar	18	6	1	**25**
Capacidad de embalses y/o captaciones superficiales (hm^3)	965,40	1,89	37,84	**967,29**
Número de azudes	6	1	-	**7**
Captaciones subterráneas				
Número de captaciones de agua subterránea operativas	79	-	-	**79**
Capacidad de las captaciones de agua subterránea (hm^3)	93,00	-	-	**93,00**
Agua derivada para el consumo				
Agua derivada para el consumo (hm^3 anuales)	499,43	45,62	23,48	**568,53**

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Tratamiento				
Volumen que entra en ETAP (hm^3)	482	68	3,21	**552,93**
Volumen de agua tratada (hm^3)	482	30	3,15	**515,14**
Número de plantas de tratamiento de agua potable	15	5	1	**21**
Capacidad de tratamiento (hm^3/día)	4,60	0,09	0,009	**4,70**
Número de recloraminadoras o recloradoras	76	1	-	**78**
Distribución				
Kilómetros de redes de abastecimiento (incluye aducción)	18.371	2.034	984	**21.389**
Número de grandes depósitos reguladores	34	2	-	**36**
Capacidad de almacenamiento grandes depósitos (hm^3)	3,29	0,03	-	**3,32**
Número de depósitos menores	299	67	2	**368**
Capacidad de almacenamiento depósitos menores(hm^3)	0,55	0,11	1,5	**2,16**
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 IBEROAMÉRICA	GRUPO
Kilómetros de redes de alcantarillado	18.371	2.034	984	**21.389**
Número de EBAR	195	6	130	**331**
Número de laminadoras y tanques de tormenta gestionados	73	4	0	**77**
Capacidad de los tanques de tormenta gestionados (hm^3)	1,424	0,002	0	**1,425**
Aliviaderos en toda la red de alcantarillado	22	26	0	**48**

REUTILIZACIÓN

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Kilómetros de redes de reutilización	744	315	-	**1.059**
Número de plantas de agua regenerada en servicio	33	5	21	**59**
Número de depósitos de reutilización en servicio	64	4	-	**68**
Volumen de agua reutilizada (hm^3)	16	2	5	**24**
Total superficie regada (ha)	1.876	347	-	**2.223**
Agua regenerada vertida a cauce (hm^3)	92	1	-	**93**

DEPURACIÓN

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Número de plantas depuradoras	158	8	114	**280**
Volumen total depurado en EDAR (hm^3)	487,69	4,38	13,45	**505,51**
Volumen depurado respecto al volumen derivado para consumo (%)	98	15	68	**92**
Caudal de diseño (hm^3/día)	2,19	0,02	0,06	**2,27**

EFICIENCIA EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Agua medida en usuarios finales (%)	87	57	92	**386**
Estimación de las pérdidas reales en las redes (%)	4	42	8	**7**
Pérdidas ocultas red de distribución (%)	3	10	8	**4**
Porcentaje de autoconsumos	0,92	0,40	0,61	**0,87**

[GRI 303-4]

ROTURAS EN LA RED DE ABASTECIMIENTO

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Índice de roturas por cada 1.000 km	97,98	3.735,95	755,83	**472,17**
Índice de roturas por cada 1.000 acometidas	7,72	25,43	39,43	**12,01**

CONSUMO Y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Consumo eléctrico total (kWh)	**552.492.449**	**99.694.181**	**12.152.545**	**664.339.172**
Abastecimiento	249.676.166	93.759.003	1.066.037	344.501.206
Saneamiento (incluye reutilización y secado de lodos)	287.569.636	5.844.472	10.671.383	304.085.491
Otras áreas	15.246.646	90.704	415.125	15.752.475
Consumo por m^3 de agua gestionada	0,505	1,917	0,908	0,559
Producción de electricidad total (kWh)	**226.131.880**			**226.131.880**
Autoconsumo	130.883.126			130.883.126
Venta a la red eléctrica	95.248.754			95.248.754

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Consumo de combustibles en calefacción: edificios e instalaciones				
Gas natural en calderas de edificios (m^3)	56.700			**56.700**
Gasóleo en calderas de edificios (litros)	88.500			**88.500**
Consumo de combustibles en procesos				
Gasóleo grupos electrógenos (litros)	11.289			**11.289**
Gas natural en cogeneración (MWh PCS)	161.209			**161.209**
Consumo de combustibles en automoción				
Consumo de gasóleo en vehículos y máquinas (litros)	541.584	52.128	74.163	**667.876**
Consumo de gasolina en vehículos (litros)	158.359	11.210	57.206	**226.775**
Consumo de gases licuados del petróleo en vehículos (litros)	26.441	6.151		**32.592**
Consumo de gas natural comprimido en vehículos (kg)	2.002			**2.002**

[GRI 302-1]
[GRI 302-1]
[GRI 301-1]

CONSUMO DE REACTIVOS (toneladas)

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Reactivos abastecimiento de agua potable	30.880	1.889		32.769
Reactivos depuración aguas residuales	31.792	953	125	32.870
TOTAL	**62.673**	**2.842**	**125**	**65.639**

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (toneladas)

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Lodos EDAR y fangos ETAP (no peligrosos)	460.941	8.571	308	469.820
Otros residuos no peligrosos	38.363	1.793	280	40.436
Residuos peligrosos	493	3	8	503
TOTAL	**499.797**	**10.367**	**596**	**510.760**

CONSUMO DE PAPEL (kilogramos)

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Consumo interno de papel	**13.662**	**1.962**	**2.926**	**18.550**
Actividades administrativas y de gestión	**12.135**	**1.932**	**1.907**	**15.974**
Papel blanco (fibra virgen)	5.024		1907	6.931
Papel reciclado	7.111	1.932		9.043
Actividades comerciales y otros	**1.527**	**30**	**1.019**	**2.576**
Sobres	5	30	127	162
Papel blanco (fibra virgen)	1.133		892	2.025
Papel reciclado	389			389
Consumo externo de papel	**67.684**	**2.418**	**4**	**70.106**
Sobres	36.462	1.717	1	38.180
Papel blanco	31.222	701	3	31.926

[GRI 306-3]
[GRI 301-1]
[GRI 301-2]

GASTO E INVERSIÓN EN RSC (euros)

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Clientes	3.435.079	169.283	931.466	**4.535.828**
Empleados	801.345	25.981	1.077.433	**1.904.760**
Cultura/sociedad	3.463.250		47.761	**3.511.011**
Medio ambiente	33.078.524		18.279	**33.096.803**
I+D+i	45.796.889		19.873	**45.816.762**
Mantenimiento de infraestructuras sociales	8.317.722			**8.317.722**
TOTAL GASTOS EN RSC	**98.356.058**	**195.264**	**2.094.813**	**100.693.897**

RECLAMACIONES DE FACTURAS

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Número de facturas emitidas	9.645.139	799.115	860.073	**11.304.327**
Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre facturas emitidas	0,29	0,22	0,09	**0,27**
Porcentaje de reclamaciones favorables al cliente	64	68	70	**64**

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS

	CANAL DE ISABEL II	RESTO PARTICIPADAS ESPAÑA	PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA	GRUPO
Quejas recibidas	12.242	236	23.081	**35.559**
Quejas resueltas				
Accesibilidad y usabilidad (o. virtual)	208			**208**
Información	296	7		**303**
Atención al cliente/ciudadano	61	19	11	**91**
Procedimientos administrativos	5.240			**5.240**
Disconformidad económica	503	13		**516**
Servicio prestado	3.815	127	4.239	**8.181**
Calidad del agua	399	2	130	**531**
Medioambiental, seguridad y salud y otras	2	23	2.573	**2.598**
Anuladas	1.890			**1.890**
Trasladadas a Defensor del Cliente		2		**2**

3.5. RESULTADOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO EN 2023

INGRESOS ORDINARIOS

945,52

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 0,23 % respecto a 2022 (947,73 M€)

EBITDA

300,58

MILLONES DE EUROS

Descenso de un 2,23 % respecto a 2022 (307,44 M€)

RESULTADO NETO

131,19

MILLONES DE EUROS

Incremento de un 9,12 % respecto a 2022 (120,22 M€)



PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DEL GRUPO EN 2023

En 2023 el euro se ha devaluado, en tipo de cambio medio, respecto a las monedas extranjeras con las que opera el Grupo, salvo en los casos del peso uruguayo y el peso brasileño, que han incrementado ligeramente su valor. Esto implica un **incremento 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 **han disminuido muy ligeramente, un 0,2 %** con respecto al ejercicio 2022, y se han incrementado por lo que respecta a 2021. Asimismo, han disminuido un poco los ingresos de la sociedad dominante, por el impacto de la climatología sobre el consumo. Además, es importante recordar que las **tarifas en 2023 se han mantenido sin subidas** por décimo año consecutivo.

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]

Los **ingresos aportados por la sociedad dominante**, un **93,2 % de los ingresos consolidados**, han disminuido ligeramente con respecto al ejercicio anterior. Las aportaciones naturales de los ríos a los embalses, que tienen una relación inversa sobre la demanda, pese a mantenerse por debajo del promedio de los últimos años, se han incrementado un 16 % con respecto al año 2022. Como consecuencia, **ha disminuido un 0,8 % el volumen de agua facturada**, y lo ha hecho en mayor medida en los bloques con una tarifa superior, disminuyendo la tarifa media por metro cúbico consumido.

Es importante destacar la recuperación del consumo comercial e industrial, que se ha incrementado un 1,7 % con respecto a 2022 y un 10 % con respecto a 2021, si bien todavía se encuentra por debajo de los niveles de 2019, año anterior a la pandemia de la COVID-19

Un aspecto relevante a tener en cuenta en relación con los ingresos es que la sociedad dominante ha destinado en 2023 un total de **3,4 millones de euros** a la aplicación de **bonificaciones sociales** en sus tarifas (3,5 millones de euros en 2022).

Los ingresos de **Canal Gestión Lanzarote**, un **3,8 % de los ingresos consolidados**, continúan su tendencia mostrada en 2022, con un incremento del volumen de agua facturado (+3,2 % en metros cúbicos), gracias al mayor consumo turístico/industrial, que además es el bloque que tiene una tarifa media superior (+6,3% incremento en euros).

Por otro lado, los ingresos de **Amagua**, un **2,7 % de los ingresos consolidados**, también aumentan respecto a 2022, por dos efectos positivos: la **revalorización del dólar estadounidense frente al euro** y el **incremento de los ingresos por prestación de servicios** (agua potable y alcantarillado).

Los **gastos de explotación consolidados** situados **por encima del EBITDA** han disminuido muy poco respecto a 2022, solo un 0,2 %, gracias fundamentalmente a la reducción de los precios de la energía eléctrica, que en 2022 habían alcanzado sus máximos históricos. Este hecho se ha visto prácticamente compensado con el incremento del precio en reactivos y materiales, el aumento de los costes de personal propio y subcontratado, por revisiones salariales de los distintos convenios y la adecuación a nuevas normativas cada vez más exigentes y la implantación de nuevas actividades y otras mejoras en la calidad de los procesos, en el marco del Plan Estratégico 2018-2030. También han contribuido a la compensación de la reducción de precios de energía eléctrica los mayores costes por cuota suplementaria en la sociedad dominante, reclasificados de gastos financieros a servicios exteriores para 2022 y 2023.

Asimismo, se debe tener en cuenta que las tarifas aplicadas por Canal de Isabel II y Canal Gestión Lanzarote no han sido incrementadas en 2023, mientras que las compañías del sector 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.

Por último, en la sociedad del Grupo **Emissão**, pese a no haber tenido prácticamente actividad en 2022 y 2023, se han registrado en el ejercicio gastos significativos asociados a las indemnizaciones por reestructuración del personal propio, pasivos fiscales, obligaciones **con proveedores y deterioros de cuentas a cobrar**.

MAGNITUDES ECONÓMICAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CANAL (MILLONES DE EUROS)

Cifras del negocio (millones de euros)	**2021**	**2022***	**2023**
Ingresos ordinarios	915,02	947,73	945,52
EBITDA	353,89	307,44	300,58
Amortización	-129,6	-131,83	-134,09
Resultado de explotación	177,53	131,28	137,05
Resultado financiero	-17,12	-8,07	-1.90
Resultado neto consolidado	154,64	120,22	131,19
Otros indicadores financieros	**2021**	**2022**	**2023**
EBITDA/Cifra de negocios	36,68%	32,44%	31,79%
Periodo medio de cobro Canal de Isabel II (días)	48,59	46,82	49,15
Periodo medio de pago Canal de Isabel II (días)	25,49	23,79	24,4

(*) Información reexpresada. Además reclasificación gastos por cuota suplementaria y por el tratamiento homogéneo de la actualización financiera de la Provisión por actuaciones sobre la infraestructura. (ver en Nota 2f de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.

Como consecuencia, el **EBITDA consolidado disminuye en 6,87 millones de euros** con respecto a 2022, pasando la rentabilidad operativa en términos porcentuales de un 32,44 % en 2022 a un 31,79 % en 2023. El **resultado de explotación consolidado**, sin embargo, es **superior en 4,07 millones de euros**, al incluir 2023 beneficios asociados a la venta de inversiones inmobiliarias de la sociedad dominante por importe de 11,9 millones de euros, frente a los 3,3 millones de 2022.

En cuanto al **resultado financiero**, **mejora** con respecto al ejercicio anterior en **7,89 millones de euros**, gracias al mayor rendimiento financiero obtenido de los depósitos bancarios y de los préstamos otorgados a otras sociedades del Grupo vinculados al Euribor en la sociedad dominante. Los resultados financieros negativos de **Canal Gestión Lanzarote** (efecto contrario al de la sociedad dominante) y **Emissão** han mitigado en parte el efecto producido en la sociedad dominante.

A cierre de 2023, y en consecuencia con las variaciones explicadas anteriormente, el Grupo Canal ha registrado un **gasto por Impuesto de Sociedades un 0,88 millones de euros superior al de 2022**.

El **resultado neto se incrementa en 10,97 millones de euros** con respecto a 2022 por las razones anteriormente comentadas.

La aportación de Canal supone un 93,2 % sobre el total **de los ingresos consolidados**, un **102,4 % sobre el EBITDA** y un 1**20,4 % sobre el resultado**, teniendo un mayor peso en el resultado consolidado que en 2022, por el mejor resultado consolidado de la sociedad dominante.

La absorción por parte de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. de las sociedades del Grupo Canal que operaban en la Comunidad de Madrid **prácticamente ha reducido la actividad de las participadas españolas** a la actividad de **Canal Gestión Lanzarote**. Su aportación al resultado consolidado es negativa por importe significativo en 2023 y 2022, como consecuencia de la importante repercusión del coste de la energía eléctrica sobre el negocio de dicha empresa. La mejora del sector turístico en las islas de Lanzarote y La Graciosa ha suavizado que la aportación al resultado consolidado tenga un impacto negativo aún mayor.

Por último, el **Grupo Canal Extensia** aporta también **pérdidas al resultado**, afectado por la disminución de su actividad en los últimos ejercicios. La aportación es más negativa que en el ejercicio anterior, por la activación de bases imponibles negativas en el Impuesto de Sociedades en Emissão.

INFORMACIÓN ECONÓMICA SEGMENTADA DEL GRUPO (millones de euros)

	2022		
	CANAL DE ISABEL II	PARTICIPADAS ESPAÑA	GRUPO CANAL EXTENSIA PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA
Ingresos ordinarios	886,37	33,24	28,11
EBITDA	313,08	-7,49	1,86
Resultado consolidado	**127,39**	**-12,73**	**5,56**

	2023		
	CANAL DE ISABEL II	PARTICIPADAS ESPAÑA	GRUPO CANAL EXTENSIA PARTICIPADAS IBEROAMÉRICA
Ingresos ordinarios	881,47	35,47	28,59
EBITDA	307,87	-1,16	-6,13
Resultado consolidado	**158,02**	**-13,52**	**-13,31**

DEUDA FINANCIERA NETA DEL GRUPO

	2021	2022	2023
Deuda financiera neta (millones de euros)	188,00	115,77	236,31
Deuda financiera neta/EBITDA	0,53	0,39	0,79

En el análisis de la deuda financiera neta se debe tener en cuenta que un 99,9 % de la misma corresponde al **endeudamiento de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.** (la sociedad dominante), que era en 2022 de un 99,8 %. **Además de la emisión de bonos por 500 millones de euros**, la deuda promedio de la sociedad dominante con entidades financieras a través de la **deuda espejo con el ente público Canal de Isabel II** ha sido de **190 millones de euros**, un **7% inferior a la de 2022** (204 millones de euros).

Durante el ejercicio 2023 se ha continuado reduciendo el endeudamiento financiero de acuerdo con sus vencimientos, pasándose de una deuda financiera de **697 millones** de euros en 2022 a **682 millones a cierre de 2023**.

En cuanto a la tesorería, la alta capacidad de generación de caja del Grupo Canal, así como la replanificación de algunos proyectos de inversión previstos en el Plan Estratégico 2018-2030, ha permitido en 2023 hacer frente a todos nuestros compromisos y repartir **dividendos** por importe de **81,7 millones de euros**, finalizando el ejercicio con un saldo en balance, teniendo en cuenta el efectivo y las inversiones financieras en depósitos a corto plazo, de **445,9 millones** de euros, con una **deuda financiera neta de 236,3 millones** de euros.

Riesgos financieros

La actividad de nuestro grupo empresarial 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 2023, lo que **reduce a cero la exposición de la sociedad** al riesgo por variación de tipos de interés.

- **Riesgo de liquidez.** Nuestro Grupo tiene una **actividad estable** y un **endeudamiento moderado;** esto permite tener una posición financiera sólida y reducir el endeudamiento financiero anualmente. Con el objetivo de controlar el riesgo de liquidez, el Grupo Canal 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 102 millones de euros con vencimiento en diciembre de 2023, de las que no ha sido necesario disponer de ningún importe a cierre del ejercicio. Al cierre de 2023 el Grupo Canal tenía **efectivo por importe de 445,2 millones** de euros.

El Grupo Canal de Isabel II cuenta, a fecha cierre de 2023, con calificación de las agencias de *rating* **Fitch** (**BBB+**, con perspectiva estable) y **Moody's** (**Baa1**, con perspectiva estable).

Por otro lado, durante los últimos ejercicios las sociedades iberoamericanas del Grupo han tenido dificultades para renovar su endeudamiento financiero con entidades de crédito, así como de cobrabilidad, generándose tensiones de liquidez en algunas de ellas. 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 desde el año 2015.





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. No obstante, dada la situación económica de algunas regiones en las que opera el Grupo, y que la actividad principal de las compañías es 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.

Adicionalmente, aquellas sociedades del Grupo que tenían una elevada concentración de clientes, y por lo tanto una mayor exposición al riesgo de crédito, como son AAA Dominicana, Emissão y Canal Extensia América (sucursal de Panamá), han reducido de forma significativa o incluso cesado su actividad, disminuyendo la exposición del Grupo a esta tipología de riesgo.

- **Riesgo de tipo de cambio.** Nuestro Grupo empresarial 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 que lo integran, 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.

Sin embargo, el cambio en la política de endeudamiento de las empresas del Grupo comentado anteriormente, incrementando la financiación entre ellas, sí ha supuesto un incremento en la exposición al riesgo de tipo de cambio. Desde un punto de vista individual, 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.

Información fiscal del Grupo

A continuación, se muestra la información fiscal, tanto de pagos de Impuesto de Sociedades como de retenciones, a nivel de sociedad dominante y de Grupo:

INFORMACIÓN FISCAL CONSOLIDADA

Impuesto de Sociedades (miles de euros)	2021	2022	2023
Total pagos fraccionados y retenciones Grupo Canal de Isabel II	7.370	5.987	6.793
Total pagos asociados a Canal de Isabel II, S.A., M.P.	7.341	4.867	3.108
Cuota final del impuesto declarado Grupo Canal de Isabel II	1.399	3.099	N.D.
Cuota final Canal de Isabel II, S.A., M.P.	306	2.366.	N.D.

IMPUESTO DE SOCIEDADES PAGOS ASOCIADOS AL GRUPO CANAL DE ISABEL II (miles de euros anuales)

Países	2022	2023
Colombia	84	66
Brasil	0	0
República Dominicana	22	75
Ecuador	490	507

INFORMACIÓN FISCAL (MILES DE EUROS ANUALES)

		2022	2023
España	Beneficio obtenido	104.365,05	105.559,66
	Subvenciones públicas recibidas	4.421,96	4.585,17
Colombia	Beneficio obtenido	-10.885,02	-8.847,99
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
Brasil	Beneficio obtenido	-9.717,45	-806,99*
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
República Dominicana	Beneficio obtenido	-5.474,41	-1.808,86
	Subvenciones públicas recibidas	0	0
Ecuador	Beneficio obtenido	3.243,39	3.078,93
	Subvenciones públicas recibidas	0	0

*Información reexpresada

Otra información financiera

- **Acciones propias.** Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, 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.

[GRI 207-4]
[GRI 201-4]

INVERSIONES DEL GRUPO CANAL EN 2023

Los flujos de efectivo generados en las actividades de explotación han sido destinados en gran parte a atender el **volumen de inversión** ejecutado durante 2023, que asciende a **354,8 millones de euros** en obras y proyectos (frente a los 187 millones en 2022).

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 173,4 millones de euros (87,6 millones de euros en 2022). 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 CO_2.

Inversiones en Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

La **sociedad dominante ha realizado inversiones por importe de 348,8 millones de euros**, lo que supone un 98,8 % sobre el total de inversiones del Grupo (frente a los 184,6 millones en 2022). Se puede observar una aceleración en el volumen inversor, que se estima será superior en los próximos ejercicios para poder alcanzar los objetivos estratégicos de Canal de Isabel II.

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 empresa como mayor valor del inmovilizado. La sociedad dominante ha realizado inversiones de esta tipología por importe de **173,4 millones de euros** (87,6 millones de euros en 2022).

Adicionalmente, Canal de Isabel II 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 2023 se han realizado obras de esta tipología por importe de **54,8 millones de euros** (27,9 millones en 2022).

Las **inversiones más importantes** llevadas a cabo responden a los objetivos ya mencionados de garantizar un **nivel satisfactorio de funcionamiento de la explotación**, manteniendo los niveles de **eficiencia productiva y competitividad,** a la **expansión de la automatización y telecontrol** de sus instalaciones, 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 muestra cuál ha sido el volumen de inversión por cada una de las distintas categorías:

INVERSIÓN POR CATEGORÍAS (millones de euros)

	2021	2022	2023
Garantía de suministro	50,23	87,47	169,43
Garantía de calidad	10,80	6,49	9,24
Compromiso medioambiental	53,75	54,51	83,98
Innovación tecnológica	18,44	18,72	24,85
Adecuación de los servicios generales de Canal de Isabel II	5,23	7,30	10,34
Otras inversiones	4,05	10,09	8,45
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad Canal	-	-	42,51
TOTAL	**142,50**	**184,57**	**348,81**
Obras en red de distribución y alcantarillado titularidad de terceros	17,86	27,89	45,47
Revisión de precios R.D. 3/2022 titularidad de terceros	-	-	9,29
TOTAL INVERSIONES Y OBRAS TITULARIDAD DE TERCEROS	**160,36**	**212,46**	**403,57**

[GRI 3-3]
[GRI 201-1]
[GRI 203-1]

El **volumen de inversión** de nuestra empresa **en 2023 se ha incrementado un 90 %** con respecto a 2022 y se prevé que continué creciendo de forma significativa, estimándose una inversión cercana a los 2.000 millones de euros en los próximos cinco años.

El **Plan Estratégico 2018-2030** requiere un **importante esfuerzo inversor** y es por ello por lo que se están licitando contratos de elevados importes cuyos plazos de adjudicación son largos. La puesta en marcha del ambicioso plan de inversión de Canal se vio afectada por la nueva Ley de Contratación pública, que comenzó a aplicar en 2018 y supuso un incremento de los plazos medios de adjudicación de contratos, así como por la pandemia de la COVID-19, que impactó tanto en la ejecución de las obras como en la adjudicación de las licitaciones, no permitiendo alcanzar el volumen de inversión esperado en los años 2020 y 2021. Desde finales del año 2021, Canal está reforzando y revisando sus procesos de contratación para, además de adecuarse a las nuevas exigencias, ser lo más eficiente posible, reduciéndose los plazos medios de contratación.

Entre las **actuaciones del Plan Estratégico 2018-2030** de Canal 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-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 2023 encaminadas a **garantizar el suministro**, destacan las inversiones destinadas a la **renovación de las redes** de distribución y el **despliegue de la telelectura**. 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**».

Adicionalmente, el ***Real Decreto 3/2022***[34] permite **revisar de forma extraordinaria los precios de los contratos** de obras del sector público que cumplan determinadas condiciones. Este hecho ha supuesto un mayor coste de las inversiones realizadas desde 2021 asociadas a varios contratos y, por lo tanto, un importe superior de la inversión del año.

Inversiones finalizadas

Entre las altas más significativas de la inversión registrada a diciembre de 2023 destacan:

- Los trabajos del **Plan Red** para la renovación de redes en las conducciones de diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, sustituyendo materiales obsoletos por otros más avanzados tecnológicamente, para garantizar la calidad e incrementar la eficiencia de la red de distribución; así como con la instalación de aparatos de medida y acometidas del Plan para implantar e integrar los contadores de agua de la Comunidad de Madrid en el sistema de telelectura.

- En **aducción**, las rehabilitaciones de la **Arteria de San Fernando** en cruce con la autopista M-40 y de la rama izquierda de la **Arteria Principal del Este** en galería a su paso bajo la autopista A-2, así como la mejora en las instalaciones de la **ETAP de Santillana**.

- En **distribución de agua potable**, la adecuación de la cubierta del **Segundo Depósito de Getafe** para su impermeabilización y próxima instalación de placas fotovoltaicas en la superficie, y la construcción de **depósitos de regulación** en los municipios de **Redueña y Torrelaguna** con las conducciones necesarias para aumentar la garantía de suministro.

- En las **redes del alcantarillado**, la construcción de una **EBAR en Redueña** e impulsión a la **EDAR de Venturada**, así como las derivadas del Plan Sanea para mejorar la eficiencia de la red de alcantarillado en la Comunidad de Madrid con la renovación de las redes de alcantarillado municipales.

- En **depuración de aguas residuales**, la adecuación de la **EDAR Arroyo de la Vega** al Plan Nacional de Calidad de las Aguas, el tratamiento biológico en **EDAR La Poveda**, las obras de mejora en las **EDAR de Morata de Tajuña**, **Tres Cantos**, **Alcalá Este** y **Casaquemada**, así como la construcción de un nuevo Centro de Trabajo en la **EDAR El Endrinal** de Collado Villalba.

- En relación con el **agua regenerada para reutilización** destacan el suministro de agua de riego reutilizable en Algete proveniente del terciario de la **EDAR de Algete Oeste** y en la red de reutilización de **Torrejón de Ardoz**.

34. *Real Decreto-ley 3/2022, de 1 de marzo, de medidas para la mejora de la sostenibilidad del transporte de mercancías por carretera y del funcionamiento de la cadena logística, y por el que se transpone la Directiva (UE) 2020/1057, de 15 de julio de 2020, por la que se fijan normas específicas con respecto a la Directiva 96/71/CE y la Directiva 2014/67/UE para el desplazamiento de los conductores en el sector del transporte por carretera, y de medidas excepcionales en materia de revisión de precios en los contratos públicos de obras.*

- Dentro del **plan para la automatización**, hay que destacar la instalación de nuevas estaciones base TETRA para reforzar la **red de telecomunicaciones**, mejorar la cobertura y la calidad final del servicio prestado, así como de equipos de medida en continuo basados en sensores inteligentes para el control de la calidad del agua en la red de distribución.

- En el marco del **Plan Solar** para la puesta en marcha de nuevas instalaciones fotovoltaicas en infraestructuras de la compañía, se han instalado en el depósito inferior de la central hidroeléctrica de **Torrelaguna** paneles fotovoltaicos flotantes para la producción de energía eléctrica con conexión a las instalaciones existentes en la central.

Inversiones en curso

Las actuaciones más relevantes que se encontraban en ejecución a finales de 2023 son:

- Las obras de adecuación al Plan Nacional de Calidad de las Aguas (PNCA) de la EDAR de El Plantío.
- Las mejoras en la EDAR Sur.
- La adecuación de alivios de la EDAR de Arroyo Culebro Cuenca Baja.
- Las obras de mejora del Sistema Santillana en Manzanares el Real.
- Las actuaciones en las redes de saneamiento asociadas al **Plan Sanea**.
- Las actuaciones de renovación de red de abastecimiento asociadas al **Plan Red**.
- Las obras de mejora en la ETAP de Torrelaguna.
- El tratamiento de afino en la ETAP de Griñón.
- Las nuevas instalaciones de energía fotovoltaica asociadas al desarrollo del **Plan Solar**.

Inversiones en el resto de las sociedades del Grupo

El volumen inversor del resto de sociedades, debido a su tamaño y modelo de negocio, **no es significativo**.

Sin embargo, es importante destacar que en 2023 **Amagua** ha llevado a cabo inversiones en Ecuador por importe de **1,1 millones de euros** (1,4 millones de euros en 2022), como por ejemplo la Estación de Bombeo de Agua Potable para el Sector Sur, tuberías de agua potable y lluvias o bombas y equipos para tratamiento.

Adicionalmente, **Canal Gestión Lanzarote** ha realizado inversiones por importe de **4 millones de euros** (0,7 millones de euros en 2021), un 1,1 % sobre el total de las inversiones del Grupo.

Inversiones en 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 por la sociedad dominante en 2023 ha sido de **48,96 millones de euros**, un **5,2 % de su cifra de negocios**. La inversión en I+D+i incrementa significativamente debido principalmente a la implantación de la telelectura y automatización de la infraestructura de la compañía.

La información sobre las actividades en I+D+i realizadas por la Sociedad durante el ejercicio se amplía en el apartado 2.9. de ese Informe («Liderar la innovación y el desarrollo. En la vanguardia de nuestro sector»).



3.6. TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA



CONTEXTO REGULATORIO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. está sujeta al **Reglamento (UE) 2020/852 de la Taxonomía de la UE**[35], lo que implica una serie de **obligaciones de divulgación** de información relacionada con **actividades «medioambientalmente sostenibles»**. A partir del ejercicio fiscal 2021, Canal ha venido reportando información conforme a esta normativa, la cual ha ido ampliando su alcance con la **publicación de varios Reglamentos Delegados**[36], incluidos el Reglamento Delegado de **Clima**, el Reglamento Delegado de **Divulgación** y el Reglamento Delegado **Ambiental**.

Este último Reglamento, aprobado por la Comisión Europea en 2023, introduce nuevas actividades con sus correspondientes criterios técnicos de **contribución a los objetivos ambientales**[37], ampliando así el alcance más allá de la mitigación y adaptación al cambio climático. Además, este Reglamento Delegado se complementa con siete anexos que establecen criterios técnicos de selección para sectores y actividades específicas.

La Taxonomía es una normativa que continúa en desarrollo, lo que provoca que las compañías debamos tomar decisiones de interpretación y realizar un ejercicio de análisis continuo para garantizar que la información aportada responde de forma adecuada a los requisitos establecidos acorde a la información que se va teniendo disponible.

En el ejercicio 2021 desde Canal divulgamos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el marco regulatorio vigente, el porcentaje de actividades elegibles **sobre ingresos, inversiones en activos fijos** (CapEx[38]) y gastos operativos (OpEx[39]) vinculados a actividades contempladas por la Taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático. En el año 2022, el segundo año de aplicación de la Taxonomía Europea, las entidades no financieras debíamos reportar la proporción de actividades alineadas sobre los mismos tres indicadores clave financieros, además de la información relevante relacionada con nuestra política contable, el cumplimiento del Reglamento de Taxonomía y la información contextual con relación a dichos indicadores.

35. Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

36. La Taxonomía de la UE se estructura a través del Reglamento (UE) 2020/852 y se ve complementada por tres actos delegados: el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 (RD de Clima) y el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 (RD Ambiental), que establecen los criterios técnicos de selección para determinar la conformidad con la Taxonomía, y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (RD de Divulgación), en el que se especifican el contenido, la presentación y la metodología para la divulgación de información que las empresas deben realizar respecto a las actividades económicas sostenibles.

37. El uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación, y conservación y protección de la biodiversidad y los ecosistemas.

38. El CapEx (Capital Expenditures) o gastos en capital son las inversiones que una empresa hace para comprar, mantener o mejorar sus activos fijos, como, por ejemplo, las plantas de producción, la maquinaria o los vehículos.

39. El OpEx (Operational Expenditures) o gastos de operación es la suma de todos los gastos que una empresa realiza para llevar a cabo su actividad, como, por ejemplo, pagar las nóminas, adquirir materias primas o pagar la energía.

[GRI 201-1]
[GRI 203-2]

ALCANCE Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL

El alcance para la aplicación del Reglamento de Taxonomía Europea comprende la actividad de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y todas las sociedades filiales que conforman el Grupo Canal (sociedades consolidadas por integración global).

ELEGIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL CON TAXONOMÍA

Dentro de este perímetro, Canal ha realizado un análisis de su información contable para determinar cuáles de sus actividades están asociadas a las actividades descritas en la Taxonomía, identificando aquellas elegibles en el marco del objetivo de mitigación del cambio climático, así como el objetivo de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos. A pesar de haber llevado a cabo un análisis de riesgos climáticos físicos, Canal no cuenta con medidas de adaptación al cambio climático que puedan contabilizarse como elegibles.

Este análisis está fundamentado por el grado de entendimiento actual de las descripciones y criterios técnicos recogidos en la Taxonomía, que, tal y como se explicará más adelante, en algunos casos ha supuesto actualizaciones de los criterios de evaluación utilizados en el ejercicio 2022. Si bien la metodología de cálculo se ha mantenido respecto al año pasado, a continuación, se presentan las actividades económicas que han sido consideradas **elegibles** de acuerdo con la Taxonomía para las actividades de Canal en 2023.



TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD TAXONÓMICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CANAL	OBJETIVO TAXONÓMICO
Gestión de sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua	5.1. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua	Esta actividad comprende la parte de abastecimiento del ciclo integral del agua que incluye la captación, tratamiento y distribución de agua potable.	✓ Mitigación del cambio climático
	5.2. Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	Esta actividad en Canal incluye todas las tareas para la renovación y mejora del sistema de saneamiento.	✓ Mitigación del cambio climático
	2.1. Abastecimiento de agua	Contempla la construcción, ampliación, explotación y renovación de los sistemas de recogida, tratamiento y suministro de agua destinados al consumo humano sobre la base de la extracción de recursos naturales de agua de fuentes superficiales o subterráneas.	✓ Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
Gestión de infraestructuras de aguas residuales urbanas	5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	Esta actividad comprende la parte de saneamiento del ciclo integral del agua que incluye la depuración y el alcantarillado del agua residual.	✓ Mitigación del cambio climático
	5.4. Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	Se refiere a las actividades que la empresa lleva a cabo para la renovación y la mejora de las plantas de tratamiento de aguas residuales.	✓ Mitigación del cambio climático
	2.2. Tratamiento de aguas residuales urbanas	Construcción, ampliación, actualización, explotación y renovación de infraestructuras de aguas residuales urbanas: plantas de tratamiento, redes de alcantarillado, estructuras de gestión de aguas pluviales, conexiones con la infraestructura de aguas residuales, instalaciones descentralizadas de tratamiento de aguas residuales, como sistemas individuales y otros sistemas adecuados, así como estructuras de vertido de efluentes tratados. La actividad incluye tratamientos innovadores y avanzados, incluida la eliminación de microcontaminantes.	✓ Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos
Generación de energía renovable	4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	Comprende la producción de energía renovable a partir de fuente solar.	✓ Mitigación del cambio climático
	4.5. Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	Se refiere a la actividad de generación de energía a través de las minicentrales hidroeléctricas.	✓ Mitigación del cambio climático
	4.30. Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles	Canal cuenta con dos plantas de cogeneración a partir de gas natural con una potencia instalada de 44,70 MW. Se trata de la EDAR Sur y UTL Loeches.	✓ Mitigación del cambio climático



Esta ha sido la proporción de **actividades económicas elegibles** según la Taxonomía en 2023:

- **Cifra de negocios: 98,39 %** elegible
- **OpEx: 92,50 %** elegible
- **CapEx: 97,86 %** elegible

Si comparamos con las cifras de 2022, la cifra de negocios se ha incrementado significativamente, ya que el año pasado se situaba en un 96,17 %. En cuanto al OpEx, se ha producido un ligero descenso desde el 92,22 % en 2022. Por último, respecto al CapEx, este ha sufrido un pequeño incremento comparado con el 97 % elegible de 2022.

En línea con lo anterior, si bien la generación de energía renovable contribuye directamente al objetivo medioambiental de mitigar el cambio climático, en el caso del secado de lodos, al consumir gas en su actividad, no se puede considerar una actividad elegible para el objetivo de mitigación del cambio climático. Bien es cierto que esta actividad, además de generar energía eléctrica, contribuye a fomentar la economía circular al reutilizar los residuos de su principal actividad productiva (los lodos generados en la actividad de depuración) para generar abono.

Además de las actividades económicas anteriormente mencionadas, que se encuentran directamente vinculadas a objetivos medioambientales, la sociedad dominante ha realizado inversiones 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, que, si bien no están considerados en la Taxonomía de la Unión Europea, contribuyen a disminuir el impacto de la actividad de Canal en la huella de carbono.

ALINEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CANAL A LA TAXONOMÍA

Con respecto al alineamiento, Canal ha evaluado todas sus actividades tanto desde la perspectiva de la mitigación como de la adaptación. En este sentido, aún se está trabajando para determinar con la precisión necesaria la proporción de actividades taxonómicas que tienen un impacto significativo en el objetivo de adaptación al cambio climático.

Los criterios mencionados para el caso de la elegibilidad han sido observados de igual modo para el alineamiento. Adicionalmente, la evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 3 del Reglamento (UE) 2020/852 y de los criterios técnicos de selección incluidos en los actos delegados relativos a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático es de diversa índole y varía para cada una de las actividades identificadas.

En términos generales, las evaluaciones llevadas a cabo han consistido en una de las siguientes actividades: observar que la actividad analizada se ajusta a la descripción dada en los criterios técnicos, evaluar que los parámetros operativos de la actividad se encuentran dentro de los límites establecidos, confirmar la existencia de procedimientos o herramientas internos que aseguren el cumplimiento de requisitos, confirmar el adecuamiento a la ley de la actividad evaluada.

Por tanto, para obtener el porcentaje de alineamiento de las cifras de Canal se ha evaluado el cumplimiento de los **criterios técnicos** que a continuación se detallan para cada una de las actividades elegibles.

Por tanto, las actividades elegibles y alineadas son las que se señalan en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD TAXONÓMICA ALINEADA	CRITERIO(S) TÉCNICO(S)	CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS DE CONTRIBUCIÓN SUSTANCIAL POR PARTE DE CANAL
5.1. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua	El sistema de abastecimiento cumple con alguno de los siguientes requisitos: a) El consumo medio neto de energía para la extracción y la depuración es igual o inferior a 0,5 kWh por metro cúbico de agua suministrada. b) El nivel de fugas se calcula utilizando bien el método de clasificación del índice de fugas estructurales (ILI) (205), y el valor umbral es igual o inferior a 1,5, o bien otro método adecuado.	En este caso Canal cumple con el primer requisito, ya que el consumo neto específico de energía en Canal para la actividad de abastecimiento en 2023 ha sido de **0,4 kWh/m³**. Este valor se obtiene dividiendo el consumo neto de energía vinculado a la actividad de abastecimiento, 235.645.418 kWh, entre el volumen de agua derivada para consumo, 489.678.727 m³.
5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	El consumo neto de energía de la instalación de tratamiento de aguas residuales es igual o inferior a: a) 35 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento sea inferior a 10.000 e-h; b) 25 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento se sitúe entre 10.000 y 100.000 e-h. c) 20 kWh por equivalente habitante (e-h) al año en caso de que la capacidad de la instalación de tratamiento sea superior a 100.000 e-h.	Este requisito técnico en 2023 lo cumplen 74 de las 155 EDAR de Canal. Sin embargo, dado que la capacidad y el tamaño varían mucho entre las diferentes instalaciones, se ha ponderado el cumplimiento del criterio técnico de acuerdo con el volumen de agua tratada, arrojando un porcentaje de alineamiento del **81 %**. Para obtener este valor, se ha discriminado para cada una de las 155 instalaciones por tamaño/diseño en habitantes equivalentes de acuerdo con los datos de consumo neto de energía establecidos por la norma. Cabe destacar a partir de los resultados de este análisis que las EDAR con mayor volumen de agua tratada son precisamente las que en mayor proporción presentan un cumplimiento del criterio técnico c).
4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	La actividad genera electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.	Canal cuenta con **10 instalaciones** en funcionamiento de energía solar. Un total de 3,09 MW de potencia instalada que han generado 2,25 GWh en 2023. De estas instalaciones, dos forman parte del mencionado Plan Solar que está en marcha. Ver capítulo 2.4. «Cuidamos tu entorno».

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS DE NO CAUSAR UN PERJUICIO SIGNIFICATIVO (DNSH)

No causar daño significativo a la adaptación al cambio climático

Canal de Isabel II viene utilizando un modelo de gestión de recursos propio en su labor diaria con varios objetivos, entre los que destaca principalmente la adaptación al cambio climático, para enfrentarse a los fenómenos meteorológicos extremos a los que la compañía está expuesta por su actividad: sequías, inundaciones, variaciones en los recursos disponibles o desviaciones en la demanda, entre otros.

Este modelo de gestión permite a Canal poner todos los medios posibles para garantizar el suministro de agua a la población siguiendo el principio de gestión eficiente del recurso ante situaciones de escasez o problemas relacionados con las inundaciones. La empresa cuenta también con un modelo para realizar análisis probabilísticos con los resultados obtenidos para ayudar a prever cuál puede ser la evolución de las reservas embalsadas en un horizonte de tiempo determinado. Estos modelos suponen para la empresa herramientas valiosas en cuanto a la adaptación al cambio climático con las que minimizar los efectos negativos de tipo socioeconómico, ambiental, etc., que suelen llevar asociada.

No causar daño significativo al uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

En Canal llevamos a cabo las actuaciones requeridas en el Plan Nacional de Calidad de las Aguas —PNCA—, por el que 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, actuaciones contempladas en el PNCA, por el que, para dar cumplimiento a la Directiva Marco 2000/60/CE, se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas y se exige a las plantas depuradoras 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.

No causar daño significativo hacia una economía circular

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.

Salvaguardas mínimas sociales

Para considerar una actividad económica medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos.

Canal de Isabel II respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible. Más información en el apartado «El gobierno corporativo en Canal de Isabel II», incluido en este informe.

Teniendo en cuenta esta información, el **porcentaje de alineamiento** con la Taxonomía sobre el total de los ingresos (cifra de negocio) CapEx y OpEx de las actividades de Canal en 2023 ha sido el siguiente:

- **Cifra de negocios: 75,34 %** de alineamiento sobre la cifra total.
- **OpEx: 81,64 %** de alineamiento sobre la cifra total.
- **CapEx: 48,16 %** de alineamiento sobre la cifra total.

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a las actividades que s**on ELEGIBLES, pero no ALINEADAS** a la Taxonomía en 2023 por no cumplirse con los criterios técnicos establecidos son:

5.2. Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua

5.4. Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales

4.5. Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica

4.30. Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos

Estas actividades se consideran **no alineadas porque no cumplen los criterios técnicos** establecidos; concretamente, para la actividad 5.2 no se ha reducido en al menos un 20 % la diferencia entre el nivel actual de fugas promediado durante tres años, incluidas la captación y la depuración, medido en kWh por metro cúbico de agua suministrada; para la renovación del sistema de recogida y tratamiento de aguas residuales (punto 5.4) existe una mejora de la eficiencia energética que consiga reducir el consumo medio de energía en un 20 % en comparación con la eficiencia de referencia propia promediada durante tres años. Respecto a la actividad 4.5, de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica, tampoco se ha considerado alineada por no cumplir Canal ninguno de los criterios establecidos: a) la instalación de generación de electricidad es una central hidroeléctrica de agua fluyente y no tiene un embalse artificial; b) la densidad de potencia de la instalación de generación de electricidad es superior a 5 W/m^2, y c) las emisiones de GEI durante el ciclo de vida de la generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica son inferiores a 100 g CO_2e/kWh. Por último, en cuanto a la actividad 4.30, las plantas de cogeneración de Canal no están alineadas ya que no se ajusta a ninguno de los criterios técnicos establecidos.

Cumplimiento de las salvaguardas mínimas sociales

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 establecido como premisa obligatoria contratar única y exclusivamente con empresas que apoyen y respeten la protección de los derechos humanos, tal y como se puede encontrar en el capítulo 2.7. «La empresa de todos los madrileños».

Con el fin de determinar las proporciones presentadas, a partir del reporte de estados financieros de la compañía, se ha realizado la identificación por tipo de actividad seleccionando las cifras correspondientes para cada ratio, a actividades identificables con categorías presentes en los anexos del Reglamento *Delegado UE 2021/2139* y el nuevo *Reglamento 2023/2486*, los cuales definen los criterios técnicos para fijar cuándo se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, así como para determinar si esa actividad no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales. Para el análisis de las actividades económicas sostenibles en Canal, las cifras de volumen de negocios, CapEx y OpEx se han analizado a nivel de centro de coste, considerando en todos los casos las naturalezas recogidas en el Reglamento de Taxonomía. Una vez consolidadas las cifras seleccionables se dividieron entre las cifras totales.

Para la obtención de 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.

Volumen de negocios

La actividad principal de Canal es la **gestión del ciclo integral del agua**, que comprende la captación, depuración y distribución de agua y la recogida y el tratamiento de aguas residuales, siendo estas actividades sus principales fuentes de ingresos. Ambas actividades se encuentran recogidas en la Taxonomía.

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 motiven el ahorro de agua. Por otro lado, el Grupo Canal produce energía eléctrica a través de minicentrales hidroeléctricas, microturbinas hidráulicas, motores y turbinas alimentadas por el biogás de las EDAR, plantas solares fotovoltaicas y plantas de cogeneración de alta eficiencia destinadas al secado térmico de lodos producidos en el proceso de depuración de las aguas residuales urbanas.

Es importante destacar que, además de vender electricidad al mercado (el 42 % de la producida), el Grupo ha **generado energía eléctrica** que ha sido destinada al autoconsumo para las actividades de las distintas instalaciones de la empresa (el 58 % de la electricidad generada).

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.

Por ello, el cálculo del indicador KPI asociado a la cifra de negocio da como resultado un 97,6 % de actividades, que se ajusta a la descripción establecida en la Taxonomía. Este porcentaje ha sido obtenido teniendo en cuenta los siguientes indicadores clave:

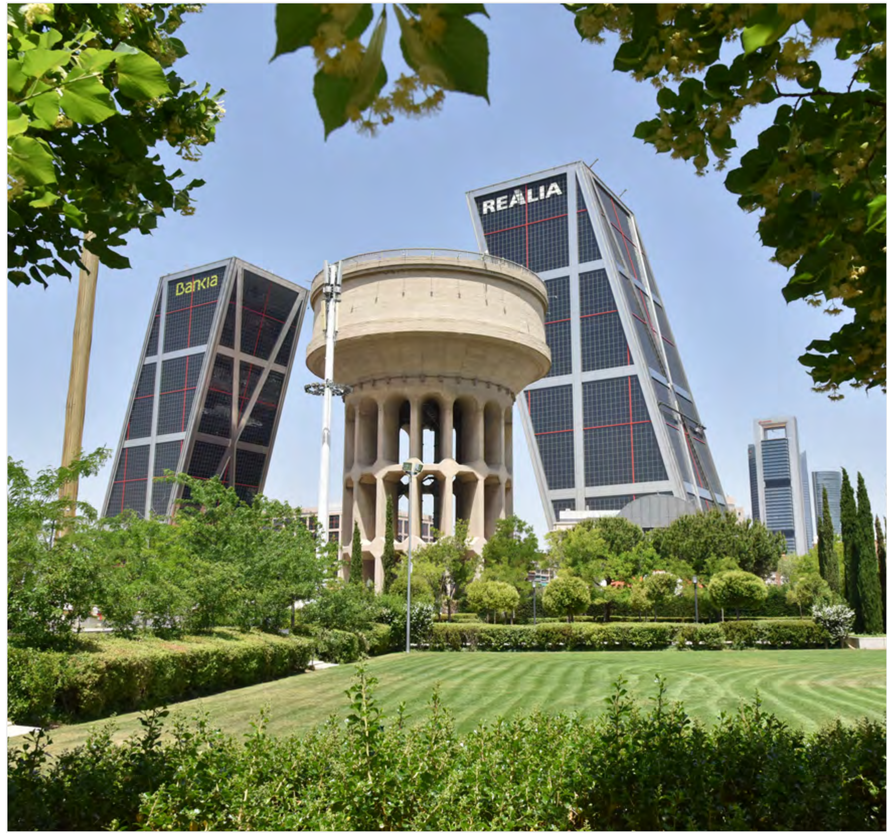
- **Para el denominador**[40]**:** Se tiene en cuenta el volumen de negocios neto, entendiendo por volumen de negocios neto el importe resultante de la venta de productos y prestación de servicios, hecha la deducción de las reducciones sobre las ventas, así como del impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos directamente ligados al volumen de negocios (artículo 2, apartado 5, Directiva 2013/34/UE).

Por todo ello, para extraer el denominador de la cifra de negocio se ha seguido la norma de esta manera, como se puede ver en la nota 26a de las cuentas anuales consolidadas, incluyendo los datos de las partidas del ingreso que afectan a la cifra de negocio.

- **Para el numerador:** En cuanto a la elegibilidad, se ha tenido en cuenta la parte del volumen de negocios neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía. Para ello se han identificado y clasificado las cuentas de ingreso de cada una de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas individuales en función de si su actividad corresponde a Aducción, Distribución, Depuración, Alcantarillado, Reutilización, Hidráulica, Solar y Otras actividades, para poder así identificar la elegibilidad y separar en función subpuntos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 4.1 y 4.5 como establece la norma en el apartado «1.1.1. Indicadores clave de resultados relativos al volumen de negocios».

Respecto al alineamiento, el importe de la cifra de negocio que se ha considerado representa el 75,34 % del volumen total y corresponde a las actividades 5.1 y 5.3. Para determinar el alineamiento de la actividad 5.1 se han considerado el 100 % de los ingresos vinculados a esta actividad: «Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua», y para el grado de alineamiento en la actividad 5.3. «Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales» se ha aplicado un coeficiente del 81 % al volumen de ingresos dado que el criterio técnico se cumple en ese porcentaje de las plantas de tratamiento de acuerdo con el requisito técnico de consumo específico por habitantes equivalente de diseño (ver tabla alineamiento).

Si comparamos con las cifras publicadas para el año 2022, el porcentaje de elegibilidad ha sufrido un leve incremento. En cuanto a las actividades elegibles y alineadas, la concentración es la misma que el año pasado, si bien en 2023 tiene un menor peso la actividad de abastecimiento con respecto al año anterior, esto no ha provocado que la cifra de alineamiento sobre la cifra elegible experimente un fuerte crecimiento.



40. Para el denominador de ingresos taxonómicos se han tenido en cuenta las notas 26a (Ingresos ordinarios) y 26b (Ingresos accesorios y otros de gestión corriente e ingresos excepcionales). Adicionalmente se han excluido las subvenciones que se encuentran dentro de la partida de otros ingresos. Se han tenido en cuenta aquellas empresas consolidadas que tienen actividad (Canal, Lanzarote, Amagua), que representan un 99,4 % de la cifra de negocio total consolidado.

CapEx (gastos de capital / inversiones)

La sociedad dominante, la cual ha realizado un **98 %** de las inversiones del Grupo, cataloga en su sistema ERP todos sus proyectos de inversión con distintas categorías, 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 de inversión mucho menor, se han analizado individualmente los proyectos de inversión realizados en 2023 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.

Para el caso del CapEx, es importante destacar que la sociedad dominante para incrementar su generación de energía renovable tiene en marcha el Plan Solar, que supone la instalación de nuevas plantas solares 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 a la generación de energía en este informe. Junto con los planes de inversión relacionados con las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua, suponen un volumen de 174,4 millones de euros, que son elegibles y alineados de acuerdo con la definición de la Taxonomía (el 53 % del volumen total de CapEx).

En total, la cifra de CapEx elegible de Canal en 2023 se sitúa en 324 millones de euros, un **97,8 %** del total de CapEx de la empresa.

El indicador KPI asociado al CapEx da como resultado un **97,8 %** de actividades que cumplen con los criterios de la norma para cumplir con la Taxonomía. Este porcentaje ha sido obtenido teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Para el denominador**[41]: Se han incluido las adiciones a los activos tangibles e intangibles durante el ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones teniendo en cuenta las normas internacionales de información financiera (NIIF), como hace referencia el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión, de 6 de julio de 2021, concretamente en el apartado «1.1.2.1. Denominador».

Por todo ello, para extraer el denominador del CapEx se ha seguido la norma de esta manera, como se puede ver en las notas 7, 8 y 10 de las cuentas anuales consolidadas, incluyendo los datos de las partidas del balance que afectan al CapEx, tanto de las altas en inmovilizado material, inversiones inmobiliarias y otros activos intangibles como para la renovación teniendo en cuenta la cuenta de balance consolidado de provisión por actuaciones de reposición y gran reparación.

- **Para el numerador:** Respecto a la elegibilidad, para determinar el porcentaje del CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles que se ajustan a la Taxonomía, se han incluido las inversiones que están asociadas a estas actividades económicas. Para ello se han identificado y clasificado las inversiones realizadas en cada uno de los balances consolidados individuales en función de su actividad —Aducción, Distribución, Depuración, Alcantarillado, Reutilización, Hidráulica, Solar y Otras actividades— para poder así identificar la elegibilidad y separar en función subpuntos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 4.1 y 4.5 como establece la norma en el apartado «1.1.2.2. Numerador».

Con respecto al alineamiento, se han incluido los importes de CapEx de las actividades 5.1. «Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua», 5.3. «Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales» y 4.1. «Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica al 100 %, salvo para la actividad 5.3, que, como se menciona anteriormente, se ha considerado al 81 %. En total 159,56 millones de euros, que suponen un 48,16 % sobre el total de CapEx para el año 2023.

De esta forma, casi 149,78 millones se han considerado elegibles pero no alineados, y corresponden a las actividades 5.2, 5.4 y 4.5, suponiendo un 45,2 % del total de CapEx.

41. Para el año 2023 no se ha tenido en cuenta la revisión de precios excepcional por valor de 23 millones al considerarse que es una provisión, no un alta. Tampoco se han tenido en cuenta las altas en Canal Extensia América (CEXA) al ser un impacto en 2023 porque fue el año en que se integraron los estados financieros del consorcio a CEXA, no es que el monto sea de altas en 2023.

Comparando estas cifras con las de 2022, el incremento en la cifra elegible es significativamente notable, siendo las actividades relacionadas con el abastecimiento (construcción y renovación) las que mayor peso representaron en el total de cifra elegible. También es significativo el mayor peso de las actividades de generación de energía solar e hidroeléctrica en el porcentaje de elegibilidad de 2023.

OpEx (gastos de operación)

Según la definición recogida por la Taxonomía para este indicador, se ha considerado que el porcentaje de OpEx elegible de Canal para el ejercicio 2023 es del **91 %**. A diferencia de lo que sucede para la cifra de negocios, en este caso, la actividad más influyente es la «Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua», que comprende las actuaciones llevadas a cabo en cuanto a la renovación de las redes de alcantarillado y depuración. Respecto al resultado de OpEx elegible pero no alineado, de acuerdo con la definición, es aproximable al 0,06 % y corresponde a la actividad de producción hidroeléctrica.

El indicador KPI asociado al OpEx da como resultado un 81,64 % de actividades que cumplen con los criterios de la norma para cumplir con la Taxonomía. Este porcentaje ha sido obtenido teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Para el denominador**[42]**:** Se han incluido los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero o a quien se subcontraten actividades, y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Las empresas no financieras que apliquen PGCA nacionales y no capitalicen activos por derecho de uso incluirán los costes de arrendamiento en los OpEx, además de los costes enumerados en el párrafo primero del punto «1.1.3.1. Denominador» de la normativa Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión, de 6 de julio de 2021.

Por todo ello para extraer el denominador del OpEx se ha seguido la norma de esta manera, como se puede ver en la nota 26 y 26f de las cuentas anuales consolidadas, incluyendo los datos de las partidas de gasto que afectan al OpEx.

- **Para el numerador:** Respecto a la elegibilidad, se han incluido los gastos de explotación que están asociados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía. Para ello se han identificado y clasificado los gastos de explotación concurridos en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas individuales en función de su actividad —Aducción, Distribución, Depuración, Alcantarillado, Reutilización, Hidráulica, Solar y Otras actividades— para poder así identificar la elegibilidad y separar en función subpuntos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 4.1 y 4.5 como establece la norma en el apartado «1.1.3.2 Numerador». En cuanto al alineamiento, se han detectado en base al cumplimiento de los criterios técnicos de las actividades 5.1 y 5.3. Esta última aplicando un porcentaje del 81 % de acuerdo con el cálculo ponderado a las instalaciones depuradoras que cumplen con el criterio establecido por lo que respecta al volumen de agua tratada.

Si comparamos estas cifras con las del año 2022, la situación es similar a la ya comentada para el volumen de negocios, si bien el incremento de la cifra elegible ha sido más notable y la actividad elegible más influyente este año es la de construcción, extensión y renovación vinculada al saneamiento.

Las siguientes páginas muestran los resultados de elegibilidad y alineamiento de las actividades de Canal con la Taxonomía. Sus formatos se corresponden con los de las plantillas para los indicadores clave de resultados de las empresas no financieras del Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión, de 6 de julio de 2021. Las cifras absolutas de OpEx y CapEx presentadas a continuación atienden a definiciones específicas observadas bajo el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, por lo que podrían diferir de las presentadas bajo título homónimo de los estados financieros de la compañía.

42. Para la obtención de la cifra reportada se han tenido en cuenta los siguientes epígrafes de Canal, Lanzarote y Amagua y según la siguiente distribución: Nota 26c (Trabajos subcontratados, consumo contadores, repuestos y otros), nota 26d (Gasto de personal propio), nota 26f (I+D, Arrendamientos C/P, Reparación y conservación). A esto se le resta el trabajo realizado para su activo.

	Proporción de cifra de negocios																				
	Año financiero 2023	2023			Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
	Actividades económicas (1)	Códigos (2)	Cifra de negocio en miles de euros (3)	Proporción de Cifra de Negocios , 2023 (4)	Cambio Climático Mitigación (5)	Cambio Climático Adaptación (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía Circular (9)	Biodiversidad (10)	Cambio Climático Mitigación (11)	Cambio Climático Adaptación (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía Circular (15)	Biodiversidad (16)	Salvaguardas Mínimas (17)	Proporción de Alineamiento a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.) cifra de negocio, 2022(18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría actividad transición (20)
	Texto		Miles de euros	%	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	%	F	T
Datos de alineamiento	**A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA**																			
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	5.1. CCM	480.224	49,51%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	53,68%		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM	250.527	25,83%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	25,43%		
	Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan 5a la taxonomía) (A.1)		730.751	75,34%	75,34%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	79,11%		
	De las cuales son Facilitadoras		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	F	
	De las cuales son de Transición		0	0%	0%						Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		T
Datos de elegibilidad	**A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)**																			
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
	Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	5.2. CCM/2.1 WTR	130.418	13,45%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								8,40%		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM/2.2 WTR	58.766	6,06%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								5,58%		
	Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	5.4. CCM/2.2 WTR	22.745	2,34%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,39%		
	Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	4.5. CCM	3.465	0,36%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,69%		
	Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles	4.30. CCM	8.187	0,84%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,33%		
	Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		223.581	23,05%	EL	0%	0%	0%	0%	0%								13,8%		
	TOTAL CIFRA DE NEGOCIOS (A.1+A.2)		954.332	98,39%	EL	0%	0%	0%	0%	0%								92,92%		
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
	Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		15.619	2%																
	Total (A+B)		969.951	100%																

Proporción de cifra de negocios/Total cifra de negocios		
	Alineamiento según Taxonomía por objetivo	Eligibilidad según Taxonomía por objetivo
CCM	75,3%	98,39%
CCA	0%	0%
WTR	0%	97,19%
CE	0%	0%
BIO	0%	0%

*Las actividades 5.1.y 5.3 son elegibles por el objetivo de protección de los recursos hídricos y marinos por medio de las actividades 2.1 y 2.2 respectivamente. Aún no se debe reportar el alineamiento de estas actividades.

	Proporción en CapEX																				
	Año financiero 2023	2023			Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
	Actividades económicas (1)	Códigos (2)	CapEx en miles de euros (3)	Proporción de CapEx , 2023 (4)	Cambio Climático Mitigación (5)	Cambio Climático Adaptación (6)	Agua (7)	Contamicación (8)	Economía Circular (9)	Biodiversidad (10)	Cambio Climático Mitigación (11)	Cambio Climático Adaptación (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía Circular (15)	Biodiversidad (16)	Salvaguardas Mínimas (17)	Proporción de Alineamiento a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.) CapEx, 2022(18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría actividad transición (20)
	Texto		Miles de euros	%	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	%	F	T
Datos de alineamiento	**A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA**																			
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	5.1. CCM	83.256	25,13%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	27,00%		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM	63.265	19,09%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	19,47%		
	Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	4.1 CCM	13.041	3,94%	SÍ	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,50%		
	CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		159.562	48,16%	48,16%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	46,97%		
	De las cuales son Facilitadoras		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	F	
	De las cuales son de Transición		0	0%	0%						Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		T
Datos de elegibilidad	**A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)**																			
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
	Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	5.2. CCM/2.1 WTR	120.775	36,45%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								30,9%		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM/2.2 WTR	14.840	4,48%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								4,23%		
	Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	5.4. CCM/2.2 WTR	28.964	8,74%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								14,7%		
	Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	4.5. CCM	42	0,01%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
	Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles	4.30. CCM	54	0,02%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
	CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		164.675	49,70%	49,70%	0%	0%	0%	0%	0%								45,6%		
	TOTAL CapEx (A.1+A.2)		324.237	97,86%	97,86%	0%	0%	0%	0%	0%								92,57%		
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
	CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		7.107	2,14%																
	Total (A+B)		331.344	100%																

Proporción de CapEx/Total CapEx		
	Alineamiento según Taxonomía por objetivo	Eligibilidad según Taxonomía por objetivo
CCM	48,16%	97,86%
CCA	0%	0%
WTR	0%	94%
CE	0%	0%
BIO	0%	0%

*Las actividades 5.1.y 5.3 son elegibles por el objetivo de protección de los recursos hídricos y marinos por medio de las actividades 2.1 y 2.2 respectivamente. Aún no se debe reportar el alineamiento de estas actividades.

	Proporción en OpEX																				
	Año financiero 2023		2023		Criterios de Contribución Sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
	Actividades económicas (1)	Códigos (2)	OpEx en miles de euros (3)	Proporción de OpEx, 2023 (4)	Cambio Climático Mitigación (5)	Cambio Climático Adaptación (6)	Agua (7)	Contaminación (8)	Economía Circular (9)	Biodiversidad (10)	Cambio Climático Mitigación (11)	Cambio Climático Adaptación (12)	Agua (13)	Contaminación (14)	Economía Circular (15)	Biodiversidad (16)	Salvaguardas Mínimas (17)	Proporción de Alineamiento a la Taxonomía (A.1.) o elegible (A.2.) OpEx, 2022(18)	Categoría actividad facilitadora (19)	Categoría actividad transición (20)
	Texto		Miles de euros	%	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ; NO; N/EL	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	SÍ/NO	%	F	T
Datos de alineamiento	**A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA**																			
	A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	5.1. CCM	99.323	41,75%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	41,30%		
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM	94.901	39,89%	SÍ	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	41,73%		
	OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		194.224	81,64%	81,64%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	83,03%		
	De las cuales son Facilitadoras		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	F	
	De las cuales son de Transición		0	0%	0%						Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		T
Datos de elegibilidad	**A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)**																			
					EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL	EL;N/EL										
	Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	5.3. CCM/2.2 WTR	22.261	9,36%	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								9,16%		
	Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	4.5. CCM	152	0,06%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,04%		
	Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles	4.30. CCM	3.422	1,44%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,47%		
	OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		25.835	10,86%	10,86%	0%	0%	0%	0%	0%								9,20%		
	TOTAL OpEx (A.1+A.2)		220.059	92,50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								92,23%		
	B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
	OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		17.833	7%																
	Total (A+B)		237.893	100%																

Proporción de OpEx/Total Opex		
	Alineamiento según Taxonomía por objetivo	Eligibilidad según Taxonomía por objetivo
CCM	81,64%	92,50%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	91,00%
CE	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

*Las actividades 5.1.y 5.3 son elegibles por el objetivo de protección de los recursos hídricos y marinos por medio de las actividades 2.1 y 2.2 respectivamente. Aún no se debe reportar el alineamiento de estas actividades.

Plantilla 1 Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	No
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

La actividad 4.30 (Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos) es una actividad elegible pero no alineada para Canal Isabel II, por lo que unicamente se reportan las tablas relativas a la elegibilidad

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Fila	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-	0	-	0	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-	0	-	0	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-	0	-	0	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-	0	-	0	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	8.187	0,84%	8.187	0,84%	0	0%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-	0	-	0	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador de Volumen de negocio**	215.394	22,21%	215.394	22,21%	0	0%
8.	**Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador de Volumen de negocio**	223.581	23,05%	223.581	23,05%	0	0%

Fila	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	-	-	-	-	-	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	-	-	-	-	-	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	-	-	-	-	-	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	-	-	-	-	-	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	54	0,02%	54	0,02%	0	0%
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	-	-	-	-	-	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CapEx**	164.621	49,68%	164.621	49,68%	0	0%
8.	**Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del CapEx**	164.675	49,7%	164.675	49,7%	0	0%

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Fila	Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
		Importe	%	Importe	%	Importe	%
1.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-	0	-	0	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-	0	-	0	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-	0	-	0	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-	0	-	0	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	3.422	1,44%	3.422	1,44%	0	0%-
6.	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-	0	-	0	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OpEx**	22.413	9,42%	22.413	9,42%	0	0%
8.	**Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del OpEx**	25.835	10,86%	25.835	10,86%	0	0%

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas	Importe	Porcentaje
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocio	0	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador de Volumen de negocio**	15.619	1,61%
8.	**Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador de Volumen de negocio**	15.619	1,61%

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas	Importe	Porcentaje
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CapEx	0	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CapEx**	7.107	2,1%
8.	**Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del CapEx**	7.107	2,1%

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Fila	Actividades económicas	Importe	Porcentaje
1.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
2.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
3.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
4.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
5.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
6.	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OpEx	0	-
7.	**Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OpEx**	17.833	7%
8.	**Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del OpEx**	17.833	7%



ACERCA DE ESTE INFORME

ACERCA DE ESTE INFORME

Este documento pretende reflejar las actuaciones y los compromisos de la empresa pública Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. a lo largo del ejercicio 2023. 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 de conformidad con los Estándares GRI para la presentación de informes de sostenibilidad (GRI Standards) e incluye la información detallada de la mayor parte de los contenidos requeridos por Global Reporting Initiative y, cuando no es posible, detallamos la causa de la omisión o qué requisitos no son aplicables por nuestra organización. En el documento recogemos aquellos contenidos establecidos en los Estándares GRI que ilustran los temas materiales que nuestra empresa determinó para 2023 en su matriz actualizada.

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, Sociedad Anónima, M.P. para el ejercicio 2023 (la firma auditora Ernst & Young, EY), 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 seleccionado en un proceso abierto de licitación y nombrado por nuestra Junta General de Accionistas.

El documento se ha enfocado fundamentalmente a las actividades de la empresa pública Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. en la Comunidad de Madrid (España), que suponen el 93,23 % de los ingresos consolidados del Grupo Canal, pero también incluye la información más relevante sobre el resto de las empresas del Grupo Canal.

En el perímetro de la información del informe se incluye fundamentalmente a Canal y aquellas empresas del Grupo Canal en las que la empresa matriz del Grupo posee un **porcentaje mayoritario de acciones, contaban con personal y se encontraban activas en el año 2023**. También se incluyen en el perímetro del informe los programas y principales actividades realizadas por nuestra fundación en España (Fundación Canal).



[GRI 2-3]
[GRI 2-5]
[GRI 2-2]
[GRI 2-4]

En este sentido, en 2023 destaca que el 31 de mayo concluyó en contrato de concesión y ha cesado sus actividades la empresa filial **Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P.**, denominada **ASAA**, que se había incorporado al Grupo Canal en 2013 y se ocupaba de los servicios de abastecimiento y alcantarillado en el Distrito de Riohacha, capital del Departamento de La Guajira (Colombia). Al no haber tenido actividad durante siete de los doce meses del año y estar inactiva al cierre del ejercicio, dicha empresa ha sido excluida del perímetro de este informe.

También **queda fuera del perímetro de este informe la sociedad GESTUS Gestión & Servicios S.A.S.,** que prestaba hasta 2022 servicios a las diferentes empresas del Grupo Canal en Iberoamérica.

En este informe se presenta, en general, la información del año 2023 y en algunos casos la de uno o dos ejercicios de comparación anteriores (2021 y/o 2022). En relación con la información cuantitativa de 2021 y 2022, a excepción de la información sobre la Taxonomía de la UE y de algunos datos económicos del ejercicio 2022 (amortización, resultado financiero y resultado de explotación) que han sido reexpresados , no se han producido cambios de criterio a la hora de interpretar los datos, lo que implica que no existen importantes modificaciones respecto de los datos que fueron publicados en años anteriores por nuestra empresa. En el caso de la Taxonomía los resultados de los cambios realizados, respecto a los resultados publicados en el Informe de Sostenibilidad 2022 de Canal de Isabel II, se incluyen en las tablas del apartado sobre la Taxonomía de la UE de este informe.

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 2024. 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 Sociedad Anónima, M.P. incluye el Estado de Información No Financiera (EINF). También, para la elaboración del documento 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.

Junto al Informe de Gestión se incluye, y forma parte integrante del mismo, el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2023, tal y como requiere el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital.

Para cualquier consulta o duda pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: subd.estudiosyprogramas@canal.madrid



[GRI 2-3]
[GRI 3-3]

PROCESO DE MATERIALIDAD Y RESULTADOS: TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

El proceso que Canal sigue para determinar el contexto de sostenibilidad, contenido de este documento y la cobertura de cada aspecto, arranco en 2016 y 2017 en paralelo con el del proceso de elaboración del Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II, proceso que culminó en el primer trimestre de 2018 con el arranque de su implantación.

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).

Posteriormente, en el año 2020, debido a la situación provocada por el coronavirus, Canal de Isabel II decidió actualizar su matriz de materialidad en base a los últimos acontecimientos, relacionados con la pandemia de la COVID-19 y 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 los posibles cambios significativos posteriores a la pandemia.

Transcurridos dos años desde el último análisis, en 2023, como parte del proceso de revisión actualización de nuestro Plan Estratégico 2018-2030 hemos vuelto a analizar y valorar junto a nuestros grupos de interés cuáles son los objetivos prioritarios para la compañía desde una perspectiva de la "doble materialidad", como recomienda la Directiva CSRD[43].

Para tener una visión de los aspectos materiales, tanto de impacto, como financieros relacionados con nuestro desempeño hemos contado con la participación de más de 500 personas, lo que nos ha permitido medir el impacto que el entorno origina en las operaciones de Canal en la Comunidad de Madrid, y a su vez, medir también cómo la actividad de la empresa afecta a la sociedad, el medioambiente y el desarrollo económico.

Las principales magnitudes en cuanto a la participación de nuestros grupos de interés en análisis que hemos realizado son las siguientes:

Como resultado de dicho análisis, hemos obtenido una nueva matriz de materialidad (que sustituye a elaborada en ejercicios anteriores) que se ha construido en base a la mayor o menor relevancia que cada una de las cuestiones se sostenibilidad que se definieron como materiales (o de importancia relativa) tienen para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa, desde una doble perspectiva alineada a la nueva Directiva CSRD ya que se considera el impacto financiero como una variable determinante a la hora de priorizar cada asunto.

- ✓ **Clientes 275** particulares y **125** PYMES/autómos
- ✓ **Grandes clientes 20**
- ✓ **Ayuntamientos 113** accionistas
- ✓ **Empleados >40** colaboradores de Canal

- ✓ **4** ***focus groups***
- ✓ **9 entrevistas**
- ✓ **12 encuestas**

43. Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD)

[GRI 3-3]
[GRI 2-29]
[GRI 3-1]
[GRI 3-2]

A partir del análisis realizado hemos identificado las cuestiones de sostenibilidad críticas y relevantes, considerando la importancia que los grupos de interés asignan a las cuestiones materiales para Canal y su impacto financiero, obteniendo la siguiente :

Cuestiones materiales CRÍTICAS:

- Transparencia, ética y lucha contra la corrupción
- Satisfacción y compromiso con los clientes
- Transición a una economía circular y consumo responsable
- Seguridad del servicio y ciberseguridad
- Generación de energía limpia y renovable
- Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital
- Gestión del riesgo

Cuestiones materiales RELEVANTES:

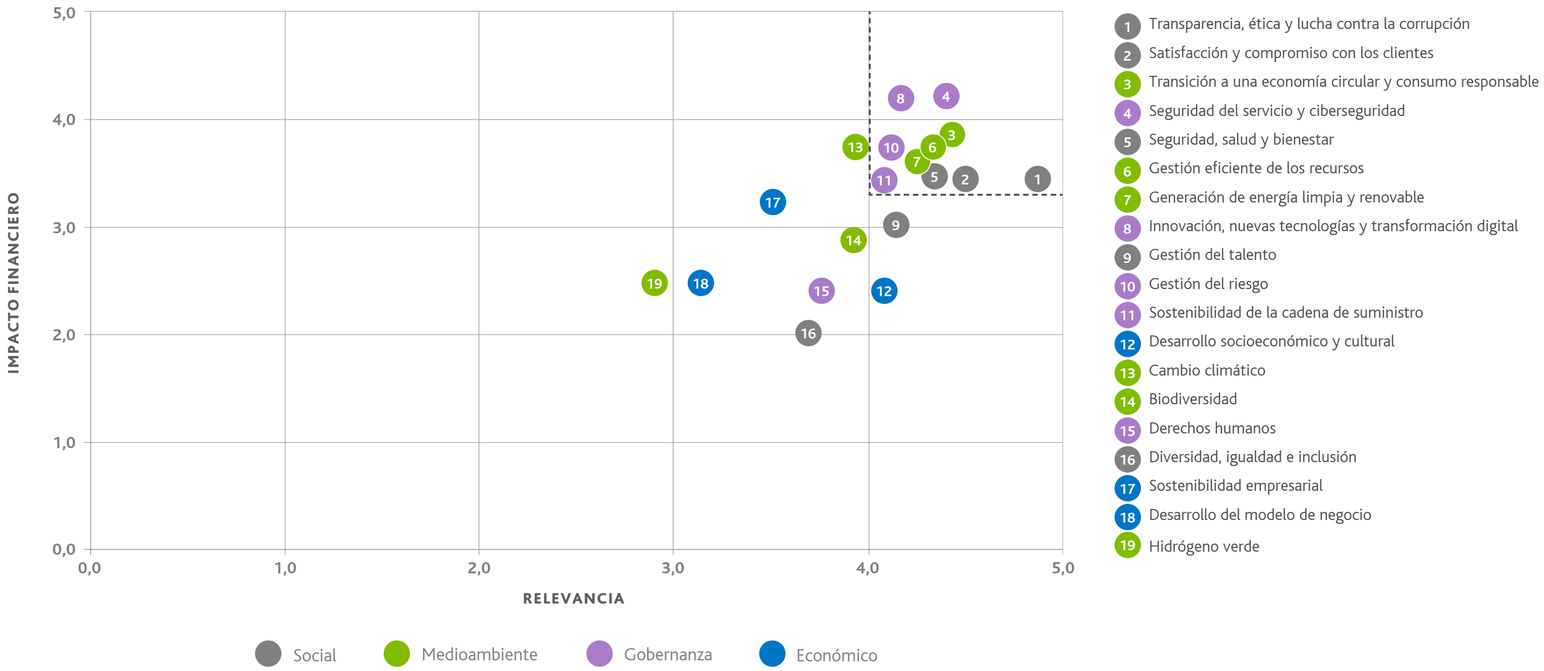
- Cambio climático
- Sostenibilidad de la cadena de suministro
- Gestión eficiente de los recursos
- Seguridad, salud y bienestar
- Gestión del talento
- Biodiversidad
- Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario)

Otras cuestiones materiales:

- Desarrollo socioeconómico y cultural
- Diversidad, igualdad e inclusión
- Derechos Humanos
- Desarrollo del modelo de negocio

La descripción sobre como Canal de Isabel II ha abordado en 2023 la gestión de cada uno de los aspectos materiales se ha incluido en este Informe de Sostenibilidad y se describe en sus diferentes apartados, que se han ordenado se ha estructurado utilizando cada una de las líneas en está configurado el **Plan Estratégico 2018-2030 de Canal de Isabel II.**

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD DE CANAL DE ISABEL II



[GRI 3-1]
[GRI 3-2]

CORRESPONDENCIA DE LAS CUESTIONES MATERIALES PARA CANAL CON LAS LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2030 Y LOS ODS (2023)

	1 Agua Cantidad	2 Agua Calidad	3 Agua Continuidad	4 Entorno	5 Aytos.	6 Clientes / Usuarios	7 Gobierno y Sociedad	8 Equipo humano	9 Innovación	10 Sostenibilidad Económica
Cuestiones materiales críticas										
Transparencia, ética y lucha contra la corrupción							*			
Satisfacción y compromiso con los clientes	■	■	■		■	*				
Transición a economía circular y consumo responsable				*						
Seguridad del servicio y ciberseguridad			*						■	
Generación de energía limpia y renovable				*					■	■
Innovación, nuevas tecnologías y transformación digital								■	*	
Gestión del riesgo							*			■
Cuestiones materiales relevantes										
Cambio climático	■			*						■
Sostenibilidad de la cadena de suministro							■			*
Gestión eficiente de los recursos	*			■		■			■	
Seguridad, salud y bienestar		■	■					*		
Gestión del talento								*	■	
Biodiversidad	■			*						
Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario)										*
Otras cuestiones materiales										
Desarrollo socioeconómico y cultural					■		■			*
Diversidad, igualdad e inclusión						■	■	*		
Derechos Humanos							*	■		
Desarrollo del modelo de negocio					*					
ODS RELEVANTES										

Los asteriscos (*) marcan la línea estratégica prioritaria para abordar cada cuestión material.

[GRI 3-1]

INFORMACIÓN LEGAL DE CANAL DE ISABEL II, SOCIEDAD ANÓNIMA, M.P. Y CONSOLIDADA 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).

- ***Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.***
- ***Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2023 de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.***
- ***Informe de auditoría de cuentas independiente de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y sociedades dependientes.***
- ***Cuentas anuales consolidadas, Memoria de cuentas anuales e Informe de gestión del ejercicio 2023 de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. y sociedades dependientes.***



Información disponible en este enlace

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD EJERCICIO 2023

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de Canal de Isabel II, S.A., M.P.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 diciembre de 2023, de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, la Sociedad).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de conformidad con GRI, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos GRI" y de los "Contenidos la Ley 11/2018 de la información no financiera y de diversidad y correspondencia con los Estándares GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de la Sociedad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) 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.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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 expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "Acerca de este capítulo", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Canal de Isabel II, S.A., M.P. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en el apartado "Taxonomía de la EU" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Sociedad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, de conformidad con GRI, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos GRI" y de los "Contenidos la Ley 11/2018 de la información no financiera y de diversidad y correspondencia con los Estándares GRI" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/24/04802 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.

33526866L ALBERTO CASTILLA (A: B78970506)

Digitally signed by 33526866L ALBERTO CASTILLA (A: B78970506)
DN: sn=33526866L, ALBERTO CASTILLA (A: B78970506), c=ES, o=ERNST & YOUNG, S.L., ou=ERNST & YOUNG, S.L.
email=alberto.castillavida@es.ey.com
Date: 2024.04.26 09:13:14 +02'00'

Alberto Castilla Vida

26 de abril de 2024

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANEXO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

GRI CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2024

Para el *Content Index – Essentials, GRI Services* revisó que el Índice de Contenidos GRI se haya presentado de manera consistente con los requisitos para la presentación de informes de conformidad con los Estándares GRI y que la información en el índice esté claramente presentada y sea accesible para las partes interesadas.

El servicio se realizó sobre la versión en español del informe.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS		APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 1: Fundamentos 2021									
GRI 2: Contenidos Generales 2021									
2-1	Detalles organizacionales.	Nombre legal.	Nuestra empresa. Organización de nuestra empresa.	18 31	Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.				
		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			Sociedad Anónima mercantil de capital 100% público.				
		Sede central.			Calle de Santa Engracia, 125. 28003 MADRID (España).				
		Países de operación.	Grupo Canal: actividades e implantación geográfica.	154-155	España, Colombia, Ecuador, República Dominicana y Brasil.				
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.		El Grupo Canal. Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2023. Acerca de este informe.	152 160 200, 201, 205					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS		APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Periodo recogido en el informe.	Acerca de este informe.	200, 201	Año natural 2023				
		Fecha de recogida de la Información.			Enero y febrero 2023.				
		Periodicidad.			Anual (año natural).				
		Contacto sobre el informe.			sub.estudiosyprogramas@canal.madrid				
2-4	Actualización de la información.		Acerca de este informe.	200	A excepción de la Taxonomía de la UE, no ha habido cambios significativos respecto a años anteriores.				
2-5	Verificación externa.		Acerca de este informe.	199					
			Informe del verificador infependiente del Informe de Sostenibilidad 2023 (EY).	206					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS		APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
						No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Sector de actividad.	Nuestra empresa. Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial.	18-22 30					
		Actividades, productos y servicios de la organización y mercados atendidos.	Nuestra actividad, El Grupo Canal: actividades e implantación geográfica.	22 153	No comercializamos ningún producto o servicio que esté cuestionado por los grupos de interés o sea objeto de debate público.				
		Cadena de suministro.	Con nuestros proveedores.	147	Todos nuestros contratos estan sometidos a la legislación de contratos del sector público.				
		Entidades “aguas abajo” de la organización y sus actividades.	Canal y los municipios de la Comunidad de Madrid. Nuestros clientes en la Comunidad de Madrid: tipos de contratos.	88-90 (municipios) y 93 (clientes).					
		Otras relaciones comerciales.	Grupo Canal: empresas con otras actividades.	159-160					
		Cambios significativos.	Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2023.	160					
2-7	Empleados.		Estructura de nuestra plantilla. Plantilla de las empresas del Grupo Canal.	118-120 161-163	La información procede de los sistemas de información (SAP) de recursos humanos. Los empleados con contrato temporal realizan las mismas funciones que los indefinidos.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-8	Trabajadores que no son empleados.	Plantilla de las empresas del Grupo Canal (empleados externos).	162					
2-9	Estructura de gobernanza y composición.	Órganos de gobierno.	31-33					
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	Órganos de gobierno.	34-36					
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Mensaje del presidente. Órganos de Gobierno.	9-12 33	El presidente es designado en virtud de su cargo de Consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior de la Comunidad de Madrid. No es un alto ejecutivo de la empresa.				
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	Órganos de Gobierno. Organización y Alta Dirección. Seguimiento del Plan Estratégico. Gestión de los riesgos corporativos.	33 36 40 105-106					
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Organización y Alta Dirección.	36					
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	Órganos de Gobierno. Política de Sostenibilidad de Canal. Seguimiento del Plan Estratégico.	33-34 37 40	El Informe de Sostenibilidad (EINF) es supervisado por la Comisión de Sostenibilidad del consejo, formulado por el Consejo de Administración y aprobado en Junta General Ordinaria de Accionistas de cada ejercicio.				
2-15	Conflictos de interés.	Órganos de Gobierno.	34	No ha habido conflictos en 2023.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	Nuestros grupos de interés. Relaciones con las administraciones públicas y transparencia. Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética.	41 99-100 103					
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Composición actual del Consejo de Administración y sus comisiones.	34-35					
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.							Esta información no estaba disponible a la hora de elaborar el Informe de Sostenibilidad. Se publicará a largo de 2024 en el Informe Anual de la Comisión de Auditoría de 2023, en nuestra página web corporativa.
2-19	Políticas de remuneración.	Nuestra estrategia. Política de remuneraciones e incentivos.	39 105					
2-20	Proceso para determinar la remuneración.	Nuestra estrategia. Política de remuneraciones e incentivos.	39 105					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-21	Ratio de compensación total anual.	Remuneraciones del Grupo Canal según país (euros).	164	Solo se compara el salario más alto del Grupo con los más bajos en España y Brasil. En próximos informes realizaremos el cálculo con la mediana de los salarios.				Se omite para el requerimiento **2-21 b** el **ratio del porcentaje de incrementos salariales** y, al no disponerse de las **mediasnas**, se incluyen los datos de las medias aritméticas.
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Mensaje del presidente. Mensaje del consejero delegado. Política de Sostenibilidad de Canal.	9-12 13-16 37					
2-23	Compromisos y políticas.	Nuestros compromisos. Política de Sostenibilidad de Canal. Nuestra estrategia. Nuestro desempeño en 2023. Prevención en origen de los impactos ambientales adversos. La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos). Código Ético y de Conducta. Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial). Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados por Canal.	3 37 38-39 45-50 67-68 94 102-103 115-116 43					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Seguimiento Plan Estratégico. Contribución a los ODS de las Naciones Unidas. Sistema de Gestión. La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos). Código Ético y de Conducta. Formación y desarrollo de nuestros empleados.	40 48-50 66-67 94 102-103 129					
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	La atención a los clientes y usuarios (10 Compromisos). Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.	94 95-96					
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	Mapa de canales de comunicación más comunes utilizados por Canal. Relaciones con las administraciones y transparencia en la gestión. Sistema interno de información de Canal de Isabel II. Línea Ética.	43 99 103					
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Cumplimiento de la legislación medioambiental. Sistema de cumplimiento.	69 104	No se han registrado sanciones significativas aparte de las medioambientales.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
2-28	Afiliación a asociaciones.	Colaboración con otras entidades en relación con el ciclo del agua. Cooperación en agua y saneamiento y otras iniciativas sociales. Colaboración con otras entidades sociales.	56 114 115					
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Nuestro grupos de interés. Análisis de los temas materiales de nuestra gestión. La voz del cliente en Canal: cuando nos piden ayuda. Acerca de este informe.	116-117 202-204 96 202-203					
2-30	Convenios de negociación colectiva.	Representación sindical. Convenios colectivos y representación sindical.	124-126 y 165 123, 124, 125, 128 y 165					
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	Nuestro desempeño en 2023. Acerca de este informe.	45-47 202-204					
3-2	Lista de temas materiales.	Nuestro desempeño en 2023. Acerca de este informe.	47 202-204					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
TRANSPARENCIA, ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	La empresa de todos los madrileños. El Gobierno corporativo en Canal de Isabel II	99 102-103					
GRI 205: Anticorrupción 2016								
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	Código Ético y de Conducta. Sistema de cumplimiento.	102-103 104-105					Se omite el número excato de operaciones porque nuestra Área de Cumplimiento evalúa en conjunto toda la empresa y no un número concreto de operaciones.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Formación y desarrollo de nuestros empleados. Código Ético y de Conducta. Comunicaciones a la CNMV. Sistema de Cumplimiento.	129-130 129-130 107 104					
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Principales cambios en la estructura del Grupo Canal en 2023 (situación de la filial Triple A Barranquilla.	160	No se ha producido ningún incidente nuevo en 2023.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 206: Competencia desleal 2016								
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.				No aplica. Debido a las características de los servicios que prestamos somos un "monopolio natural", prácticamente no existe competencia entre empresas.			
GRI 207: Fiscalidad 2019								
207-1	Enfoque fiscal.	Política fiscal corporativa de Canal y su Grupo Empresarial.	140					
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	Otras fiscalizaciones de nuestra gestión.	101					
207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.							Este aspecto no está contemplado dentro de nuestras prácticas fiscales.
207-4	Presentación de informes país por país.	Información fiscal (individuales de Canal de Isabel I en la Comunidad de Madrid). Información Fiscal del Grupo por países.	139 178					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 415: Política pública 2016								
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.					No se realizan y, además, están expresamente prohibidas por las leyes de los países en los que estamos presentes.		
SATISFACCIÓN Y COMPROMISO CON LOS CLIENTES								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	A tu lado para lo que nos necesites.	93					
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016								
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	Cómo garantizamos la calidad del agua.	59-62					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.				No se han producido en 2023.			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016								
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.				No existen. Nuestros productos no se etiquetan.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.				No se han producido en 2023.			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.				No se han producido en 2023.			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016								
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Protección de datos relacionados con clientes y proveedores.	64					
TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR Y CONSUMO RESPONSABLE								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	Nuestro desempeño ambiental. Canal y la Economía Circular.	70 79					
GRI 301: Materiales 2016								
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Consumo de reactivos. Consumo de papel.	70, 84 y 171 70, 84 y 171					
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Agua regenerada: una alternativa real. Consumo de papel (reciclado).	53-54 70, 84 y 171					
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados.				No aplica a nuestra empresa por el tipo de actividad.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 306: Residuos 2020								
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Saneamiento: depuración de aguas residuales. Tratamiento de las aguas residuales.	28 75-76	La principal actividad generadora de residuos es la depuración de aguas residuales.				
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Gestión de los residuos. Canal y la Economía Circular.	77-78 79					
306-3	Residuos generados.	Gestión de los residuos. Producción de residuos (empresas del Grupo).	77-78 171					
306-4	Residuos no destinados a eliminación.	Gestión de los residuos (destino diferente a vertedero). Canal y la Economía Circular.	77, 78 y 187 79					
306-5	Residuos destinados a eliminación.	Gestión de los residuos (residuos con destino vertedero).	77					
SEGURIDAD DEL SERVICIO Y CIBERSEGURIDAD								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Un servicio de confianza. Tecnología al servicio del cliente interno y externo.	63 135					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GENERACIÓN DE ENERGÍA LIMPIA Y RENOVABLE								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Generación de energía limpia.	73					
GRI 302: Energía 2016								
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	Nuestro consumo de energía. Consumo y producción de energía eléctrica (Grupo Canal). Consumo de combustibles fósiles.	71 71, 170 170					
302-2	Consumo de energía fuera de la organización.							No se dispone de información de terceros. En los próximos ejercicios se intentará comenzar a reportar sobre este estándar.
302-3	Intensidad energética.	Nuestro consumo de energía.	71-73					
302-4	Reducción del consumo energético.	Nuestro consumo de energía.	73-74					
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Generación de energía limpia. El Plan SOLAR de Canal de Isabel II en 2023. Actuaciones para la mitigación.	73 74 85					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
INNOVACIÓN, NUEVAS TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	En la vanguardia de nuestro sector.	132					
GESTIÓN DEL RIESGO								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Gestión de los riesgos corporativos.	106					
CAMBIO CLIMÁTICO								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad. El reto del cambio climático.	51 84					
GRI 305: Emisiones 2016								
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84-85					
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84-85					
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84-85					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84					
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Seguimiento de indicadores Plan Estratégico. Línea Estratégica 4 (balance climático).	85 86	Debido a lo cambiante de la actividad de cada año, motivada por causas meteorológicas, no podemos plantearnos un objetivo de reducción de emisiones de GEI en términos absolutos (toneladas anuales). El objetivo que aplicamos es el porcentaje de emisiones evitadas respecto a las emisiones totales, un 138,5% en 2023.				
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.			Aunque entran en nuestro cálculo de la huella de carbono, son poco representativas: 216 toneladas de CO_2 eq. en 2023 (el 0,18% del total de nuestras emisiones).				
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	Emisiones a la atmósfera.	80					
GRI 201: Desempeño económico 2016								
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	El reto del cambio climático.	84	En 2023 hemos depositado derechos de emisión de por valor de 1,8 millones de euros.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
SOSTENIBILIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO.								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Con nuestros proveedores.	147					
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016								
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.					No de dispone de la cifra exacta. La legislación de contratos del sector público no nos permite favorecer a proveedores locales.		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016								
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	Con nuestros proveedores.	147	Hasta 2023 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño medioambiental de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa.				Se omite la información del requerimiento **308-1 a**, al no estar disponible el **dato del porcentaje de nuevos proveedores** que han pasado los filtros con criterios medioambientales.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Con nuestros proveedores.	147					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016								
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	Con nuestros proveedores.	147	Hasta 2023 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño social de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa.				Se omite la información del requerimiento **414-1 a**, al no estar disponible el **dato del porcentaje de nuevos proveedores** que han pasado los filtros con criterios sociales.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.							No se han detectado, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas.
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS (HÍDRICOS)								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad). La mejor agua de España (calidad). Un servicio de confianza (continuidad).	51-53 59-60 63					
GRI 303: Agua y efluentes 2018								
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	Nuestra actividad. El agua de todos, todos los días.	22 51-52	La gestión del ciclo integral del agua es la misión fundamental de nuestra empresa. Todas nuestras actividades se centran en esta interacción.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	Saneamiento: alcantarillado y drenaje urbano. Saneamiento: depuración de aguas residuales. Regeneración / reutilización de aguas residuales.	27 28 29					
303-3	Extracción de agua.	Abastecimiento: captación y tratamiento. Abastecimiento: distribución de agua potable. Agua regenerada: una alternativa real.	23-25 26 53-54					
303-4	Vertido de agua.	Tratamiento de las aguas residuales.	75-78					
303-5	Consumo de agua.	Autoconsumo de agua.	71					
SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018								
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sistema de gestión (ISO 45001).	66-67					
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121	Se realiza como parte del mantenimiento del sistema ISO 45001.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121					
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Representación sindical.	124					
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121					
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121					
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	Con nuestros proveedores.	147	Todos nuestros proveedores tienen la obligación de cumplir nuestras políticas de prevención, salud y seguridad laboral.				
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121					
403-9	Lesiones por accidente laboral.	Garantizando la salud y seguridad de todos. Información sobre prevención del Grupo Canal.	121 167					
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales.	Garantizando la salud y seguridad de todos. Información sobre prevención del Grupo Canal.	121 167					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 401: Empleo 2016								
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	Estructura de nuestra plantilla. Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo.	118-119 165					
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Beneficios sociales para los empleados.	115 y 128	No existe diferencia entre los dos colectivos de empleados.				
401-3	Permiso parental.	Igualdad de oportunidades.	121-122					
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016								
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.							No existe un periodo mínimo prestablecido. Los cambios se analizan y comunican caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados.
GESTIÓN DEL TALENTO								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Formación y desarrollo de nuestros profesionales.	129-130					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 404: Formación y educación 2016								
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	Formación y desarrollo de nuestros empleados. Promedio de horas de formación (Grupo Canal).	130 166					
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Formación y desarrollo de nuestros empleados. Formado a los futuros profesionales del sector del agua.	129-130 131					
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Política de remuneraciones e incentivos. Formación y desarrollo de nuestros empleados.	105 129					
BIODIVERSIDAD								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Protección de la Biodiversidad.	81					
GRI 304: Biodiversidad 2016								
304-1	Sitios operacionales 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.	Presencia en espacios protegidos.	81					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	Presencia en espacios protegidos (embalses y humedales). Caudales ecológicos.	81 82					
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Mantenimiento del patrimonio vegetal.	81					
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Especies protegidas presentes.	81					
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA (INCLUYENDO ESQUEMA TARIFARIO)								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Nuestras tarifas. Nuestro desempeño económico. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2023.	93 137-138 173-177					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 201: Desempeño económico 2016								
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Nuestro desempeño económico. Nuestras inversiones. Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales. Contribuimos al desarrollo de la I+D+i. Recursos económicos destinados a la sociedad. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2023. Inversiones del Grupo Canal en 2023. Taxonomía de la Unión Europea.	137 141-143 69 132 116 173-176 179-181 182-198					
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Beneficios sociales para los empleados.	128					
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	Los Fondos Europeos y Canal. Información Fiscal del Grupo.	144-146 178					
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y CULTURAL								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Compromiso social. Nuestras inversiones. Inversiones del Grupo Canal en 2023.	108-109 141-143 179					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016								
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	Nuestras inversiones. Inversiones del Grupo Canal en 2023.	141-143 179					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales. Recursos económicos destinados a la sociedad. Contribuimos al desarrollo de la I+D+i. Taxonomía de la Unión Europea (resultados 2023).	69 116 132-134 182-198					
GRI 413: Comunidades locales 2016								
413-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	Prevención y Comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones.	69					
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.							No se han producido en 2023 y dada la naturaleza de nuestras operaciones es poco probable que se produzcan en el futuro.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Trabajamos por la Igualdad.	122-124					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016								
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	Composición actual del Consejo de Administración y sus comisiones. Estructura de nuestra plantilla. Trabajamos por la igualdad. Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad.	34-35 118-119 122-124 162-163					
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	Trabajamos por la igualdad. Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad.	123 164					
GRI 406: No discriminación 2016								
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Trabajamos por la igualdad (protocolo anti-acoso).	122	No se han producido casos en 2023.				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 202: Presencia en el mercado 2016								
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	Trabajamos por la igualdad. Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad.	122 164					
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.				No relevante: casi la totalidad de las personas que ocupan puestos directivos en el Grupo son contratados en su comunidad local. En su mayor parte son nacionales del país donde trabajan.			
DERECHOS HUMANOS								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Código Ético y de Conducta (punto 3 - derechos humanos). Tarifas sociales: nuestra mayor contribución. Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial).	102-103 108-109 115					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016								
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo.					Nuestras condiciones de contratación y las leyes de los países en que operamos impiden este tipo de prácticas.		
GRI 408: Trabajo infantil 2016								
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial de Naciones Unidas). Con nuestros proveedores.	115-116 147	Canal es entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo infantil.		Se omite la información de los requerimientos **408-1 a** y **408.1 b**, ya que la legislación de España y del resto de países en que operamos **impide que existan operaciones y proveedores** que puedan suponer **riesgos signiticativos** en relación con el **trabajo infantil**.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016								
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial de Naciones Unidas). Con nuestros proveedores.	115-116 147	Canal es entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2006 y apoya la lucha contra el trabajo forzoso u obligatorio.		Se omite la información del requerimiento **409-1 a**, ya que la legislación de España y del resto de países en que operamos **impide que existan operaciones y proveedores** que puedan suponer **riesgos signiticativos** en relación con el **trabajo forzoso u obligatorio**.		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016								
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas.	63					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	APARTADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS	RESPUESTAS DIRECTAS Y OBSERVACIONES	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN			
					No procede / no aplica	Prohibiciones legales	Restricciones de confidencialidad	Información no disponible o incompleta
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016								
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.				Canal y todas las empresas del Grupo desarrollan sus actividades de gestión del agua en ámbitos urbanos, donde no existen comunidades indígenas.			
DESARROLLO DEL MODELO DE NEGOCIO								
GRI 3 Temas materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales.	Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial. Nuestra Estrategia. El Plan SOLAR de Canal en 2023. Contribuimos al desarrollo de la I+D+i en nuestro sector. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica.	30 38-40 74 132-134 153-158	Este tema material contempla lo relacionado con la diversificación e internacionalización, y la transformación del modelo de negocio.				

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD Y CORRESPONDENCIA CON LOS ESTÁNDARES DE GRI

Contenidos Ley 11/2018 - ASUNTOS GENERALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Breve descripción del modelo de negocio del grupo.	GRI 2-6	Nuestra empresa.	17-21
		Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial.	30
		Nuestra actividad.	22-29
		El Grupo Canal.	137, 157-160
Mercados en los que opera.	GRI 2-1	Grupo Canal: actividades e implantación geográfica.	153-155
Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 2-23	Nuestros compromisos.	3
		Nuestra Estrategia.	38-40
		Política de Sostenibilidad de Canal.	37
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 3-2	Nuestro desempeño en 2023.	46-47, 50
		Acerca de este informe.	202-204
Marco de *Reporting*.	GRI 1	Estándares GRI en su versión 2021.	Índice de contenidos GRI
Descripción de las políticas que aplican.	GRI 2-23 GRI 2-24	Nuestros compromisos.	3
		Nuestra Estrategia.	38-40
		Nuestro desempeño en 2023.	48-49
		Prevención en origen de los impactos ambientales adversos.	67-68
		La atención a los clientes y usuarios (los 10 compromisos).	94
		Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial).	115

Contenidos Ley 11/2018 - ASUNTOS GENERALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023		PÁGINAS
Los resultados de esas políticas / Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3 (sobre **cuestiones materiales**).	**Transparencia, ética y lucha contra la corrupción.**	La empresa de todos los madrileños. El Gobierno corporativo en Canal de Isabel II.	99-100 102-107
		Satisfacción y compromiso con los clientes.	A tu lado para lo que nos necesites.	93-98
		Transición hacia una economía circular y consumo responsable.	Nuestro desempeño ambiental Canal y la Económica Circular.	70-80 79
		Seguridad del servicio y ciberseguridad.	Un servicio de confianza. Tecnología al servicio del cliente interno y externo.	75-77, 79 135
		Generación de energía limpia y renovable.	Generación de energía limpia.	72-75
		Innovación, nuevas tecnología y transformación digital.	En la vanguardia de nuestro sector.	132-136
		Gestión del riesgo.	Gestión de los riesgos corporativos.	105-107
		Cambio climático.	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad. El reto del cambio climático.	51 84-87
		Sostenibilidad de la cadena de suministro.	Con nuestros proveedores.	147-148
		Gestión eficiente de los recursos (hídricos).	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad (cantidad). La mejor agua de España (calidad). Un servicio de confianza (continuidad).	51-57 59-61 63
		Seguridad, salud y bienestar.	Garantizando la salud y seguridad de todos.	121
		Gestión del talento.	Formación y desarrollo de nuestros profesionales.	128-131
		Biodiversidad.	Protección de la Biodiversidad.	81-82

Contenidos Ley 11/2018 - ASUNTOS GENERALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023		PÁGINAS
Los resultados de esas políticas / Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3 (sobre **cuestiones materiales**).	**Sostenibilidad económica (incluyendo esquema tarifario).**	Nuestras tarifas. Nuestro desempeño económico. Principales magnitudes económicas del Grupo en 2023.	93-94 137-140 173-178
		Desarrollo socioeconómico y cultural.	Compromiso social. Nuestras inversiones. Inversiones del Grupo Canal en 2023.	108-116 141-143 179-181
		Diversidad, igualdad e inclusión.	Trabajamos por la Igualdad.	122-125
		Derechos humanos.	Código Ético y de Conducta (punto 3 - derechos humanos). Tarifas sociales: nuestra mayor contribución. Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial).	115-116 102-104 108-110
		Desarrollo del modelo de negocio.	Cadena de Valor de Canal de Isabel II y su Grupo Empresarial. Nuestra Estrategia. El Plan SOLAR de Canal en 2023. Contribuimos al desarrollo de l la I+D+i en nuestro sector. Grupo Canal: actividades e implantación geográfica.	30 38-40 74 132-136 153-155

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 303-2	Saneamiento: depuración de aguas residuales.	28
	GRI 303- 3	Abastecimiento: captación y tratamiento.	23-25
	GRI 303-4	Tratamiento de las aguas residuales.	28, 75-76, 229
	GRI 303-5	Autoconsumo de agua.	71
	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84-85
	GRI 305 -7	Otras emisiones a la atmósfera.	80
	GRI 301-1	Consumo de reactivos / Consumo de papel.	70-71
	GRI 306-1 GRI 306-2	Saneamiento: depuración de aguas residuales / Gestión de los residuos / Producción de residuos (empresas del Grupo).	75-79
	GRI 304-1 GRI 304-2	Presencia en espacios protegidos.	81
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 2-24	Sistema de Gestión.	66-67
	GRI 413-1 GRI 413-2	Prevención y comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones.	69
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 203-2	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales.	69
Aplicación del principio de precaución.	GRI 2-23	Prevención en origen de los impactos ambientales adversos.	67-68
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No existen este tipo de provisiones o garantías.		

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305-5 (Contaminación lumínica no significativa).	Actuaciones para la mitigación.	85-87
	GRI 302-5	Generación de energía limpia.	73-75
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 306-2	Gestión de los residuos.	77-79
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Este aspecto no es significativo.		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-5	Autoconsumo de agua.	71
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 303-1	El agua de todos, todos los días.	51-57
	GRI 301-1 GRI 301-2	Consumo de reactivos / Consumo de papel.	70
		Agua regenerada: una alternativa real.	53-54
Consumo, directo e indirecto, de energía.	GRI 302-1	Nuestro consumo de energía.	71-73
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO	87
Uso de energías renovables	GRI 302-5	Generación de energía limpia / PLAN SOLAR.	73-75
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	84-85

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	GRI 303-1	Garantizando el acceso de todos a un recurso de calidad.	51-57
	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO.	87
	GRI 201-2	Actuaciones para la mitigación.	85-86
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	GRI 302-5	Actuaciones para la mitigación / PLANTA DE HIDRÓGENO VERDE EDAR ARROYO CULEBRO.	87
	GRI 302-5	Generación de energía limpia / PLAN SOLAR.	74
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304 -3 GRI 304-4	Presencia en espacios protegidos. Presencia en espacios protegidos (embalses y humedales). Caudales ecológicos. Mantenimiento del patrimonio vegetal. Especies protegidas presentes.	81 81 82 81 81
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-1	Presencia es espacios protegidos.	81

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	GRI 2-7	Estructura de nuestra plantilla / Plantilla de las empresas del Grupo Canal.	118-120/161-162
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7	Plantilla de las empresas del Grupo Canal.	162-163
Promedio anual por modalidad de contrato (indefinidos, temporales y a tipo parcial) por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 2-7 GRI 405-1	Estructura de nuestra plantilla / Plantilla de las empresas del Grupo Canal.	118-120/122/161-163
	GRI 405-2	Trabajamos por la igualdad.	123 y 164
Número de despidos por sexo, edad y categorías profesional.	GRI 401-1	Rotación de la plantilla del Grupo Canal por edad y sexo.	165
Brecha salarial / Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 405-2	Remuneraciones del Grupo Canal según país, género, cargo y antigüedad.	164
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	Ver en informe anual de Gobierno Corporativo anexo las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Canal para el ejercicio 2023.		
Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 401-3	Trabajamos por la igualdad.	122/124
Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad.	118, 122, 162
Organización del tiempo de trabajo.	GRI 2-30	Convenio colectivo.	125, 165
Número de horas de absentismo.	GRI 403-9	Garantizando la salud y seguridad de todos / Información sobre prevención del Grupo Canal.	167

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-2	Beneficios sociales para los empleados.	128
	GRI 401-3	Igualdad de oportunidades.	124
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1 GRI 403-2	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	121
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo. Enfermedades profesionales desagregado por sexo. Las personas en el centro.	GRI 403-9 GRI 403-10	Garantizando la salud y seguridad de todos / Información sobre prevención del Grupo Canal.	121, 167
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 2-30	Representación sindical.	124 y 165
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2-30	Convenios colectivos y representación sindical.	165
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	Representación sindical.	124
Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 404-2	Formación y desarrollo de nuestros empleados / Formando a los futuros profesionales del agua.	129/131
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Promedio de horas de formación (Grupo Canal).	166
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 405-1	Plantilla del Grupo Canal según contrato, sexo y edad.	162

Contenidos Ley 11/2018 - CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	GRI 3-3	Trabajamos por la igualdad.	122-123
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	GRI 405-1	Trabajamos por la igualdad (Plan de Igualdad).	122
Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 406-1	Trabajamos por la igualdad (protocolo anti-acoso).	122
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3	Igualdad de oportunidades para todos.	121-122

Contenidos Ley 11/2018 - INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 411-1	Colaboración con otras entidades sociales (Pacto Mundial).	115
	GRI 410-1	Garantizando la seguridad de instalaciones y personas (personal de seguridad).	63
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	No se han producido este tipo de denuncias en 2023.		
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 405-1	Trabajamos por la igualdad (Plan de Igualdad).	122-124
	GRI 2-30	Convenios colectivos y representación sindical.	165
	GRI 403-4	Representación sindical.	124
	GRI 408-1 GRI 409-1	Colaboración con otras entidades sociales (Trabajo forzoso y trabajo infantil en Pacto Mundial).	115

Contenidos Ley 11/2018 - INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	ESTÁNDARES GRI	APARTADO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023	PÁGINAS
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno / Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 205-1 GRI 205-2	Código de Conducta interno y Comité de Ética y Cumplimiento.	102-105
		Sistema de cumplimiento.	104
		Formación y desarrollo de nuestros empleados (formación anticorrupción).	129-130
	GRI 308-1 GRI 308-2	Con nuestros proveedores.	147
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 201-1	Recursos económicos destinados a la sociedad.	116

Contenidos Ley 11/2018 - INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	ESTÁNDARES GRI		PÁGINAS
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 2-6	Nuestra empresa (empleo indirecto).	18, 117 y 152
	GRI 203-1	Nuestras inversiones / Inversiones del Grupo Canal en 2023.	141-143/179-181
	GRI 203-2	Gastos e inversiones en gestión y actividades medioambientales.	69
		Contribuimos al desarrollo de la I+D+i.	116
		Recursos económicos destinados a la sociedad.	116
		Taxonomía de la Unión Europea (resultados 2023).	182-198
	GRI 201-1	Creación de valor para nuestros grupos de interés: nuestro" dividendo social".	116
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	GR1 413-1	Prevención y Comunicación sobre aspectos ambientales de nuestras operaciones.	69
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 2-29	Nuestro grupos de interés.	41-42
		La voz del cliente en Canal: de los datos a las palabras.	96
		Acerca de este informe.	200-204
Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 201-1	Recursos económicos destinados a la sociedad.	116
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 308-1 GRI 414-1	Con nuestros proveedores.	147
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.			
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Hasta 2023 no se han llevado a cabo auditorías específicamente dirigidas a analizar el desempeño medioambiental y social de los proveedores, aunque sí que existe un control operativo del cumplimiento de las condiciones medioambientales y sociales establecidas en los contratos adjudicados por nuestra empresa.		

Contenidos Ley 11/2018 - INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	ESTÁNDARES GRI		PÁGINAS
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 416-1	Cómo garantizamos la calidad del agua.	59-61
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 2-25	Gestión de sugerencias y reclamaciones.	95-96
Beneficios obtenidos país por país.	GRI 201-1 GRI 201-4	Nuestro desempeño económico. Principales magnitudes económicas del Grupo 2023.	137-139 173-176
Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 207-4	Información fiscal(individuales de Canal de Isabel II en la Comunidad de Madrid). Información fiscal del Grupo por países.	139 178
Subvenciones públicas recibidas.	GRI 207-4		
	GRI 201-4	Los Fondos Europeos y Canal.	144-146



Canal de Isabel II

Cuidamos el agua

Fecha de edición: 05/2024

www.canaldeisabelsegunda.es